



## Quelles seront les tendances sur les réseaux sociaux en 2021 ?

Certains l'affirment : « *Si vous n'êtes pas sur les réseaux sociaux... Aujourd'hui, vous n'existez tout simplement pas (plus) !* »

Se mettre en avant sur les réseaux sociaux, au-delà des retombées évidentes en termes d'image et de dynamisme, peut rapidement être chronophage et lourd pour des structures qui ne disposent ni nécessairement des ressources, ni souvent des moyens financiers. D'autant que les réseaux en question évoluent en permanence et qu'il n'est pas toujours évident d'en capter toutes les subtilités pour en faire des outils marketing aussi performants qu'on le voudrait...

Il n'empêche, on ne peut ignorer ce qui saute aux yeux du plus grand nombre, quasi un an après l'arrivée du Covid. Le constat com' est même maintenant sans appel ! L'année 2020, traversée par une crise sanitaire mondiale inextricable, des troubles sociaux à n'en plus finir et une méfiance généralisée sur tous les sujets, a profondément transformé le monde des réseaux sociaux sur le volet 'business'. Résultat : 4,1 milliards de personnes utilisent les réseaux sociaux à l'échelle planétaire ! Négliger l'impact de ce vecteur d'information du plus grand nombre serait une grosse erreur. Imaginez-vous en effet que, toutes les secondes, 14 personnes créent un nouveau compte sur les réseaux sociaux ! Il en résulte qu'en admettant même que votre implantation horeca soit située au fin fond de la province, dans un endroit bucolique et isolé à souhait, sa survie économique ne peut décidément plus échapper

aux ramifications de la toile des réseaux.

### Il faut s'adapter...

Et, soyons clairs, cet article n'a aucunement pour vocation de faire l'apologie des réseaux en question. Maintenant, feindre d'ignorer la situation n'est ni raisonnable, ni intelligent. Dans les lignes qui suivent, nous vous présentons les cinq tendances qui se dessinent pour 2021, sur base d'une étude de « Hootsuite » publiée dernièrement. On y met en lumière les tendances émergentes, on y révèle aussi les éléments-clés à intégrer dans sa stratégie marketing sur la toile, tout cela en portant un regard plutôt confiant sur l'avenir de ces médias... sociaux.

### Les réseaux, c'est l'affaire de tout le monde !

Concrètement, le rapport de cette étude - basé sur un sondage mené auprès d'un panel de plus de 11.000 spécialistes du marketing au

troisième trimestre de 2020 - présente des éléments tirés d'interviews préliminaires, avec des dizaines de spécialistes, ainsi que des rapports et des données, c'est-à-dire une information de première main publiée par des groupes mondiaux comme Deloitte, Edelman, eMarketer, Forrester, GlobalWebIndex, The CMO Survey...

### Instagram de plus en plus plébiscité par les jeunes...

Il en ressort que « l'acquisition » de nouveaux clients via les réseaux sociaux est l'objectif principal du marketing pour 73 % des répondants contre 46 % l'an passé ! Un bond exceptionnel, non ? Ce qui est aussi très surprenant, c'est de voir à quel point les choses bougent sur le sujet... puisqu'aujourd'hui 'the place to be' est incontestablement Instagram. Eh oui, demandez donc à vos jeunes, ils vous confirmeront qu'Insta est bel et bien le nouvel endroit où il faut être... vu et suivi !

### Il faut investir là où se trouvent vos clients...

Bon, cette enquête n'est évidemment pas la bible, c'est vrai. Mais toujours est-il que 60 % des répondants prévoient quand même d'augmenter leur budget com' spécifiquement sur ce réseau, tout en continuant bien sûr d'investir sur Facebook, YouTube et LinkedIn... alors même que les gourous du net ne prêchent eux aussi plus que par Instagram. Alors, quelles conclusions faut-il tirer d'une enquête comme celle-ci qui vient s'ajouter à tout ce que l'on a déjà dit ? A priori, tout... et rien. Tout, parce que la mode génère toujours de nouveaux comportements qui vont croissant ! Et rien, parce qu'il vous faut d'abord et avant tout communiquer là où se trouvent (encore) vos clients. Et si c'est toujours sur Facebook, investissez-y sans regrets car c'est là que vous les rencontrerez encore pour l'heure !

