

Comment multiplier les opportunités de vente avec le numérique ?



OBJECTIF : COMPLÉTER L'ACTIVITÉ DE MON COMMERCE AVEC LE NUMÉRIQUE

L'entrée dans l'année 2023 s'opère dans un contexte économique assombri (inflation, crise énergétique) et affecte les habitudes de consommation de notre quotidien, tout en demandant aux commerces de se renouveler au travers des usages du numérique.

Nous vous présentons des moyens simples de proposer vos produits/services à vos clients et de les fidéliser en boutique, ou avec par exemple le « click & collect » et un site internet.

Nous souhaitons faire plus de commandes et avec différents moyens

Les études* sur les recherches en ligne des français montrent déjà que de nouvelles habitudes se sont installées.

Nous cherchons à rester en contact dans la vraie vie et aussi avec les écrans ...

Avant d'aller en boutique, nous cherchons l'inspiration en ligne !

*Think With Google 2021

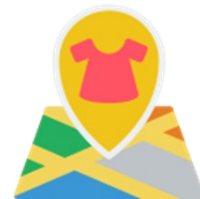
Au-delà des projets souvent précipités ou parfois choisis par défaut, il est possible de renforcer le lien avec votre clientèle et de faciliter la vente de vos produits à la fois en boutique et en ligne.

Avec ce guide pratique nous souhaitons faciliter vos décisions et vous aider à faire les meilleurs choix pour votre commerce et pour vos clients !

L'équipe laboutic.fr

RETROUVEZ DANS CE GUIDE :

| | |
|---|------------|
| 1. LA VISIBILITÉ EN LIGNE DE MON COMMERCE | 4-5 |
| QUELQUES INCONTOURNABLES..... | 4 |
| INFORMER MES CLIENTS EXISTANTS..... | 4 |
| TOUCHER DE NOUVEAUX CLIENTS..... | 5 |
| | |
| 2. VENDRE EN LIGNE : QUELQUES OPTIONS..... | 6-7 |
| REJOINDRE UNE PLACE DE MARCHÉ | 6 |
| PRÉSENTER MON COMMERCE SUR UNE PLATEFORME LOCALE..... | 6 |
| UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX | 7 |
| VENDRE PAR TÉLÉPHONE..... | 7 |
| | |
| 3. VENDRE AVEC MON PROPRE SITE : BIEN M'ORGANISER..... | 8-9 |
| PRÉSENTER L'OFFRE ET LE CHOIX DE PRODUITS..... | 8 |
| LE PROCESSUS DE COMMANDE..... | 8 |
| LE PAIEMENT SÉCURISÉ..... | 9 |
| COMMENT MES CLIENTS PEUVENT RÉCUPÉRER LEURS ACHATS | 9 |
| | |
| 4. ZOOM SUR DES RÈGLEMENTATIONS À CONNAÎTRE..... | 10 |
| CONDITIONS GÉNÉRALES..... | 10 |
| MENTIONS LÉGALES..... | 10 |
| DÉLAI DE RETRACTATION..... | 10 |
| | |
| 5. QUELS OUTILS POUR DÉMARRER MON PROJET ?..... | 11 |
| AUTO-DIAGNOSTIC LABOUTIC.FR..... | 11 |
| C@FÉ DU COMMERCE..... | 11 |
| FINANCEMENT..... | 11 |



1. LA VISIBILITÉ EN LIGNE DE MON COMMERCE

QUELQUES INCONTOURNABLES



Commencez par faire une recherche dans un moteur de recherche (Google, Bing...), assurez-vous que les informations de votre commerce sont à jour : Adresse / Téléphone / Email / Horaires...



Des services gratuits (comme Google My Business) vous permettent d'afficher une présentation complète de votre établissement dans les résultats de recherches locaux.



Vous pouvez référencer votre boutique sur l'application de GPS Waze. Créer un compte SoLocal, vous permet d'afficher gratuitement les informations de votre commerce sur le site pagesjaunes.fr et ses partenaires Mappy, Yahoo, Bing.

JE ME LANCE :

Créer et animer mon compte sur GOOGLE MY BUSINESS :

[Je télécharge la fiche pratique sur laboutic.fr](#)

INFORMER MES CLIENTS EXISTANTS

- Vous pouvez dès maintenant les informer de vive voix, et avec une affiche, des services mis en place ou à venir,
- Vous disposez des coordonnées de vos clients dans une base de données ? Vous pouvez créer un e-mailing, envoyer un e-mail groupé, et/ou communiquer par SMS. Des outils existent (Mailjet, Sendinblue...) certains sont gratuits.
- C'est peut-être aussi l'occasion de créer une lettre d'information, un rendez-vous régulier avec vos clients !
- Publiez également des nouvelles sur vos profils et pages de réseaux sociaux. Contactez vos clients via les réseaux sociaux avec des messages personnalisés.



