

MODULE

> COMMUNICATION

THÈME 20

> COMMENT CRÉER UN SITE E-COMMERCE ?



- 1. Qu'est-ce qu'un site e-commerce ?**
- 2. Avantages et inconvénients de la vente en ligne**
- 3. Etapes de création d'un site e-commerce**
- 4. Comment gérer un site e-commerce ?**
- 5. Quelques erreurs à éviter**
- 6. Points à retenir...**

Site de e-commerce

- Equivalent d'une boutique en ligne
- Achat et/ou vente de produits/services sur Internet

- Mise en relation de l'entreprise avec les clients via différentes interfaces : ordinateurs, tablettes, téléphones, etc.
- Pas de nécessité de posséder/louer de points de vente physiques (magasins)
- Permet de présenter les produits/services, d'offrir des modalités de paiement sécurisées, permet de faire un suivi automatisé des clients, d'analyser le comportement des acheteurs sur le site ...

Engagement

Assurer la logistique



Au niveau des commandes, des suivis des livraisons, des services après vente, de la gestion des stocks...

Offrir des garanties



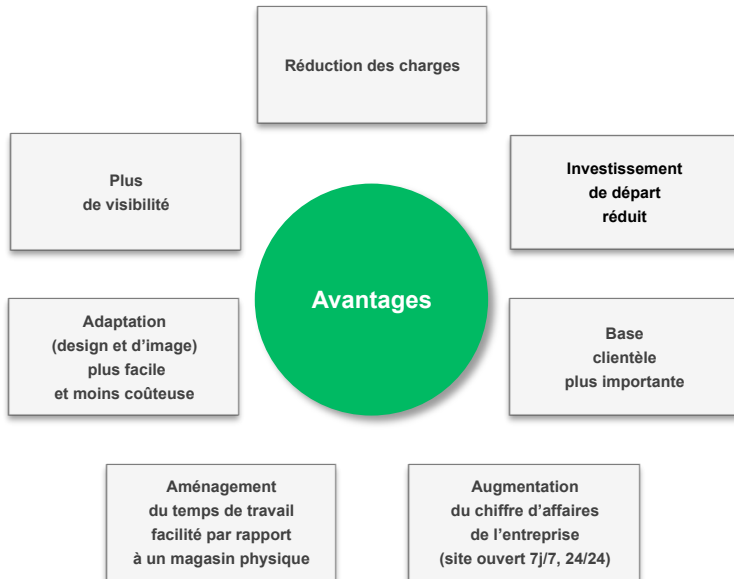
Remboursement en cas de mécontentement, délais de livraison...

Sécuriser les paiements



Assurer les transactions si elles se font par cartes bancaires

QUELQUES AVANTAGES DE LA VENTE EN LIGNE





1

Analyse

- > Identifier les cibles, les produits/services à mettre en vente, les fournisseurs, les moyens, le type de contenu, les concurrents, la technologie à utiliser...
- > Mener une étude de marché pour évaluer la rentabilité de la boutique en ligne
- > Recourir à un prestataire externe est conseillé (mais certaines plateformes offrent leurs services gratuitement pour créer un site e-commerce)
- > Choisir l'hébergeur du site, le nom de domaine, etc.

2

Conception

- > Définir la charte graphique (identité visuelle, logo, couleurs, etc.)
- > Décrire les produits/services (fiches techniques)
- > Définir l'arborescence et les rubriques
- > Déterminer les conditions générales de vente (obligatoires)
- > Déterminer le mode de paiement (lors de la commande ou à la livraison ; espèces, chèque, carte bancaire, etc.)
- > Définir le contenu (langues, nombre de catégories et de produits, fréquence de mise à jour, modes de livraison, etc.)
- > Définir le mode de gestion des stocks, des livraisons

3

Référencement et promotion

- > Optimiser les référencements
- > Promotion : inscrire le site sur les annuaires en ligne, créer des liens sur d'autres sites renvoyant au sien...
- > Publicité, campagnes mailings
- > Parler de votre site sur les réseaux sociaux

Gestion du site e-commerce



Attractivité

- > La marque et le logo doivent apparaître clairement
- > L'attractivité du site suppose une mise à jour fréquente (contenus, produits/services, graphisme, etc.)



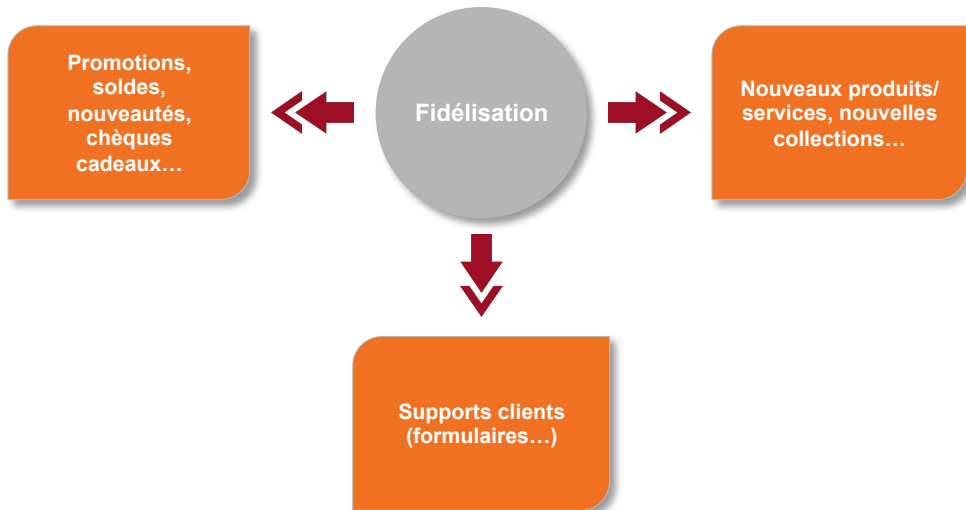
Stocks

- > La gestion des stocks doit être une des priorités
- > Les inventaires et le suivi des commandes sont nécessaires



Accessibilité

- > Les offres doivent être formulées clairement
- > Les conditions générales de vente, de livraison (modalités pour chaque destination) et de remboursement doivent apparaître clairement



1



Se lancer sans connaître son environnement, sans analyser le potentiel et la concurrence

2



Ne pas investir dans la promotion du site

3



Ne pas satisfaire le client

4



Ne pas s'appropriier les noms de domaine

5



Ne pas s'assurer, en cas de recours à un prestataire externe, de la réalisation de l'ensemble des prestations demandées

6



Ne pas être réactif avec vos clients

Définition

- > Boutique en ligne permettant l'achat et la vente en ligne
- > Pas de nécessité d'avoir des points de vente
- > Engagements : assurer logistique, offrir des garanties et sécuriser les paiements

Avantages et inconvénients

- > Réduction des frais
- > Augmentation du chiffre d'affaires
- > Meilleure visibilité
- > Couverture géographique plus large

Gestion

- > Attractivité
- > Gestion des stocks
- > Accessibilité
- > Fidélisation

Erreurs à éviter

- > Ne pas accorder de l'importance à la satisfaction client et ne pas être réactif
- > Ne pas connaître son environnement avant le lancement
- > Ne pas promouvoir le site
- > Ne pas s'approprier le nom de domaine
- > ...