

LE E-COMMERCE EN 5 ÉTAPES

Olivier MARTINEAU
olivier@42stores.com



PRÉVOIR **VOS OBJECTIFS**

▶ **Le e-commerce c'est magique !**

De vraies réussites

Peu de frais pour se lancer

Les petits apparaissent comme les gros

Zone de chalandise France ... Monde.

- ▶ **Le e-commerce c'est magique...
pour ceux qui investissent**

Une concurrence énorme

La publicité coûte de plus en plus cher

Le référencement est difficile

Investissez

Votre temps, et de l'argent

Vous devez :

- ▶ créer le site,
- ▶ le graphisme,
- ▶ prendre les photos,
- ▶ rédiger les contenus,
- ▶ faire sa publicité,
- ▶ le référencer,
- ▶ acheter le stock,
- ▶ rédiger les contrats ...





► Erreurs courantes :

- Faire soi même parce que c'est moins cher !
- Surinvestir dans le graphisme
- Sous investir dans les photos et le contenu des fiches produits
- Faire de la surqualité
- Être impatient



- ▶ Combien investir ?

investissement
=
10% de votre CA
annuel

ÉTAPE 1
ASPECTS
JURIDIQUES

► Obligation d'information

- Nom
- Email
- Numéro RCS et TVA
- Téléphone
- Adresse siège sociale
- Frais et modalité de paiement et de livraison
- Existence droit de rétractation et limite éventuelles
- Durée minimale du contrat



► Droit de rétraction

- 7 jours francs à partir de la réception
- Sans motif et pénalité
- à l'exception des frais de retour
- Si pas d'info sur le droit de rétractation, alors durée portée à 3 mois



▶ Les exceptions

- ▶ Service déjà commercé
- ▶ Produit sur mesure ou personnalisé
- ▶ Produit périssable rapidement
- ▶ Enregistrement audio, vidéo ou logiciel si emballage descellé
- ▶ Prestation hébergement, transport, restauration ou loisirs réservés pour une date déterminée

▶ Sur la confirmation

- ▶ Sur support «durable», au plus tard à la livraison
- ▶ Confirmation de la commande
- ▶ Conditions d'exercice du droit de rétractation
- ▶ Adresse où le consommateur peut réclamer
- ▶ Information sur les garanties et le SAV
- ▶ Condition de résiliation du contrat

▶ En cas de rétractation

- ▶ Remboursement, y compris frais de port d'envoi initial
- ▶ au plus tard dans les 30 jours
- ▶ tout mode de paiement
- ▶ ne peut pas obliger le client à recevoir un avoir

▶ Information sur la date de livraison

- ▶ Livraison ≠ Expédition
- ▶ Marchand responsable du transport
- ▶ Si dépassement de 7 jours, annulation de la vente avec un délai de 60 jours, remboursement sous 60 jours

► **Numéro surtaxé :**

- **Non** pour le SAV, le suivi de commande ou le droit de rétractation
- Oui pour le conseil commercial
- Un numéro non surtaxé commence par 01, 02, 03, 04, 05, 06, 09, 080, 30 ou 31 (numéro à 4 chiffres)



▶ **Loi VAD**

- ▶ Entre professionnel et consommateur

▶ **Mentions légales**

- ▶ Toutes les informations sur votre entreprise
- ▶ Identification de votre hébergeur
- ▶ Responsable éditorial

▶ **Conditions générales**

- ▶ Ne pas copier sur un autre site !
- ▶ Inclus toutes les informations déjà expliquées

ÉTAPE 2
CONSTRUIRE
VOTRE BOUTIQUE

▶ **Qui**

- ▶ Qui va créer la boutique

▶ **Quoi**

- ▶ Quelle solution technique

▶ **Comment**

- ▶ Quelles fonctionnalités

▶ Qui ?

- ▶ Vous
- ▶ Une agence
- ▶ Un freelance
- ▶ Un ami, la famille...