Protégez-vous et respectez la vie privée de vos clients en restant conforme à la législation européenne (RGPD)

[téléchargez la fiche pratique disponible sur laboutic.fr](#)

JE ME LANCE :

Facebook : ingrédients pour écrire un post « parfait » :

[Je télécharge la fiche pratique sur laboutic.fr](#)



TOUCHER DE NOUVEAUX CLIENTS

Comment toucher facilement de nouveaux clients potentiels ?



En informant la mairie de votre commune pour que l'information soit relayée à l'ensemble des administrés, surtout si votre commerce est installé en zone rurale



En envoyant une annonce aux radios et aux journaux locaux et régionaux sur votre nouvelle activité



En vous faisant référencer dans des annuaires généraux ou spécialisés selon votre activité

CONSEIL PRATIQUE

Autant que possible restez joignable !

Veillez à ne laisser personne sans réponse.



En publiant un post sur des groupes publics de votre commune et de votre département afin que votre annonce puisse être relayée par leurs membres. Invitez-les à partager et réagir à votre post !



En publiant sur votre profil de réseau social, en veillant à y intégrer des mots précédés du signe # populaires et liés à l'actualité



En affichant sur la vitrine du magasin :

- votre numéro de téléphone fixe,
- le numéro de téléphone portable dédié à la boutique,
- un compte de messagerie instantanée comme WhatsApp, Telegram, Messenger...
- et votre adresse e-mail

CONSEIL PRATIQUE

Invitez à passer à l'action :
« posez moi une question »
« passez commande »
« demandez la livraison »
« appeler avant pour trouver un produit »



Appels, SMS, e-mail... vous ne serez pas toujours disponible. Pensez à votre messagerie vocale, et au SMS et autres messages déjà préparés pour gagner du temps.

JE ME LANCE :

Préparer mon plan de communication

[Je télécharge la fiche pratique sur laboutic.fr](http://laboutic.fr)



2. VENDRE EN LIGNE QUELQUES OPTIONS

REJOINDRE UNE PLACE DE MARCHÉ EN LIGNE (MARKETPLACE)

Amazon, Cdiscount, Vinted et la Fnac sont des exemples de places de marché en ligne. Experts dans l'art de vendre en ligne, prédire les comportements d'achats, et elles disposent de gros moyens de communication. Impressionnant, oui ! Mais il restera toujours une place pour vous car les consommateurs d'aujourd'hui sont en quête d'authenticité !

Avantages

■ Elle assure la publicité auprès des clients

■ Déjà existante, elle offre une simplicité d'utilisation

■ Elle intègre une solution de livraison

■ Elle gère le paiement sécurisé en ligne

Par où commencer ?

■ L'inscription est-elle avec engagement ?

■ L'ajout de produits, se fait-il manuellement ?

■ La gestion de vos stocks est-elle compatible ?

■ Quelle est la commission sur les ventes ?

CONSEIL PRATIQUE

Rejoindre une place de marché en ligne permet de vendre rapidement.

Glissez à vos clients un petit mot les invitant à commander chez vous une prochaine fois !

PRÉSENTER MON COMMERCE SUR UNE PLATEFORME LOCALE

Des places de marché locales et/ou thématiques existent aux côtés des 'géants'. Les collectivités soutiennent de plus en plus la promotion de ces plateformes. Elles peuvent vous permettre de générer du trafic supplémentaire en magasin.



fairemescourses.fr :

plateforme solidaire et gratuite

Plus d'infos sur > <https://fairemescourses.fr/>



mavillemonshopping.fr :

Si vous êtes sur un territoire partenaire, vous pouvez bénéficier de certains avantages.

Plus d'infos sur > <https://mavillemonshopping.fr>

CONSEIL PRATIQUE

Trouver d'autres plateformes sur votre compte en réalisant le [diagnostic laboutic.fr](https://laboutic.fr/diagnostic)

JE ME LANCE !

Tirer profit du digital et développer votre business

[Toutes les fiches pratiques sur laboutic.fr](https://laboutic.fr)



2. VENDRE EN LIGNE QUELQUES OPTIONS

UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX

N'hésitez pas à utiliser tous les moyens à votre disposition pour que vos clients aient connaissance de votre offre.

Un smartphone suffit : publiez vos nouveautés, les dernières pièces d'une collection...

Les principaux réseaux sociaux qui vous permettent de présenter vos produits sont Facebook et Instagram. Pensez aussi à Pinterest qui offre des opportunités.

