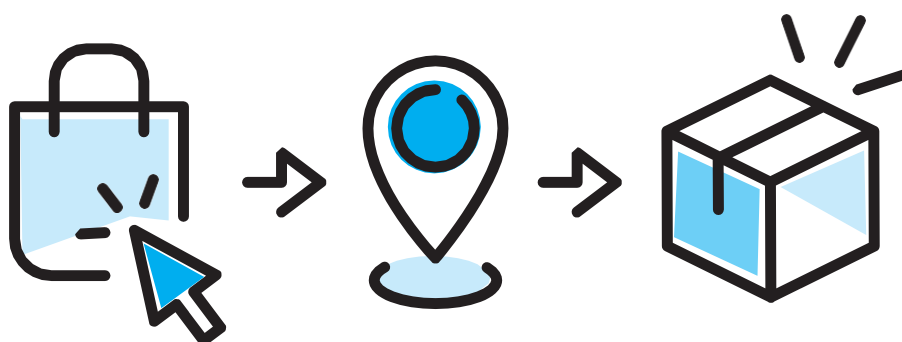


Comment vendre et communiquer pendant le confinement

Spécial **COVID 19**



CCI HÉRAULT

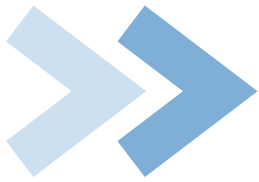
1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

COMMERÇANTS, CONTINUEZ À COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS ET À VENDRE PENDANT LE CONFINEMENT

Votre commerce est directement affecté par le confinement ?

Comment poursuivre votre activité et assurer votre chiffre d'affaires en respectant les règles actuelles liées aux contraintes du confinement ?

Il est possible de garder le lien avec votre clientèle et de continuer à vendre vos produits pendant cette période. Nous vous détaillons ici comment proposer vos produits à vos clients, avec des moyens simples comme le « click& collect » ou encore la livraison à domicile.



VENDRE

REJOINDRE UNE PLACE DE MARCHÉ

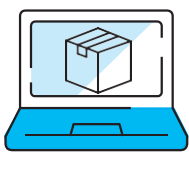


Le plus simple pour vendre rapidement est de rejoindre une place de marché ou « marketplace » existante. Des places de marché territoriales et/ou thématiques existent aux cotés des grands opérateurs. Nombre d'entre elles intègrent des solutions de livraison et/ou de paiement en ligne. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider dans vos choix

FOCUS SUR DES SOLUTIONS DE MARCHÉ

- <https://www.mavillemonshopping.fr>
- <https://monquartier.shop/>
- <https://www.achat-ville.com>
- <https://www.trendaemarketplace.fr>
- <https://fairemescourses.fr/>

FAIRE DE LA VENTE DIRECTE



➤ PRÉSENTATION DE VOS PRODUITS / VENTE PAR TELEPHONE

- Si vous avez un site internet « vitrine » qui ne permet pas la vente en ligne, proposez à vos clients de choisir leur marchandise puis de passer la commande par téléphone.
 - Si vous n'avez pas de site internet, vous pouvez créer une page Facebook ou Instagram pour communiquer sur votre offre et utilisez tous les moyens à votre disposition pour que vos clients aient connaissance de vos produits disponibles (cf. rubrique « Canaux de communication »).
- N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider.

FOCUS

Sur Montpellier : Plateforme « jesoutiensmescommercants.montpellier.fr »

A l'échelle de la Région Occitanie : Plateforme dansmazonelaregion.fr

> Identifiez-vous gratuitement sur ces plateformes. Même sans boutique en ligne, ces plateformes pourront renvoyer vers votre page facebook ou à minima vers votre numéro de téléphone.

> Retrouvez également les replays de nos webinaires sur la page facebook de la CCI Hérault & suivez l'actualité sur notre site : <https://herault.cci.fr/agenda/list/week>

> N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider dans vos choix
David Seul : d.seul@herault.cci.fr // Laurent Caramel : l.caramel@herault.cci.fr

➤ PROCESSUS DE COMMANDE

Le processus de commande (aussi appelé « 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.

