

## E-COMMERCE : VEILLER AUX 5 PRÉ-REQUIS

Sur internet la concurrence fait rage et les internautes zappent facilement dès lors qu'un inconfort ou une insécurité apparaît sur un site marchand. Alors, ne négligez surtout pas les pré-requis d'un site de e-commerce et veillez à être toujours au top en terme d'ergonomie, de sécurité, de livraison et de service client !

### LES 5 INDISPENSABLES D'UN SITE E-COMMERCE

#### 1. Veiller au confort de navigation

Comme tout magasin physique, un site marchand doit être accueillant et séduisant. Le client doit pouvoir trouver rapidement les produits recherchés ou en trouver de nouveaux dans un environnement rassurant.

- Simplifiez la vie de votre client en lui proposant un moteur de recherche performant, une classification claire de vos produits et des aides à l'achat. Mettez en avant vos produits les plus achetés, les promotions en cours ...
- Pratiquez le « cross-selling », qui consiste à mettre en avant des produits associés : « Les clients ayant acheté cet article ont également acheté ... ». Cette technique d'incitation à l'achat très efficace permet d'augmenter le budget dépense moyen de vos clients.
- La description du produit en service est cruciale lors de la décision d'achat du client. Les photos sont naturellement indispensables et doivent être de qualité.
- Proposez de nouveaux services uniques sur le web et personnalisables (comparateur d'un produit à l'autre, notation de client...).

#### 2. Assurer la sécurité des paiements

- Pour le paiement en ligne, deux solutions possibles : Soit votre banque vous propose son module (le TPEV : Terminal de Paiement Electronique Virtuel), soit vous passez par un tiers bancaire qui s'occupe de garantir la transaction (Paypal, Paybox...).
- Rassurez vos clients en affichant les logos connus (banque, Fia-Net...) et un numéro de téléphone pour toute question éventuelle sur les transactions.
- NB : La mention des conditions générales de vente est obligatoire, elles doivent être claires et complètes (modes de paiement acceptés, délais de livraison, garanties, SAV ...).

#### 3. Garantir la fiabilité de la livraison

- Votre gestion des stocks doit être rigoureuse. Un article indisponible ou un délai de livraison trop long peut décourager votre client. En période de Noël, par exemple, un client livré le 26 décembre est un client perdu. Vérifiez régulièrement la disponibilité des produits du site et assurez-vous d'être réapprovisionné régulièrement par vos fournisseurs.
- Qualité de la livraison. Plusieurs options sont possibles : envoi par La Poste, réseaux de commerces de proximité (Relais Colis, Mondial Relay, etc.), recours à un transporteur (Chronopost, DHL, Fedex, TNT, UPS, etc.) ou le retrait sur votre site (entrepôt, boutique, etc.). L'idéal est d'offrir le plus large panel possible afin de satisfaire un maximum de clients.



#### 4. Personnaliser les relations avec vos clients

- Vous devez établir une relation personnalisée et de confiance avec vos clients, encore plus sur le web car les relations sont virtuelles, sans se voir physiquement.
- Personnalisez l'accueil. En offrant la possibilité de créer un compte sur votre site, vos clients pourront ainsi retrouver un historique de leurs commandes, leurs offres réservées, les dernières promotions...
- Faites des relances commerciales régulières par mail. Les fêtes et les anniversaires sont autant d'occasions de reprendre contact.

Exemple : Glissez dans les commandes un message de bienvenue, une promotion personnalisée ou une offre incitant au parrainage.

#### 5. S'assurer une bonne visibilité de votre site

Etre vu sur la toile parmi les milliers d'autres sites web doit être votre obsession, comme le choix de l'emplacement du magasin dans une rue passante, commerçante dans le commerce traditionnel. Pour y contribuer, 3 possibilités :

- Travaillez votre référencement naturel en misant sur les mots-clé et inscrivez-vous sur des annuaires d'e-commerce (voir également la fiche « Comment communiquer sur Internet ? »).
- Lier des partenariats avec d'autres sites complémentaires pour créer du trafic sur votre site par des liens.
- Communiquez sur les réseaux sociaux (voir également la fiche n°7 « Trouver de nouveaux Clients grâce aux réseaux sociaux »). La mise en place d'un blog en parallèle de votre site marchand délivrant des conseils de professionnels gratuitement peut également accroître votre notoriété et vous permettre d'attirer des clients sur votre site web.

Exemple : Une entreprise spécialisée dans les ustensiles de cuisine peut tenir un blog de recettes et présenter les accessoires nécessaires à la réalisation de celles-ci.

#### une sélection de livres

- E-commerce : les bonnes pratiques pour réussir - Damien Jacob - Editions Edi Pro - octobre 2012
- Réussir sa boutique en ligne - Marc Schillaci - Editions First - avril 2012
- E-marketing et e-commerce : concepts, outils pratiques - Stéphane Bourliataux-Lajoinie, Thomas Stenger - Editions Dunod - novembre 2011



### **FICHE(S) RECOMMANDÉE(S)**

- Lancer ou refondre son site web
- Newsletters et autres solutions complémentaires au site web
- De nouveaux prospects grâce aux réseaux sociaux

### **SOLUTION BUSINESS**

- Agora du business
- Fichiers d'entreprises