Vous pouvez gratuitement ajouter une boutique au sein d'une page [Facebook](#). Facebook & Instagram ont aussi leur « [Marketplace](#) » pour y vendre des produits.

Utilisez [WhatsApp Business](#) pour inciter les clients à réserver les produits depuis l'application en y créant votre catalogue et votre profil d'entreprise.

JE ME LANCE :

Développer mon activité avec les réseaux sociaux :
[Je télécharge la fiche pratique sur laboutic.fr](#)

UTILISER LE TÉLÉPHONE

Vos clients choisissent des produits sur un site internet, les réseaux sociaux ou un prospectus... et commandent par téléphone. Appliquez le processus de commande et de sécurisation du paiement c.f. [Chapitre 3 p.8](#)

Vous pouvez proposer à vos clients de passer leur commande par téléphone.

PRÉSENTER UN PRODUIT EN LIGNE

Comme en boutique l'idée est de mettre en valeur le produit. Votre défi en ligne, est d'aider le client à se projeter !

Pour commencer, proposez une sélection de vos produits que vous souhaitez « pousser » !

La démarche est similaire sur les réseaux sociaux, place de marché, site vitrine ou de vente...

Donnez envie en gardant le meilleur pour votre site.

- **Le prix,** toujours indiqué
- **La description,** courte et simple
- **Les photos,** nettes et bien éclairées

JE ME LANCE :

Composer une image pour bien vendre :
[Je télécharge la fiche pratique sur laboutic.fr](#)



3. VENDRE AVEC MON PROPRE SITE, BIEN M'ORGANISER

PRÉSENTATION D'UN CHOIX DE PRODUITS

Vous avez la possibilité de présenter un catalogue de vos produits en ligne. Déjà avec un simple site « vitrine », vous pouvez avoir en tête quelques pistes sur les goûts de vos clients pour bien mettre en valeur les produits et services de votre commerce.

CONSEIL PRATIQUE

Essayez de vous projeter à la place de vos clients, allez repérer les mots qu'ils utilisent le plus, le type d'image qui les fait réagir sur les réseaux...

- classer vos produits stratégiquement
- écrire les descriptifs les plus attrayants possible
- associer vos produits complémentaires entre eux
- utiliser des photos avec effet « coup de cœur »
- jouer sur la saison et mettre en avant une collection

FOCUS : [PRÉSENTER UN PRODUIT EN LIGNE](#)

JE ME LANCE :

Les questions à se poser avant de créer son site

[Je télécharge la fiche pratique sur aboutic.fr](#)

LE PROCESSUS DE COMMANDE

Lors d'une vente à distance, le processus de commande, aussi appelé le tunnel d'achat, doit inclure, avant la validation finale, un récapitulatif des produits sélectionnés par le client, mentionnant :

- Les caractéristiques essentielles des articles
- Le prix global

Par téléphone :

À l'issue de la prise de commande, avant de lui proposer le paiement, vous êtes dans l'obligation de vérifier avec le client le contenu de sa commande et lui confirmer le prix total.

Par internet :

Une fois ses choix effectués, le client doit absolument obtenir un récapitulatif complet de sa commande avec le total à payer. Ensuite, il est invité à payer en ligne.

CONSEIL PRATIQUE

En boutique, sur internet ou au téléphone, envoyez à votre client un e-mail de confirmation avec un rappel de sa commande, le prix et la date de disponibilité !

Typiquement, la fin de ce processus est indiquée aux clients par un bouton : « Régler ma commande » « Valider ma commande et payer ».

JE ME LANCE :

Comprendre les fondamentaux d'un site internet :

[Je télécharge la fiche pratique sur aboutic.fr](#)



PAIEMENT EN LIGNE SÉCURISÉ

Vous devez proposer au client un moyen de paiement sécurisé en ligne, vous pouvez aussi proposer une solution par SMS pour les commandes passées par téléphone.



Des solutions de paiement dématérialisées seront proposées par votre établissement bancaire habituel.

Pour le paiement par CB, par exemple, vous souscrirez à un contrat de vente à distance.



Diverses solutions (Paypal, Lydia Pro, Paylib...) permettent d'envoyer une demande de paiement avec un simple lien, par e-mail ou par SMS.



Le paiement par QR code nécessite de choisir une application (Lydia-app, l'appli paypal) que vous et vos clients avez déjà installé sur smartphone et « rechargé » en amont. La sécurité des données dépend de l'application.

Vous avez l'obligation d'informer des moyens de paiement acceptés et des restrictions de livraison, au plus tard au début du processus de commande.

Quand le client clique sur « voir mon panier » indiquez lui les mode de paiement.

