DIGITALISEZ VOS VENTES

COMMERÇANTS,

DÉVELOPPEZ ET PÉRENNISEZ VOTRE ACTIVITÉ EN PASSANT AU NUMÉRIQUE EN PÉRIODE DE CONFINEMENT ET APRÈS

Parution du 23 décembre 2020

Creil Sud Oise
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

www.creilsudoise.fr
/agglomeration.creilsudoise

1. RESTEZ CONNECTÉ À VOS CLIENTS

Votre activité continue, il est donc primordial d'en informer le maximum de consommateurs.
Vous pouvez commencer par mettre une affiche sur votre commerce en indiquant comment vous suivre et surtout comment continuer à consommer dans votre commerce. Même si les sorties de votre clientèle sont très limitées, ou votre zone de chalandise réduite, cela accroît vos chances de contacts.

Pensez à vos clients fidèles, vous pouvez envoyer des emails ou des SMS à ceux dont vous avez les coordonnées. La première vague a montré que les consommateurs étaient restés solidaires de leurs commerçants dès lors que c'était possible.

Utilisez les réseaux sociaux pour informer vos clients de la mise en place d'un réservez-retirez (Click and Collect), d'un site en ligne ou bien pour garder le contact.

2. VENDEZ AUTREMENT

L'activité peut être maintenue par les commerçants par le biais du retrait de commande dans leur point de vente, la livraison à domicile ou la vente en ligne.

Un site Internet a été mis en place vous proposant une sélection d'offres de solutions numériques à tarif préférentiel réalisée par le site du ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance :

Clique-mon-commerce.gouv.fr

Le déploiement d'un réserver-retirer (Click and Collect), d'une place de marché ou d'un site e-commerce s'avère être une mission conséquente qui doit être techniquement menée à bien pour conduire à son bon fonctionnement.
Plus concrètement, la solution sélectionnée doit intégrer dans son processus :

- La mise en avant des produits (photos, descriptions, prix…)
- La gestion des stocks en temps réel
- La gestion des commandes
- Le retrait ou la mise en livraison

A) LA RÉSERVATION EN POINT DE VENTE :

Le réservez-retirez consiste à commander de manière dématérialisée un produit en stock dans le magasin et planifier un enlèvement directement dans le point de vente (Click and Collect).

> QUELS AVANTAGES ?

En cas de nouvelles vagues de confinement cette solution vous permet de maintenir votre activité mais elle dispose également d'autres avantages sur le long terme.

En effet, votre visibilité s'accroit en touchant une nouvelle clientèle et grâce à votre présence en ligne 24h/24.

Vous fidélisez vos clients en leur permettant l'accès à votre point de vente malgré la fermeture.

Le retrait en point de vente est plus avantageux que la livraison à domicile. Vous n'avez pas besoin d'emballer et d'envoyer les colis par le biais de prestataires ou de le livrer en vous déplaçant.

> COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

LA RÉSERVATION

Le réservez-retirez (Click and Collect) nécessite idéalement un site e-commerce. Mais vous pouvez également permettre à vos clients de passer commande sur votre site vitrine, sur vos réseaux sociaux ou par téléphone.

Une fois la réservation faite, les clients devront être contactés pour planifier un enlèvement de leur commande dans le point de vente. Le paiement est également possible au moment du retrait. Dans le contexte de l'épidémie liée à la Covid 19, le sans contact doit être privilégié.

Si vous n'avez pas de site internet, le plus simple et le plus rapide pour présenter vos produits est de créer une page Facebook ou Instagram pour communiquer sur vos offres.

Pour être valide, le processus de commande doit inclure un récapitulatif des produits sélectionnés avant validation. Les caractéristiques et le prix global doivent être communiqués à votre client.

LE PAIEMENT ET NOTAMMENT LE PAIEMENT EN LIGNE

Dans le contexte sanitaire actuel, le paiement en ligne doit être privilégié autant que possible afin de limiter la manipulation d'argent liquide. Le paiement en ligne à l'avantage de sécuriser vos transactions.

Outre le paiement dématérialisé habituel, de nouvelles solutions permettent d'envoyer une demande de paiement avec un simple lien par SMS ou par e-mail.

Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre banque pour connaître leurs offres.

D'autres solutions existent également et ont été sélectionnées par le Ministère de l'économie dans le cadre de la seconde vague de la Covid-19 :

ALMA est une solution de paiement en plusieurs fois, garantie et simple, compatible avec les plateformes e-commerce les plus utilisées : Prestashop, Shopify, Magento, etc.

LYDIA PRO est une application de paiement sur smartphone, téléchargeable sur iOS ou Android

PAYLIB est une offre mobile de paiement pour les particuliers et commerçants développée par Crédit Agricole, BNP Paribas, La Banque Postale, Société Générale, Hello Bank, Arkea, Boursorama Banque, Banque Populaire, Caisse d'Epargne, Crédit Mutuel, CIC et LCL

SUMUP propose aux entreprises de toutes tailles des solutions de paiement simples, et sans frais d'abonnement, en magasin et en ligne. La création d'un compte en ligne et la réception rapide d'un terminal de paiement électronique préconfiguré permettent aux commerçants d'accepter simplement et sans engagement tous les moyens de paiement. SumUp a développé plusieurs outils gratuits pendant la crise afin d'accompagner et de soutenir les petites entreprises : paiement mobile (par lien SMS ou QR code), SumUp Factures (le commerçant peut créer et se faire régler une facture directement dans l'application SumUp), SumUp E-shop (outil clé en main, permettant à toute entreprise quelle que soit sa taille de créer un site internet personnalisable à partir d'un modèle préconçu et intégrant plusieurs solutions de livraison) et de recevoir un paiement.

ORGANISEZ LE RETRAIT

Organisez vos retraits, la réservez-retirez (Click and Collect) est essentiellement mis en place afin d'accélérer les transactions. Ce système permettant un gain de temps pour le consommateur, il est important de préparer en amont la commande.

Une fois la commande prête, déterminez, avec votre client, un créneau horaire. Rappelez-lui les pièces à fournir lors de son retrait en point de vente.

Prévoyez un espace dédié au retrait et identifié comme tel pour vos clients.

Durant toute la durée de la crise sanitaire, les consignes sanitaires doivent continuer à être respectées.

Prévoyez du gel hydroalcoolique à disposition de vos clients, utilisez-le après chaque contact et portez le masque

Lavez-vous très régulièrement les mains

Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir

Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le

Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades

Respecter une distance de 1 mètre

B) LES PLACES DE MARCHÉS

Si vous souhaitez mettre en place rapidement la vente en ligne, le plus simple est de s'inscrire sur une place de marché ou « marketplace » existante.

> QU'EST-CE QU'UNE PLACE DE MARCHÉ ?

Appelé également marketplace (en anglais), il s'agit d'un site e-commerce regroupant des articles à vendre provenant d'entreprises différentes. Une commission est généralement prélevée sur les ventes réalisées.

Il existe des places de marché généralistes (Cdiscount, Amazon, Le Bon Coin,…) ou spécialisées (Etsy, Manomano, 1001pharmacies,…)
Retrouvez les places de marchés sélectionnées par le gouvernement à l'adresse :

Clique-mon-commerce.gouv.fr

> COMMENT FONCTIONNE UNE PLACE DE MARCHÉ ?

Les acheteurs commandent un article en ligne sur la plateforme qui va ensuite vous reverser le montant de la vente en déduisant les commissions (entre 5% et 30% selon les places de marché et les produits).

Généralement, la livraison à domicile ou en point relais est mise en place sur ce type de plateforme. Certaines de ces places de marché proposent également du « réservez/retirez » ou « click and collect » pour un retrait directement en point de vente.

> QUELS AVANTAGES ?

ACQUÉRIR UNE NOUVELLE CLIENTÈLE :

La notoriété et le trafic de la place de marché vous permettent d'approcher une clientèle plus large. Il est plus facile de créer de la visibilité à grande échelle sur vos produits que sur une vente classique en boutique.

Les volumes de ventes peuvent être plus importants sur la place de marché il est important d'avoir une gestion optimale de son stock.

UN SERVICE SÉCURISÉ :

Les plateformes proposent des paiements sécurisés en ligne, ce qui permet d'inspirer confiance aux clients et vous évite d'assurer les démarches de mise en place. De même le service après-vente de premier niveau est souvent intégré dans l'offre de la plateforme ce qui permet une gestion d'éventuels litiges plus rapide. Le SAV de premier niveau est généralement lié à une erreur de produit, un produit défectueux ou un problème de livraison.

C) LES SITES E-COMMERCE

La création d'un site e-commerce doit s'inscrire dans une réelle stratégie. Il faut avoir à l'esprit qu'outre le coût important d'un site dédié à la vente en ligne, le temps à y consacrer vous demandera un investissement sur le long terme.

Tout le processus de la création de l'article sur le site jusqu'à la livraison de l'article seront à votre charge.

Ambitieuse, cette solution vous permettra cependant de mettre davantage en valeur votre enseigne et vos produits.

La création d'un e-commerce peut être réalisée en partenariat avec votre banque. En effet, certaines banques accompagnent leurs clients dans ce développement.

Pour exemple :

- « CA Mon Commerce » mis en place par le Crédit Agricole, a pour but d'offrir à tous ses clients commerçants la possibilité d'ouvrir une vitrine ou un site marchand, avec toutes les possibilités de paiement sécurisé.
- La Caisse d'Epargne a lancé également un service « IZ e-commerce » en partenariat avec shopify.

La chambre de Commerce et d'Industrie des Hauts-de-France propose un recensement de solutions locales répondant à certains critères : simplicité d'usage pour le commerçant, robustesse du modèle et rapidité de déploiement.

Ainsi, 9 partenaires ont été sélectionnés parmi les 42 ayant répondu à cet appel à projet. Toutes les solutions sont présentées sur la page suivante :

https://hautsdefrance.cci.fr/digitalisation-commerce/

3. VOTRE ACTIVITÉ NE PERMET PAS LA VENTE EN LIGNE

Des plateformes solidaires ont été lancées afin de valoriser les commerces de proximité. Ces sites Internet permettent l'achat de bons dans les commerces fermés pendant le confinement et utilisables dès leur réouverture. Le prix d'achat du bon est aussitôt reversé au commerçant bénéficiaire ce qui occasionne une avance de trésorerie.

Vous pouvez dès à présent vous inscrire sur le site Internet qui a été sélectionné par le gouvernement dans le cadre du plan de relance, ou à toutes autres plateformes de ce type disponible en ligne :

Soutien-commercants-artisans.fr

4. LE FINANCEMENT DE VOTRE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

> UN CHÈQUE NUMÉRIQUE DE 500€ PAR L'ETAT

Un chèque numérique de 500 € sera proposé à tous les commerces ayant été fermés administrativement et aux professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, afin de financer l'acquisition de solutions numériques de vente à distance.

Cette aide financière sera accordée sur présentation de factures à l'Agence de services et de paiement, dans la limite de 500€.

Elle pourra être versée dès janvier 2021 et est prévue pour bénéficier à 120 000 entreprises fermées.

> UNE AIDE JUSQU'À 500€ PAR LA RÉGION HAUTS DE FRANCE

Une aide pouvant aller jusqu'à 500€ est mise à la disposition des entreprises de moins de 20 salariés par la Région pour l'achat d'un équipement de vente en ligne ou pour l'abonnement à une place de marché. Cette aide est cumulable avec le chèque numérique de l'Etat.

La demande est à déposer directement en ligne sur la plateforme dédiée de la Région :

aidesenligne.hautsdefrance.fr

> UN FONDS NOMMÉ INVESTISSEMENT NUMÉRIQUE DES ARTISANS ET COMMERÇANTS (INAC)

Ce fonds permet d'accompagner et de soutenir financièrement les projets de transition numérique des commerçants, artisans et entreprises de l'ESS.

L'aide sera apportée sous la forme d'une subvention. Le taux d'intervention est de 40% des investissements éligibles HT avec un seuil minimum fixé à 3 000€ et un maximum de 30 000€ soit une aide régionale comprise entre 1 200€ et 12 000€

> UN PLAN BOOSTER NUMÉRIQUE HAUTS DE FRANCE

Pour vous aider face à la crise sanitaire et relancer votre activité, le plan Booster numérique vous apporte des solutions pratiques et rapides à mettre en place adaptées à votre situation.

Le Booster numérique vous accompagnera pour développer vos ventes et votre visibilité en ligne.

Toutes les entreprises de plus de 3 ans avec moins de 20 salariés sont éligibles à cette mesure.

Cet accompagnement d'une valeur de 1 000€ HT est 100% pris en charge par la Région Hauts de France et le Feder jusqu'au 31 décembre 2020.

Pour demander le plan booster numérique, vous pouvez vous rapprocher de la CCI de votre territoire au 03 44 79 80 76 ou à l'adresse booster@cci-oise.fr.

LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION DE L'AGGLOMÉRATION CREIL SUD OISE RESTE ÉGALEMENT À VOTRE DISPOSITION :

economie@creilsudoise.fr

CHAVE Ludmilla,
Directrice du développement économique, de l'emploi et de la formation :
l.chave@creilsudoise.fr

FAVRIE Marine,
Chargée de mission accompagnement des entreprises
m.favrie@creilsudoise.fr – 03 44 25 25 47

Creil Sud Oise
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION