



Bruxelles, 2 mai 2014

Par son action "Toujours faire mieux", KBC stimule l'envie d'entreprendre

Le lundi 5 mai débutera une campagne de six semaines visant à aider les entrepreneurs de Bruxelles, de Flandre et des Cantons de l'Est à progresser. À cette fin, KBC a mis sur Internet la plateforme www.kbc.be/toujoursfairemieux, sur laquelle les entrepreneurs peuvent poser des questions à leurs clients (potentiels) dans le souci d'améliorer leur service.

L'année dernière KBC menait une campagne unique "La lacune sur le marché" pour stimuler l'envie d'entreprendre et qui avait permis de collecter près de 180.000 idées. KBC compte stimuler l'entreprenariat aussi cette année en créant une [plateforme de rencontre](#) sur laquelle les entrepreneurs locaux peuvent dialoguer directement avec leurs clients (potentiels) et le grand public et soumettre leurs idées.

"Toujours faire mieux" offre aux indépendants, professions libérales, chefs d'entreprises, etc. une plateforme qui stimulera l'échange d'idées entre les entrepreneurs et la population de Bruxelles, de Flandre et des Cantons de l'Est. KBC compte ainsi pleinement assumer son rôle de membre de la communauté locale en créant des terrains de rencontre entre les entreprises et leurs clients. En tant que partenaire des entreprises, KBC entend non seulement nouer et entretenir des relations clients durables avec des particuliers, des PME et des grandes entreprises, mais aussi contribuer de manière créative à la croissance de l'économie belge, explique Daniel Falque, CEO de la Division Belgique de KBC.

Qu'entend-on par "Toujours faire mieux"?

L'initiative "Toujours faire mieux" s'articule autour de trois phases.

La **première** a débuté en février et invitait les entrepreneurs à présenter leurs idées sur la plateforme internet spécialement créée à cet effet. À ce jour, quelque 600 entrepreneurs, clients KBC ou non, ont posé plus de 2 000 questions à choix multiples portant principalement sur:

- le service;
- l'élargissement de leur assortiment;
- la fourniture de services supplémentaires en ligne et la différenciation des canaux de vente

Il ressort clairement des questions posées que les entrepreneurs ont surtout le souci d'innover. Ils se demandent si les clients seraient plus attirés par leurs produits s'ils les vendaient en ligne. Ils veulent savoir si les clients paieraient plus s'ils livraient leurs produits à domicile ou s'ils seraient intéressés par des cours de cuisine sous la houlette d'un chef réputé, afin d'encourager un usage optimal de leur appareils culinaires.

D'autres aimeraient savoir si leurs patients trouveraient le traitement plus agréable s'ils pouvaient choisir la musique d'ambiance, etc.

Dans la **deuxième phase**, qui débute le 5 mai, les clients (potentiels) pourront répondre aux questions et faire connaître leurs préférences afin de donner de l'inspiration aux entrepreneurs.

Dans la **troisième phase**, à la clôture de cette initiative (16 juin) chaque participant recevra un rapport personnalisé contenant les réponses à ses questions. Trois experts de Vlerick: Marion Debruyne, Kurt Verweire et Gino Van Ossel esquisseront en outre les grandes tendances au niveau des produits et des idées innovantes, de la vente en ligne et de l'offre de services, des services supplémentaires et de l'orientation client. Ils illustreront ces tendances par des exemples et des suggestions concrètes. Ainsi, l'entrepreneur pourra non seulement cerner clairement les idées qui trouveront la faveur du client mais recueillera du même coup quelques précieux conseils.

L'initiative "Toujours faire mieux" sera soutenue par diverses actions

Hormis la plateforme en ligne propice à un échange d'idées à grande échelle entre les entrepreneurs et les clients potentiels, KBC prévoit encore d'autres initiatives:

- Pendant la première semaine de l'initiative, KBC **aménagera deux maisons inoccupées**, l'une au n° 12 de la Nationalestraat à Anvers et l'autre au n° 129 de la Vlaanderenstraat à Gand, deux artères commerciales très fréquentées. KBC les aménagera spécialement et les équippera d'un écran interactif sur lesquels les entrepreneurs du quartier inviteront les passants à répondre à leurs questions.
- De même, 25.000 **boîtes à suggestions** et un **kit "social media"** seront mis à la disposition des entrepreneurs. Ce social media-kit contient du matériel que l'entrepreneur peut utiliser sur sa page Facebook, son profil LinkedIn et son site internet pour inviter ses clients à répondre à ses questions. Les clients pourront déposer leur avis directement dans les boîtes à suggestions.
- Les agences KBC **stimuleront l'interaction** entre les entrepreneurs locaux en organisant des rencontres et des visites d'entreprises réciproques entre entrepreneurs.
- Dans son rôle de bancassureur, **KBC invitera les entrepreneurs à un examen de leur business, l'optimisera et indiquera les opportunités de croissance en concertation avec eux.**

Enfin, KBC développera **des solutions de paiement sur mesure** pour les clients, en mettant l'accent sur la simplicité et la sécurité. Avec le concours d'Atos Worldline, KBC a développé le **KBC-Clickshop**: un kit permettant aux entrepreneurs de créer leur propre webshop. L'entrepreneur peut par exemple choisir lui-même la présentation (couleurs, logo et agencement). Le kit inclut les modes de paiement en ligne courants, par exemple par carte de banque et de crédit. KBC se profile ainsi comme le premier établissement financier à proposer une solution web intégrée aux entrepreneurs désireux de cerner au plus près les comportements d'achat de leurs clients.

Une enquête réalisée par Insites Consulting a révélé que l'année dernière, le volume des achats en ligne effectués par les Belges avait atteint 57%, en hausse de 13% par rapport à 2012. Le montant des dépenses a même dépassé 2.000 euros par an. On le voit: pour l'entrepreneur, un webshop constitue certainement un canal de vente qui mérite d'être exploité.



KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communicatie /
woordvoester
Tel. 02 429 85 45

Persdienst
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC persberichten zijn beschikbaar
op www.kbc.com of kunnen verkregen worden
door een mail te zenden
naar pressofficekbc@kbc.be

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group