▶ Quoi ?

- ▶ Une solution OpenSource (OSCommerce, Prestashop ou Magento)
- ▶ Une plateforme (42Stores, Powerboutique, mobshop...)
- ▶ Un développement spécifique

Avantages et inconvénients technologies

Comment	Coût	Capacité personnalisation	Fonctionnalité	Facilité mise à jour
Plateforme	€	+/-	+	+++ automatique
Opensource	€€	+	+	+/- à installer
Opensource + développements	€€€	++	++	+/- à développer
Dév spécifique	€€€€	+++	++	--- à développer

Avantages et inconvénients Prestataires

	Vous		Ami		Freelance		Agence	
Coût	«0»						XX 000 €	
Compétences	A valider, préciser et vérifier							
Risques	Vous n'aurez plus le temps		Aide ponctuelle uniquement		Pérennité ?		Peu de risque	

CRÉATION :

Logiciel

Quel logiciel est vendu, est-ce que la licence vous appartient ou vous est louée.

Configuration

Mise en place du nom de domaine, des modes de paiement, des frais de port, ...

Création graphique

Charte origine, création de logo, adaptation d'un modèle, création d'animation, fourniture des illustrations...

Création des contenus

Rédaction des pages de présentation, rédaction des CGV et mentions légales, rédaction des fiches produits, prise de photos, retouche des photos, détournage...

Mise en place des contenus

Import de votre catalogue, mise en place des textes....

Interfaçage

Création d'export personnalisé, création de liens synchronisés avec votre logiciel de gestion ou votre logisticien

SERVICES :

Conseils

Stratégie marketing, ergonomie, organisation logistique, génération de trafic, fidélisation, optimisation ...

Formations

Formation à l'utilisation de votre logiciel de gestion de boutique, formation au e-commerce, à la gestion de campagne, au référencement

Référencement

Définition des mots clés, création de liens, optimisation technique, organisation de votre catalogue, ré-écriture des descriptifs produits

FRAIS RÉCURRENTS :

Hébergement

Fixe mensuel, durée d'engagement, coût en fonction de l'espace disque, de la bande passante, du nombre de produits ou du nombre de clients...

Maintenance

Correction de bugs, gestion de la sécurité, évolution de la solution...

Prestataires X technologies

	Vous	Vous + Ami	Freelance	Agence
Plateforme	✓	➡ ✓	➡ ✓	✓
Opensource	▼	➡ ▼	✓	✓
Opensource + développements	✗	✗	✓	✓
Dév spécifique	✗	✗	▼	✓

Légende : ✓ : **possible** ▼ : **risqué** ✗ : **à éviter**

||||➡ : nécessite un transfert complet de compétences vers vous.

Pour vous ?

En fonction de votre ambition et vos objectifs, vous avez le choix entre une combinaison «solution X prestataire». Plus votre projet sera ambitieux et sera spécifique et particulier, plus vous vous déplacerez vers la case en bas à droite.

	Vous	Freelance	Agence
Plateforme	✓	✓	✓
Opensource	▼	✓	✓
Dév spécifique	✗	▼	✓

- ▶ **Les fonctionnalités à mettre en place**
 - ▶ Qui peut le plus peut le moins ? Pas sûr.
 - ▶ Calcul de rentabilité, de ROI
 - ▶ Est-ce que votre site doit ressembler à Amazon alors que vous avez 100 produits ?

ÉΤΑΠΕ 3 MARKETING

► Faire venir les clients

- Notoriété spontanée,
- Référencement naturel,
- Publicité en ligne.



▶ **Notoriété spontanée**

- ▶ Votre marque est connue ?
- ▶ Affichage « hors ligne »

▶ **Référencement naturel**

- ▶ Être trouvé dans Google...
- ▶ sur les requêtes utilisées par les clients.

▶ **3 critères**

- ▶ Indice de notoriété de votre site,
- ▶ Le contenu de votre site,
- ▶ Un parfait respect des critères techniques.