COMMENT MES CLIENTS PEUVENT RÉCUPÉRER LEURS ACHATS



Vous avez l'obligation de mentionner pour chaque produit ou panier de denrées alimentaires :

- leur dénomination
- la liste des ingrédients
- la quantité nette
- le lieu d'origine ou de provenance



« DRIVE »

Il peut aussi être piéton. Proposez de mettre les marchandises à disposition à l'extérieur du magasin dans un endroit sécurisé, à un horaire fixé avec votre client.



« CLICK & COLLECT »

Vos clients viennent chercher leur commande en magasin, l'occasion pour eux de découvrir l'ensemble de vos produits et pour vous de les conseiller.



LIVRAISON À DOMICILE

Soit vous livrez vous-même en local, soit vous allez faire appel à un transporteur. Surveillez les offres spécifiques de Chronopost, La Poste, UPS, TNT, DHL, GLS...

CONSEIL PRATIQUE

Prévenez le client par téléphone ou SMS dès que vous êtes proche du lieu de livraison !



4. ZOOM SUR DES RÉGLEMENTATIONS À CONNAÎTRE



MENTIONS LÉGALES OBLIGATOIRES

Les sites internet, qu'ils soient édités à titre professionnel ou à titre non professionnel, doivent afficher des mentions obligatoires pour l'information du public. Les mentions à afficher dépendent de votre type de site.

JE ME LANCE :

Remplir ce questionnaire vous aidera à déterminer quelles mentions vous devez afficher en fonction de votre situation : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31228>



ET LES CGU ?

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) concernent tous les sites et vous protègent de mauvaises utilisations par des personnes mal intentionnées.



ET LES CGV ?

Les Conditions Générales de Vente (CGV) concernent les sites commerciaux de vente de biens ou de services sur internet.

Ils sont soumis à une réglementation identique à celle de la vente à distance ou par correspondance (VPC), comprenant des obligations déclaratives (protection des consommateurs, TVA), des mentions obligatoires, des règles précises de prospection.

En savoir plus : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23455>

LA VENTE À DISTANCE

Dès lors que vos clients règlent les achats en ligne et bénéficient des services « drive », de livraison à domicile, ces ventes sont soumises aux règles de la « vente à distance » du code de la consommation.



L'acheteur en ligne, comme tout consommateur de VPC, a un droit de rétractation de 14 jours à partir du lendemain où il entre en possession du bien ou accepte l'offre de prestation, sans justification, ni paiement de pénalités de sa part.



Plus d'information : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23455>

5. QUELS OUTILS POUR DÉMARRER MON PROJET ?



VOTRE CCI LOCALE

Vous pouvez commencer par vous rapprocher de vos conseillers CCI locaux. Ils peuvent vous épauler et vous orienter vers les programmes d'accompagnements et également les formations disponibles près de chez vous.



TROUVER VOTRE FINANCEMENT

Les aides dont vous pouvez bénéficier dépendent de la situation de votre entreprise, localisation, taille ...etc., vous pouvez faire une recherche Les dispositifs financiers pour le numérique et la mise en place du e-commerce sont répertoriés sur le [site les aides.fr](https://les-aides.fr)

JE ME LANCE :

Faire une recherche par critère sur :

<https://les-aides.fr/aides>



L' AUTO -DIAGNOSTIC SUR laboutic.fr

En 3 minutes évaluez la performance numérique de votre point de vente et accédez directement aux conseils, solutions et plan d'actions personnalisé.

Etape 1 : répondez aux 20 questions

Etape 2 : faites votre choix pour personnaliser votre diagnostic

Etape 3 : accédez directement aux conseils, solutions et plan d'actions

JE ME LANCE :

Effectuer un diagnostic en 3 minutes

[Tester mon point de vente](#)



C@FÉ DU COMMERCE laboutic.fr

L'équipe laboutic.fr échange avec vous sur l'actualité de votre commerce et répond à toutes vos questions.

« Les avis clients, stop ou encore ? », « Cybersécurité et commerce », « Le Click & Collect », « Ma communication 2023 », « Augmenter ses ventes avec le fichier client »

Retrouvez également les rediffusions sur : [la chaîne laboutic.fr](https://www.youtube.com/channel/UCpieyk75Znga4T02qa7xmTg)

<https://www.youtube.com/channel/UCpieyk75Znga4T02qa7xmTg>



Des questions ?

Rendez-vous en direct avec l'équipe laboutic.fr

Chaque premier lundi du mois, autour d'un c@fé à distance.

Chaque deuxième lundi du mois, autour d'un atelier pratique à la CCI90.

Chaque troisième lundi du mois, autour d'une newsletter thématique récapitulative.