## Quels sont les moyens les plus efficaces pour gagner de nouveaux clients ?

Comme promis plus haut, voici les cinq tendances-clés qui ressortent de l'étude à laquelle nous faisons allusion en ces lignes. Rappelons par ailleurs à ce sujet que si vous souhaitez développer votre présence sur les médias sociaux, vous pouvez faire appel au Service Provincial du Tourisme (SPT). Cette équipe pluridisciplinaire dynamique est là pour vous aider, vous accompagner et répondre à toutes vos questions...

### Le retour sur investissement

Les réseaux sociaux permettent de développer des stratégies marketing performantes grâce (notamment) au ciblage qui peut être ultra-précis. L'analyse de données permet d'ajuster en permanence ses campagnes. De plus, proposer au client des expériences numériques innovantes (du fun, du lien et de la découverte) fidélise sur le long terme.

### Le silence est-il d'or ?

Si les marques en général trouvent leur place dans la conversation, les marques intelligentes attendent et écoutent, puis se distinguent par des moyens créatifs et originaux pour enfin s'y intégrer et briser le mur de l'indifférence.

### Une génération souvent oubliée

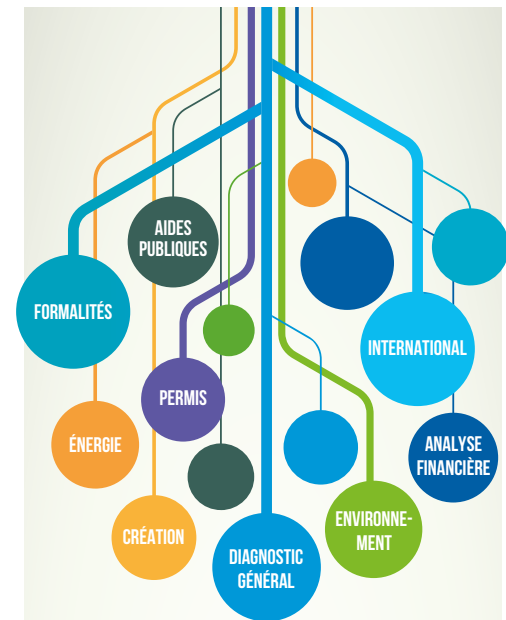
En utilisant une segmentation et une représentation intelligentes, il est tout à fait possible de toucher les baby-boomers, alors qu'on les dit coincés ou fermés à toute démarche e-marketing. Faites donc fi des stéréotypes !

### Apprendre à connaître ses clients

Il est essentiel de finaliser l'engagement des clients : ils doivent pour cela confirmer leur(s) commande(s). Ajoutons qu'il faut également apprendre à connaître ses clients « engagés » pour maintenir le lien et développer leur fidélisation en leur proposant ce qu'ils attendent.

### Le péril de la promesse

Les médias sociaux ne doivent pas être un porte-parole de promesses creuses... Utilisez les renseignements recueillis sur les réseaux sociaux pour vous aider à vous adapter aux nouvelles habitudes des acheteurs.



## Le Guichet d'entreprises

# SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE

Nous travaillons chaque jour pour que notre Guichet soit unique. Unique dans la qualité des services proposés. Unique comme point de contact pour vous guider dans ce qui reste un dédale administratif et de procédures.

La simplification administrative est un projet ambitieux qui dynamise les entreprises, réduit leurs coûts et améliore donc leurs performances.

En un seul endroit, nous vous conseillons. Nous évaluons et validons la conformité des données de votre entreprise auprès des administrations et mettons à jour vos formalités de base.

**Faites appel aux conseillers de votre Chambre de commerce.**

LE GUICHET D'ENTREPRISES  
DE LA CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE DU LUXEMBOURG BELGE

[www.cciib.be](http://www.cciib.be)  
061 29 30 52



## Ensemble, soutenons nos opérateurs touristiques !



Pour tout séjour en Luxembourg belge, réservez votre hébergement en direct (sur le site internet de l'opérateur, par mail ou par téléphone). Rappelez-vous toujours que les avantages sont souvent nombreux pour vous, alors qu'ils sont toujours en faveur des professionnels de terrain, ce qui est moins le cas quand on passe par des centrales. On parle ici de meilleurs tarifs garantis, de disponibilités en temps réel, de conditions d'annulation plus flexibles, de contacts directs avec le propriétaire... tout cela en leur évitant de devoir verser des commissions démesurées.

Plus d'infos : [www.luxembourg-belge.be](http://www.luxembourg-belge.be)