▶ **Publicité en ligne**

- ▶ Paiement à la performance
- ▶ Lancement immédiat
- ▶ Suivi direct du résultat
- ▶ Coût différent suivant la concurrence sur chaque mot

ÉTAPE 4

SYSTÈME DE PAIEMENTS

▶ Carte bancaire

- ▶ Contrat VAD, à votre banque
 - ▶ Commission +/- 1%
- ▶ TPE virtuel (votre banque ou autre)
 - ▶ 150-300 € frais mise en route
 - ▶ 15-20 € abonnement par mois
 - ▶ 0,15 € / transaction
- ▶ Difficultés d'obtention pour les jeunes structures



► Paypal

- Solution paiement CB par eBay
- Entre 1,4 et 3,4 % + 0,25 € / transaction
- Peut remplacer système banque
- Bonne confiance auprès des internautes



▶ **Risque sur les paiements ?**

- ▶ Répudiation du paiement CB en VAD

▶ **Limiter les risques**

- ▶ Preuve : livraison contre signature
- ▶ Évaluation client
- ▶ Assurance
- ▶ 3D Secure... améliorera peut-être cela un jour.

► Modes de paiement alternatifs

- CardsOff : sans carte, par prélèvement
- WexPay : sans carte, en liquide



ÉTAPE 5

LA LOGISTIQUE

- ▶ **Stockage et préparation de commande**
 - ▶ En interne
 - ▶ Externalisation



▶ Interne

- ▶ Coût fixe
 - ▶ «zéro €» au départ
- ▶ Dimensionnement fixe
- ▶ Possibilité de stock partagé
- ▶ Indispensable pour les produits personnalisés et sur mesure

▶ Externe

- ▶ Coût variable
 - ▶ Coût stockage
 - ▶ cout de préparation
- ▶ Flexibilité
- ▶ Bonne confiance auprès des internautes
- ▶ Produits avec références uniquement
- ▶ Réduction sur les frais de port

► Transporteurs

- La Poste
- Les autres



▶ LA POSTE

- ▶ Incontournable
- ▶ Offre de référence
- ▶ Colissimo J+2



LA POSTE

► Plusieurs types

- Access : avec suivi, déposé dans la boîte
- Expert : contre signature
- Colissimo Services - Prestation Retour

► Plusieurs possibilités d'achat

- Au guichet,
- En ligne colissimo.fr
- Prépayé
- Contrat à partir de 1000 colis/an



▶ Express

- ▶ GLS
- ▶ Chronopost
- ▶ TNT
- ▶ GEODIS CALBERSON
- ▶ EXAPAQ

▶ Coursiers

▶ Spécialisés

► Livraison «hors domicile»

- Livraison en point d'accueil 24h/24 : Cityssimo
- Livraison en point relais : Mondial Relay, Kiala, Chronopost.
- Livraison sur rendez-vous par un coursier : Dejala



► Importance de l'emballage

- Le seul lien physique avec votre client
- «FRAGILE» ne sert à rien
- Emballez correctement, calez les produits.
- Testez

Les plus de 42stores :

- + Une **solution évolutive** : la plateforme suit la croissance de votre commerce en vous proposant des fonctionnalités pour évoluer, des partenariats productifs, des possibilités d'interconnexion et de développements spécifiques.
- + Un **transfert de compétences** : 42Stores intègre un programme complet de formations au e-commerce. Les thématiques abordées vont de la création de contenu adaptée au web, à l'organisation logistique en passant par le référencement et la gestion de campagne publicitaire.

Contactez-nous au 02 78 08 42 42

Nous validerons ensemble de votre projet et évaluerons les différentes solutions possibles. En fonction de vos besoins, nous vous orienterons vers un prestataire ou vous proposerons de lancer vous même votre boutique. Vous pouvez aussi tester librement notre solution sur le site.

