

Mettre en place des solutions de vente en ligne temporaires

Madame Numérique

<https://madame-numerique.com>



COMMENT VENDRE EN LIGNE PENDANT LE CONFINEMENT ?

- Créer un catalogue en ligne consultable par mes clients grâce à des outils gratuits
- Mettre en place une solution de paiement en ligne
- Trouver des solutions logistiques de livraison
- Utiliser une place de marché existante

UNE STRATEGIE NUMERIQUE A LONG TERME

Avec le Covid-19, les commerçants se retrouvent dans l'urgence. Face à des fermetures, l'interdiction d'accueillir du public et une situation financière plus que préoccupante, ils cherchent des moyens pour vendre grâce aux outils numériques.

Néanmoins, la mise en place d'outils pour l'entreprise doit se faire dans le souci réfléchi d'une stratégie numérique à long terme, pandémie ou pas.

S'affranchir d'une stratégie à long terme c'est aller à contre-courant. Voici quelques outils qui vous permettront de mettre en place des solutions temporaires, tout en réfléchissant à une stratégie numérique à plus long terme.

QUELLES SOLUTIONS PEUVENT ETRE MISE EN PLACE POUR PERMETTRE AUX COMMERÇANTS, ARTISANS ET INDEPENDANTS DE POURSUIVRE UNE ACTIVITE ?

Dans le contexte actuel, le commerce physique est soumis à de nombreuses restrictions. En particulier des fermetures administratives et l'obligation de limiter les contacts physiques tout en respectant les précautions sanitaires.

Néanmoins, la vente en ligne reste autorisée et des solutions peuvent être trouvées pour maintenir une activité commerciale grâce aux outils numériques.

Si vous n'avez pas anticipé la transformation numérique de votre entreprise, vous pouvez néanmoins utiliser certains outils numériques pour assurer un minimum de visibilité sur le web à votre entreprise.

Pour recréer l'action d'achat, il faut donc permettre au client de suivre les étapes d'une vente : visualiser le produit, acheter, procéder au paiement et retirer son produit (ou être livré)

COMMENT CREER UN CATALOGUE EN LIGNE CONSULTABLE PAR MES CLIENTS GRACE A DES OUTILS GRATUITS ?

L'une des premières problématiques à résoudre en ces temps de confinement est de montrer ses produits à ses clients : en effet avec la fermeture des établissements, les ventes se déroulent à l'aveugle.

En l'absence de site vitrine, les commerces et artisans peuvent utiliser 2 outils gratuits faciles d'accès.

LE CATALOGUE DE PRODUITS DE LA FICHE GOOGLE MY BUSINESS

Si vous avez mis en place une fiche [Google My Business](#) pour votre entreprise, vous pouvez créer un catalogue de produits qui seront directement consultables depuis cette fiche directement dans Google.



Lorsque vous consultez votre fiche [Google My Business](#) cliquez sur Ajouter un produit et remplissez les caractéristiques du produit

Quelques conseils :

- Il est impératif de mettre une **photo** de votre produit, c'est l'objectif même du catalogue que de montrer le produit.
- Pensez à créer des **catégories** pour votre produit, par exemple si vous proposez des pâtisseries vous pourrez créer les catégories « tartes », « gâteaux », « viennoiseries » etc. dans lesquels vous aurez des produits dédiés
- Vous n'êtes pas obligé de remplir le prix de votre produit
- Mettez à jour régulièrement vos fiches produits et votre fiche **Google My Business**

Ce catalogue en ligne pourra être consulté directement et facilement sur Internet par vos clients dans le cadre d'une vente (par téléphone ou par échanges d'emails par exemple)

UNE BOUTIQUE EN LIGNE SUR VOTRE PAGE FACEBOOK

Sur Facebook, vous pouvez ajouter un onglet [boutique](#) à votre page professionnelle. Là encore, vous pourrez y référencer vos produits et les montrer en photo ou vidéo.

Il sera même possible de lier ce produit à une page web d'achat sur votre site Internet si vous avez un site E-commerce.

Pensez à bien renseigner le descriptif du produit et n'hésitez pas à le partager sur vos réseaux sociaux.

Choisissez le mode de paiement « message pour acheter » si vous ne possédez pas de site Internet de vente. Attention, une fois choisi, le mode de paiement est définitif et si vous souhaitez en changer, il faudra supprimer et recréer une boutique.

COMMENT METTRE EN PLACE UNE SOLUTION DE PAIEMENT EN LIGNE ?

Il existe plusieurs solutions de paiement en ligne.

PAYPAL :

C'est l'une des solutions la plus facile à mettre en place puisqu'il suffit de créer un compte professionnel pour recevoir des paiements. Une fois le compte créé, vous pourrez envoyer un lien de paiement à votre client par email, sms ou messenger.

A noter : une commission (actuellement 2.9% +030\$ par transaction) est retenue par **PayPal**.

LES BILLETTERIES EN LIGNE :

Grâce aux billetteries en ligne, vous pouvez créer des événements payants, notamment si vous proposez des services dématérialisés comme des consultations à distance ou des formations. Je vous invite également à lire l'article [Comment proposer ses services à distance](#) écrit par Madame Numérique.

Billetweb, Yurplan, Eventbrite... les outils sont nombreux et intègrent directement la solution de paiement en ligne moyennant une commission.

LES TERMINAUX DE PAIEMENT MOBILE

Si vous proposez la livraison à domicile, vous pouvez envisager des solutions de terminaux de paiement mobile comme **Izeetle** ou **Sum'up**.

Ce sont des terminaux de paiement reliés à une application spécifique qui permettent l'encaissement via l'application sur mobile et le terminal de paiement associé. Le terminal coûte environ 39€ à l'achat et est utilisable dès que le compte en ligne a été paramétré. La commission pour chaque achat est sensiblement identique à des frais bancaires classiques et varie en fonction du montant encaissé.

LES APPLICATIONS SUR MOBILE

Il existe aussi des applications comme **Lydia** ou **Paylib** qui permettent de générer des liens de paiement par SMS pour vos clients. Les applications sont directement téléchargeables depuis le Play Store ou l'Apple Store.

A noter : Pendant le confinement, Lydia a renoncé aux commissions sur les ventes.

COMMENT TROUVER DES SOLUTIONS LOGISTIQUES DE LIVRAISON ?

CLIC & COLLECT :

Vous proposez un service de retrait depuis vos locaux ? N'hésitez pas à le préciser à vos clients pour qu'ils puissent venir chercher leurs produits. Par ailleurs, vous n'aurez pas de frais supplémentaires par rapport à la livraison à domicile.

CLIC & DRIVE :

Proposer un service Drive à vos clients peut-être une solution intéressante car ils ne descendent pas de leur voiture et les contacts sont donc limités en accord avec les précautions sanitaires.

LIVRAISON A DOMICILE (CLIC & DELIVER)

Si vous souhaitez proposer la livraison à domicile, faites attention à la zone que vous allez desservir et au montant minimum de commande. Respectez strictement les conditions sanitaires en déposant les achats devant le domicile du client et privilégiez les modes de paiement sans contact.

ENVOI POSTAL

Les services postaux traditionnels fonctionnent actuellement mais les délais de délivrances ont été rallongés à cause du coronavirus.

Vous pouvez donc envoyer votre colis par **Chronopost**, **Dhl**, **Ups**. Pensez à vérifier les conditions de services depuis leur site internet.

A ce jour, les services Mondial Relay et Relais colis sont suspendus.

UTILISER UNE PLACE DE MARCHÉ EXISTANTE

Les places de marchés sont des sites généralistes qui permettent aux clients de rechercher un commerçant localement. Elles permettent aux commerçants de trouver un site « prêt à l'emploi » pour s'inscrire via un abonnement mensuel.

MAVILLEMONSHOPPING.FR

C'est une [place de marché](#) qui a été développée par La Poste. Pendant toute la période de confinement, les collectivités n'ont pas à s'acquitter de l'abonnement à la plateforme pour que leurs commerçants puissent s'inscrire et la commission sur les ventes des commerçants est supprimée et ramenée à 0 (En temps normal commission de 9.8%).

En cette période, notre service support vous assiste du lundi au vendredi, de 9h à 18h, hors jours fériés : 0 800 80 01 81.

En cette période de crise sanitaire inédite,
découvrez les commerçants près de chez vous
ayant mis en place des "drives" ou des services de livraison

Entrez votre adresse pour trouver les commerces

11 cours Victor Hugo, 33000 Bordeaux, France

Rechercher

Comment récupérer vos commandes ?



Click & Collect
Drive



Livraison à domicile



Livraison par vos
commerçants

En partenariat avec



LA POSTE



stuart

Assistance

QUELQUES AUTRES PLACES DE MARCHÉ

D'autres places de marché permettent de faire référencer son commerce localement : nous avons noté **Dood**, **Epicery**, **Locavore**, **mon petit e-commerce**, **Petitscommerces** etc...

Si vous souhaitez vous abonner à une plateforme, privilégiez en une en rapport avec votre activité.

Pendant nous attirons votre attention sur la vigilance qui doit être exercée avant toute inscription sur ce type de plateformes car :

- ces sites ne sont pas tous bien référencés dans Google et un référencement ne peut pas être garanti : cela veut dire que vous pouvez tout à fait souscrire un abonnement à un site presque invisible sur la toile
- Certains sites proposent des frais de commissions bien trop élevés par rapport à ce qui se pratique
- Certains sites mis en ligne dans l'urgence ne contiennent aucune information ou adresse légale, ni aucunes conditions générales...et peuvent disparaître du jour au lendemain.

Pour conclure, il est important que la solution que vous choisirez soit adaptée à la fois à votre commerce, votre clientèle et votre activité. En fonction de son activité, il est nécessaire d'adapter les outils qui seront utilisés. N'hésitez pas à contacter [Madame Numérique](mailto:madamenumerique@gmail.com) si vous avez besoin de conseils.