Pour les commandes prises par internet : à l'issue du choix de ses produits, le client doit obtenir un récapitulatif de sa commande avec le total à payer. Ensuite, un bouton lui indique la fin du processus par « Régler ma commande » ou « Valider ma commande et payer ».

Pour les commandes prises par téléphone : à l'issue de la prise de commande, vous êtes dans l'obligation de vérifier avec le client le contenu de sa commande et lui confirmer le prix total avant de lui proposer le paiement.

➤ “DRIVE” / “CLICK & COLLECT”

Proposez de mettre les marchandises à disposition à un horaire fixé avec votre client en mettant en place les mesures nécessaires pour éviter tout contact et permettre à vos clients et personnels de se sentir en sécurité.

Cette option est acceptée pour l'ensemble des commerces, y compris ceux qui ne sont pas autorisés à recevoir du public.

Vos clients sont autorisés à venir récupérer leur commande en cochant l'option « déplacement pour achats de première nécessité » sur leur attestation.

Les plateformes Montpellier/Région Occitanie présentées plus haut permettent également de référencer votre commerce pour du drive et « Click and collect ».

Consulter la fiche spécifique « Click and collect » en fin de document



➤ LIVRAISONS À DOMICILE POSSIBLE

• **Les précautions sanitaires à respecter sont rappelées sur <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-precautions-sanitaires-livraison-colis>**

Une bonne pratique : à l'approche du lieu de livraison, prévenez le client par téléphone, déposez la marchandise devant la propriété ou sur le palier, prenez une photo pour éviter tout litige, puis prévenez le client (mail, sms) qu'il peut sortir récupérer sa commande.

• **Utilisez les transporteurs et surveillez les offres spécifiques de Chronopost, La Poste, Stuart, etc**

POINT DE VIGILANCE

Les services « drive » et de livraison à domicile sont soumis aux règles de la « vente à distance » du code de la consommation. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI pour vous renseigner.

Pour les denrées alimentaires, mentionnez pour chaque produit (ou panier) ses caractéristiques essentielles, à savoir :

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



Informations sur les moyens de paiements

Le client doit être informé des moyens de paiement acceptés et des restrictions de livraison, au plus tard au début du processus de commande, c'est-à-dire quand il clique sur « Régler ma commande » ou « Voir mon panier ».

FOCUS

> Retrouvez toutes les informations utiles sur le click & collect en fin de document et sur le replay : <https://www.youtube.com/watch?v=qN5IMNzgb50>

> N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider dans vos choix
David Seul : d.seul@herault.cci.fr // Laurent Caramel : l.caramel@herault.cci.fr

➤ PAIEMENT EN LIGNE SÉCURISÉ

Vous devez proposer au client un moyen de paiement sécurisé en ligne et par SMS pour les commandes passées par téléphone.

Outre les solutions de paiement dématérialisées proposées par votre établissement bancaire habituel en matière de e-commerce, diverses solutions existent (Lydia Pro, Paylib, Alam...). Elles permettent d'envoyer une demande de paiement avec un simple lien, par e-mail ou par SMS. Les questions à se poser pour choisir sa solution sont sur : <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-e-commerce-offres-preferentielles-commerçants> (rubrique 2. Les solutions de paiements).



COMMUNIQUER

Maintenant que vous avez identifié comment continuer à proposer vos articles tout en respectant les règles d'hygiène, il faut en informer le plus grand nombre de clients potentiels.

Vérifiez la visibilité en ligne de votre commerce en faisant une recherche dans un moteur de recherche (Bing, Google, Firefox...) et assurez-vous que vos informations de contact sont à jour (téléphone, email...).

Quelques incontournables : Gardez le contact avec vos clients grâce à SoLocal (anciennement PagesJaunes) et ses partenaires (Mappy, Yahoo, Bing, Facebook), Google My Business, voir aussi les conseils pour les entreprises affectées par le Covid-19 proposés par Google ; Facebook for Business : ressources sur le Covid-19 pour les entreprises.

N'oubliez pas de rester joignable par téléphone (afficher le numéro de téléphone et le cas échéant votre adresse mail sur la vitrine du magasin pour que les clients appellent ou vous contactent pour passer commande, soit pour se faire livrer, soit pour venir chercher la commande à la porte du magasin), et référencez-vous sur les plateformes mentionnées en rouge dans le document.

➤ RECENSEZ ET MONTREZ VOS PRODUITS

Si vous ne disposez pas d'un site internet proposant l'étendue de vos produits, vous pouvez tout de même les faire connaître en ligne via les réseaux sociaux (Facebook ou Instagram). Un smartphone suffit. Vous pouvez par exemple prendre en photo chacun de vos produits ou ceux que vous souhaitez « pousser », en veillant à y ajouter un petit descriptif et surtout le prix. Il sera ainsi plus facile pour vos clients de choisir et d'effectuer des commandes. Publiez régulièrement du contenu pour animer votre page.

➤ INFORMEZ VOS CLIENTS EXISTANTS

Si vous disposez d'une base de données avec les coordonnées de vos clients, vous pouvez dès maintenant les informer du nouveau service mis en place via un e-mailing (ou e-mail) ainsi que par SMS (en respectant la législation en matière de RGPD) ou encore sur votre profil sur les différents réseaux sociaux. C'est peut-être aussi l'occasion de créer une lettre d'information, des outils gratuits existent (Mailjet, Sendinblue...).

➤ INFORMEZ DE NOUVEAUX CLIENTS POTENTIELS

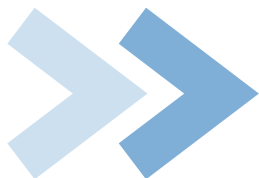
Vous pouvez toucher facilement de nouveaux clients potentiels :

- En vous faisant référencer dans des annuaires généraux ou spécialisés selon votre activité
- 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 votre annonce aux radios et aux journaux locaux et régionaux
- En publiant sur votre profil de réseau social, en veillant à y intégrer des tags liés à l'actualité : #COVID-19 ou #CORONAVIRUS par exemple
- En publiant un post sur des groupes publics de votre commune et/ou de votre département afin que votre annonce puisse être relayée par les adhérents
- Pensez également aux cadeaux de fin d'année en prospectant les entreprises qui pourraient être intéressées par vos produits afin de les offrir à leurs clients

FOCUS

Restez connectés à l'agenda de la CCI Hérault, des webinaires sont organisés pour vous permettre de faciliter toutes ces mises en œuvre : www.herault.cci.fr

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider dans vos choix
David Seul : d.seul@herault.cci.fr // Laurent Caramel : l.caramel@herault.cci.fr



POUR CONCLURE

RETROUVEZ :



Les offres préférentielles recensées par l'Etat pour permettre aux commerçants de poursuivre une activité (sites, solutions de paiement, places de marché...)

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-e-commerce-offres-preferentielles-commerçants>



Les offres référencées sur CCI Store, la plate-forme d'e-services des CCI

<https://www.ccistore.fr/thematic-pack/les-applis-pour-commerçants>



A l'échelle de la ville de Montpellier

Plateforme « jesoutiensmescommerçants.montpellier.fr »



A l'échelle de la Région Occitanie

Plateforme « <https://dansmazone.laregion.fr/> »



ET RAPPROCHEZ-VOUS DE VOTRE CCI POUR PARLER NUMÉRIQUE

- Un audit gratuit avec votre conseiller CCI, personnalisé, pour intégrer le numérique dans le fonctionnement quotidien de votre entreprise (vendre, communiquer, et aussi dématérialiser vos factures, se protéger des menaces numériques...)
- Un quizz en ligne pour mesurer la maturité numérique de votre entreprise

<https://www.cci.fr/web/developpement-de-l-entreprise/commerce/transformation-numerique>

- Le MOOC « Ma TPE a rendez-vous avec le numérique » pour entrer en toute autonomie dans l'univers du numérique

<https://www.fun-mooc.fr/courses/course-v1:umontpellier+08018+session01/about>

Vous n'êtes pas seul !

Notre cellule d'appui est là pour vous

covid19@herault.cci.fr

0805 18 19 20

www.herault.cci.fr

Vos conseillers digitaux :

David Seul : d.seul@herault.cci.fr

Laurent Caramel : l.caramel@herault.cci.fr

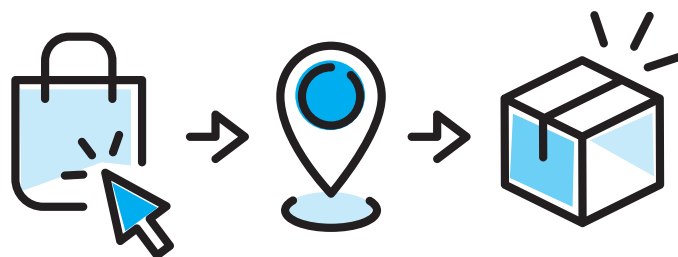


CCI HÉRAULT

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

LE CLICK-AND-COLLECT

Le click-and-collect est un dispositif qui permet l'achat à distance puis le retrait en magasin.



Le click-and-collect est une solution qui allie **e-commerce** et **commerce de proximité**. Le principe est simple : le consommateur passe commande sur le site internet du commerçant puis vient retirer ses achats en boutique ou dans un point relais, au moment où il le souhaite. Ce dispositif se base donc sur les **stocks physiques en magasin** et diffère ainsi de la commande en ligne avec retrait en magasin.

Le retrait peut être de type piéton ou s'effectuer sous forme de « drive », le client vient alors récupérer sa commande en voiture dans une zone de retrait spécifique.

➤ Les avantages du click-and-collect pour les commerçants :

- C'est un **service supplémentaire** offert aux clients, qui permet de fidéliser la clientèle. Le click-and-collect permet de **booster ses ventes** : le passage en magasin des clients est une opportunité pour leur faire découvrir l'espace commercial et l'offre complète des produits. Selon une étude de Médiamétrie, 46% des cyberacheteurs se déplaçant en point de vente ont déjà acheté un autre produit lors du retrait de leur commande.
- Il n'y a pas besoin de gérer la **logistique** d'envois ou retours de commandes.

➤ Les avantages du click-and-collect pour les clients :

- Ils n'ont pas à payer **les frais de livraison**
- C'est un **gain de temps** : ils n'ont pas à chercher leurs produits dans le magasin, ni à faire la queue à la caisse. La commande est rapidement disponible au retrait, généralement un délai d'une à deux heures.
- Ils ont la possibilité de bien **s'informer** avant leur acte d'achat
- Ils peuvent vérifier en direct la qualité de leur commande
- Lors du retrait, ils peuvent éventuellement bénéficier **des conseils** de vendeurs.
- Si le produit n'est pas en stock, le client peut **le réserver**.

Click-and collect : une solution pour poursuivre son activité en période de crise sanitaire

Avec la crise liée à la pandémie de coronavirus, le click-and collect est un moyen, pour les commerçants, de **poursuivre leur activité tout en respectant les gestes barrières**. Les clients peuvent venir retirer leurs achats **sans avoir de contacts directs**, avec d'autres clients ou avec le personnel du magasin.

➤ Comment le mettre en place ?

Vous avez un site internet : intégrer un module de commandes en ligne et une solution reliant le site à la caisse afin de gérer vos stocks en temps réel.

Vous n'avez pas de site internet : rejoindre une plate-forme regroupant plusieurs commerçants, proposer la réservation en ligne directement sur les réseaux sociaux (via Messenger sur Facebook par exemple).

Pour le retrait « piéton » : il est nécessaire de positionner un marquage au sol qui permet de respecter la distanciation physique et d'aménager un espace spécifique dans le magasin. Pour gérer le flux de clients, vous pouvez proposer à vos clients un horaire de retrait précis de retrait de la commande sans contact.

Pour le retrait « drive » : les achats peuvent être chargés directement dans le coffre sans que la clientèle n'ait besoin de sortir de son véhicule. Autrement, les paquets peuvent être déposés à proximité du véhicule afin qu'elle les range elle-même.

Il est important de **faire savoir** que vous proposez ce service de click-and-collect : mise en avant sur le site web, post sur les réseaux sociaux, articles dans une newsletter...



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES