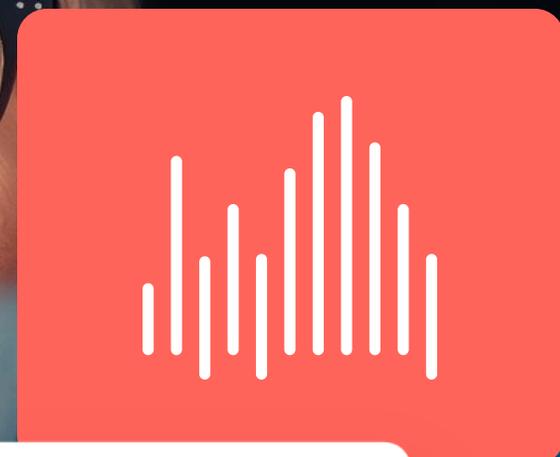


13 avril 2023

# Comment s'inspirer des bonnes pratiques du commerce physique pour son e-commerce ?

Webinar



## Qui sommes-nous ?



**Flora Rivault**  
Lead Growth



**Céline Lopes**  
Team Lead Customer  
Success



**Ingrid Astier**  
Head of Marketing France



**Sébastien Tortu**  
Fondateur



Quelle est **la recette de succès d'une boutique**  
dont pourraient s'inspirer les e-commerçants ?



## Quelques chiffres

81%

Représentation des ventes à travers le monde en 2021 par le **commerce physique**

12,5%

Représentation des ventes à travers le monde en 2022 par le **commerce en ligne**

x7

Taux de conversion en boutique par rapport au e-commerce



Qu'est-ce que le commerce physique fait de mieux que l'e-commerce ?

# Une expérience d'achat en boutique c'est :



1. Eveiller ses 5 sens ;
2. Être pris en considération dès l'entrée dans la boutique ;
3. Essayer ses articles ;
4. Être conseillé par les vendeurs ;
5. Régler en toute tranquillité.

## Sommaire

1. Rassurez vos clients
2. Humanisez vos parcours
3. Convaincre jusqu'au bout du panier
4. Q&A



# 1. Rassurez vos clients

Sur tous les parcours digitaux

SKEEPERS  payplug  sendcloud



# SONDAGE

Vos avis clients sont-ils mis en valeur sur votre site e-commerce ?

# Vos clients, un vecteur de confiance

**87 %** Des consommateurs **lisent** les avis clients avant d'effectuer un achat.

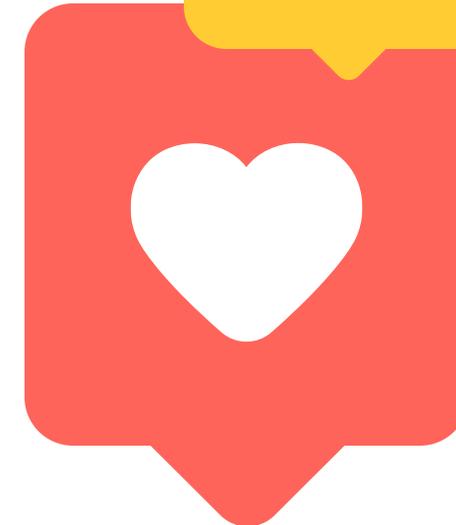
**71 %** Des consommateurs **partagent** leurs avis **pour informer** les autres consommateurs.

## La bonne pratique

Se doter de plateformes de Voix du Client pour **remonter et valoriser vos avis clients.**

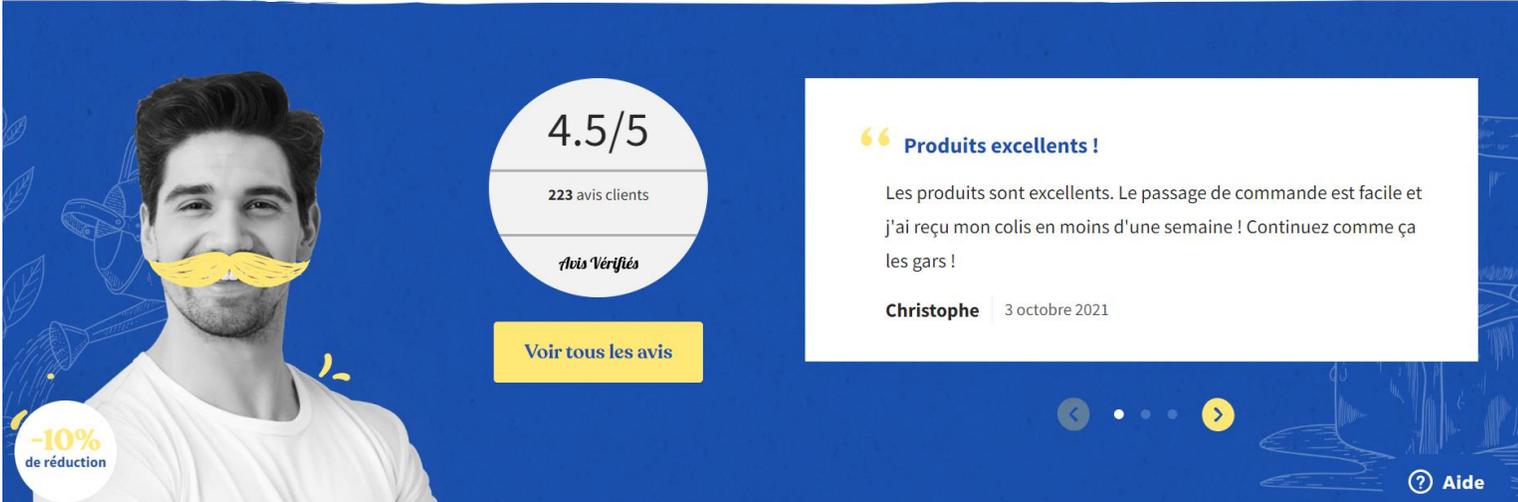
Preuve sociale

Bouche-à-oreille 2.0



# Les avis clients : Avis marque

- Mise en avant des avis sur la page d'accueil et onglet dédié
- Vitrine de l'e-boutique



4.5/5

223 avis clients

Avis Vérifiés

Voir tous les avis

**“ Produits excellents !**

Les produits sont excellents. Le passage de commande est facile et j'ai reçu mon colis en moins d'une semaine ! Continuez comme ça les gars !

Christophe | 3 octobre 2021

-10% de réduction

Aide

MENU

MY JOLIE CANDLE *mjc*

## Les avis de nos clients

<p>4,37</p> <p>★★★★★</p> <p>Note basée sur 2047 avis</p> <p></p>	<p>★★★★★</p> <p>Site très facile d'accès très attractif</p> <p>Jeanine M</p> <p>Le 09/04/2023</p>	<p>★★★★★</p> <p>Le service client est top ! J'ai eu un petit souci lors de la commande et ils m'ont presque immédiatement aidé.</p> <p>Cedrick M</p> <p>Le 07/04/2023</p>	<p>★★★★★</p> <p>Produit, service et petites attentions au top, merci 🙏</p> <p>Audrey M</p> <p>Le 06/04/2023</p>
---	---	---	---



# Aller plus loin dans les UGC : La vidéo consommateur

**96 %** Des consommateurs ont déclaré avoir **augmenté leur consommation de vidéo en ligne** depuis la pandémie

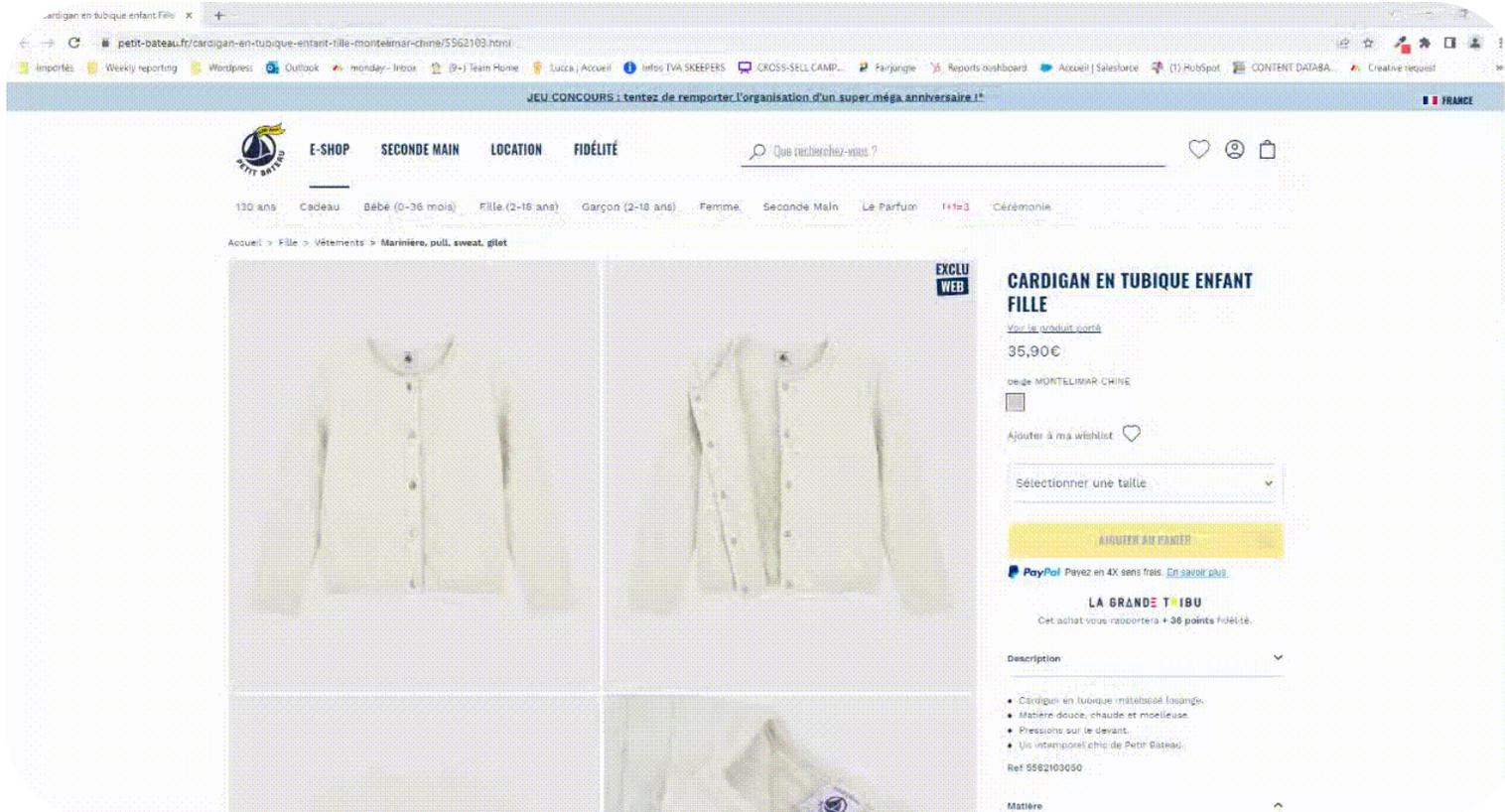
## Notre recommandation

Proposer un brief au consommateur qui crée la vidéo mais **ne pas sur-charger ce brief** pour conserver de **l'authenticité et de la spontanéité**.

### Pourquoi ?

- ➔ Se projeter
- ➔ Enrichir les fiches produits
- ➔ Une preuve sociale inégalée
- ➔ Créer du storytelling

# Le cas de **Petit Bateau**



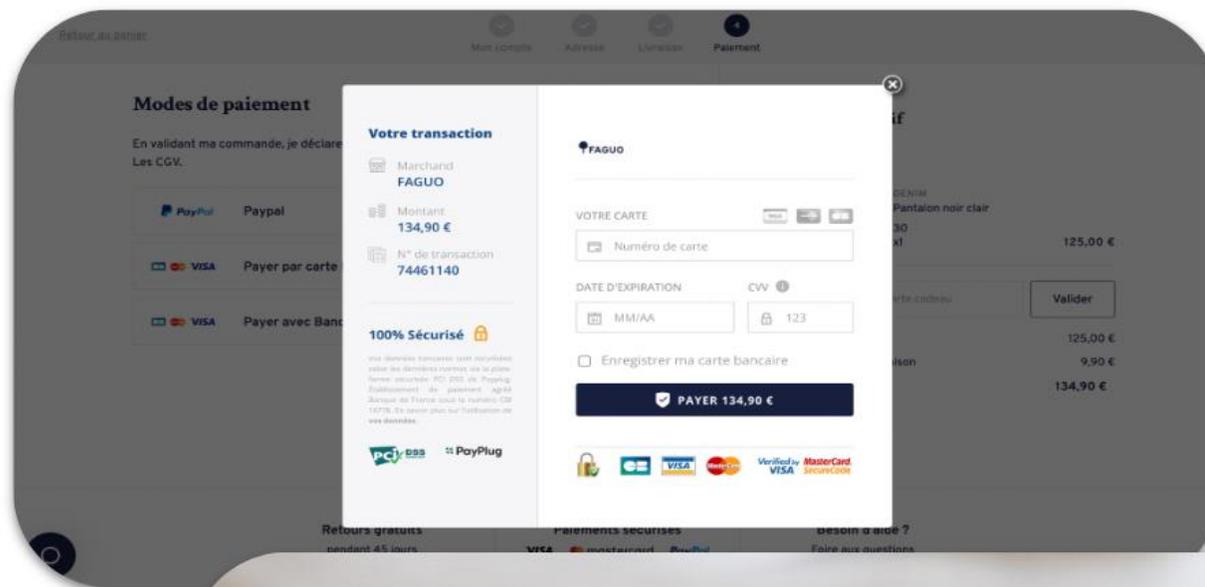
## Ce qu'elles ont apporté à Petit Bateau :

- **Du contenu frais :**  
**+900** vidéos créées
- **Taux de rétention :**  
**+44 %** de visionnage d'une vidéo lancée
- **Augmentation du taux de conversion :**  
**+10 %** sur les fiches produits équipées de vidéos

# Le paiement comme gage de sécurité

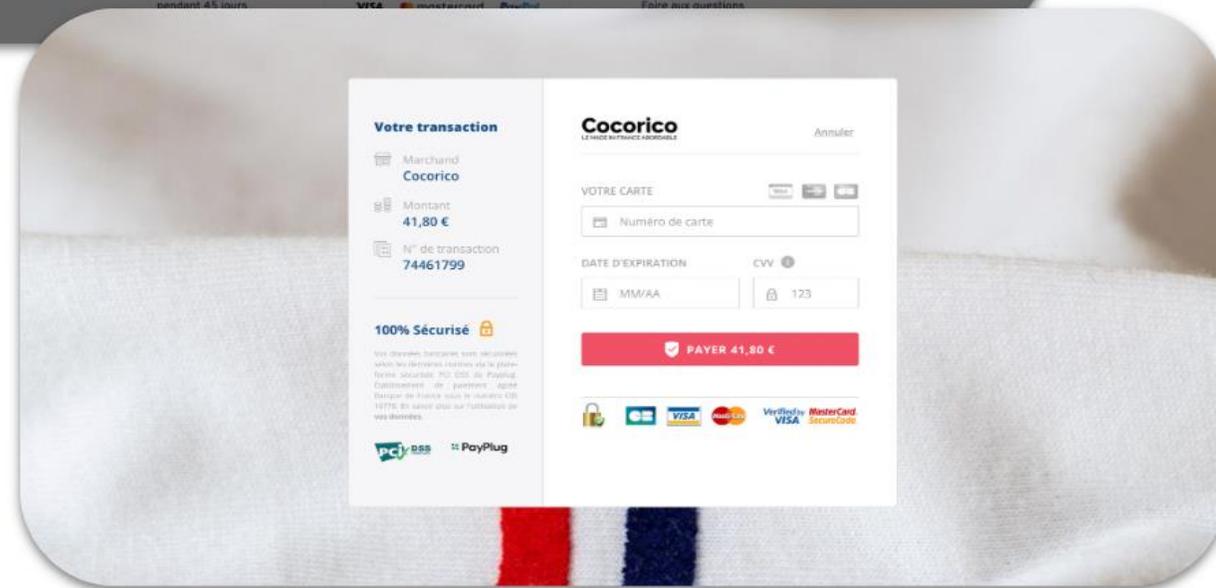
➔ Rassurer sur la **sécurité** des transactions

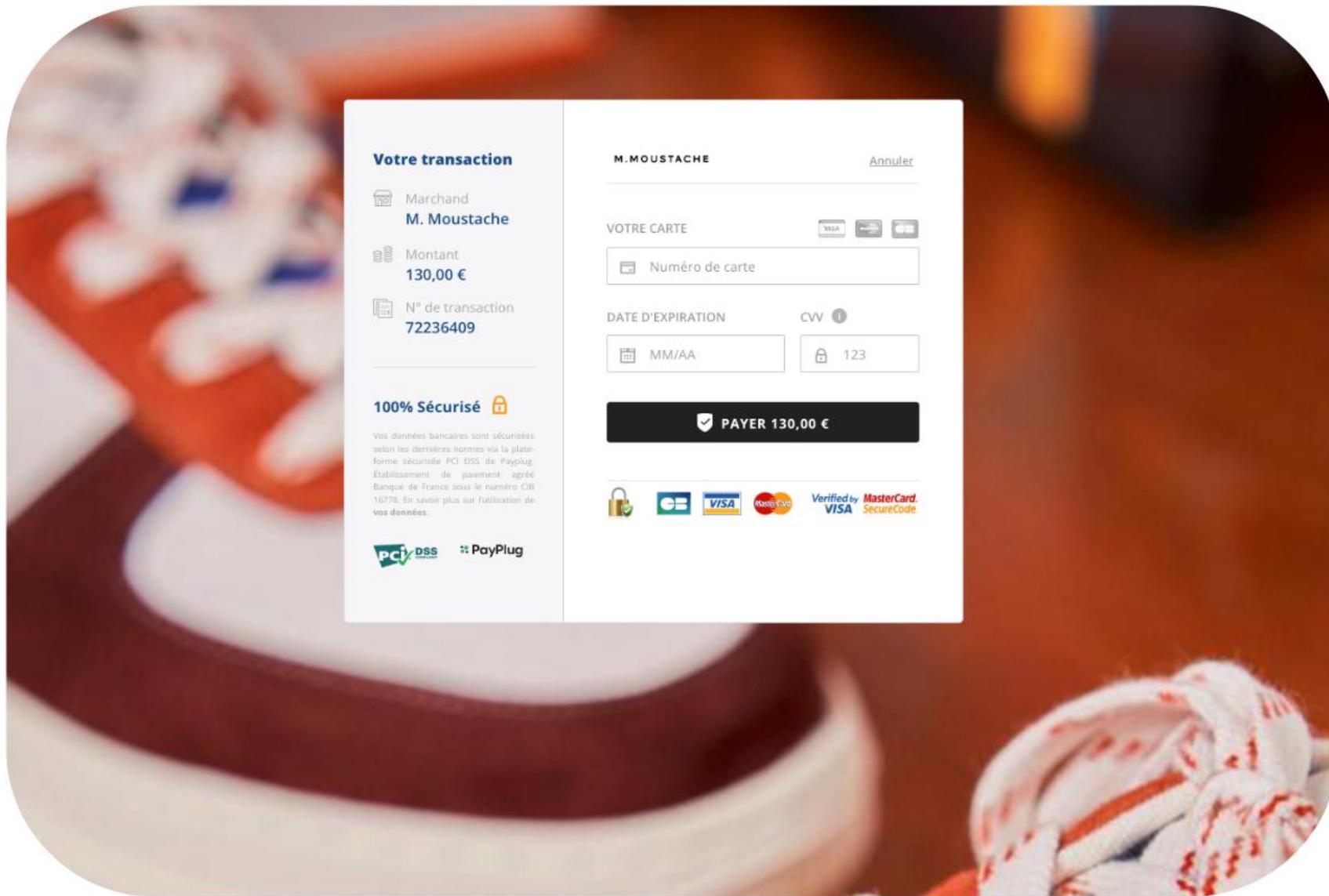
➔ Proposer une expérience **fluide** de bout en bout



## Notre recommandation

Proposer une page de paiement simple, personnalisée, rassurante et responsive.





## 2. Humanisez vos parcours d'achat digitaux



# SONDAGE

Avez-vous déjà organisé un  
live shopping ?

# Live Shopping

**70 %** Des consommateurs Européens sont intéressés par le live shopping

**30 %** Jusqu'à 30 % de taux de conversion par live shopping

## La bonne pratique

Associer un **influenceur** reconnu par votre communauté avec un **expert produit** de votre enseigne, pour **toucher une audience plus large**.



## Les avantages du Live Shopping

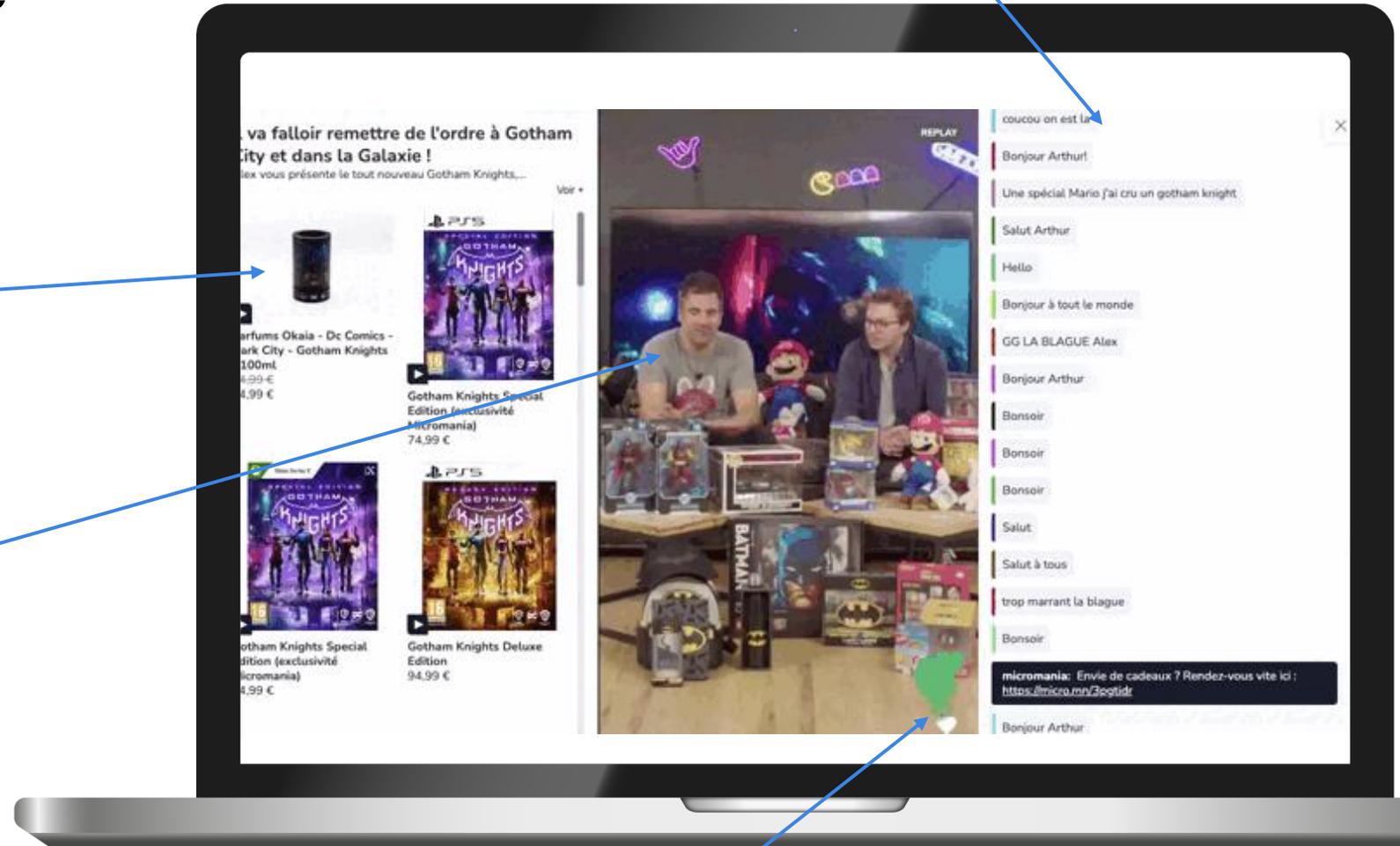
- Créez une relation de proximité avec votre audience
- Augmentez la conversion de votre site e-commerce
- Touchez une nouvelle audience

# Le pont entre une expérience en magasin et en ligne

**Chat en direct :**  
messages et questions  
des viewers

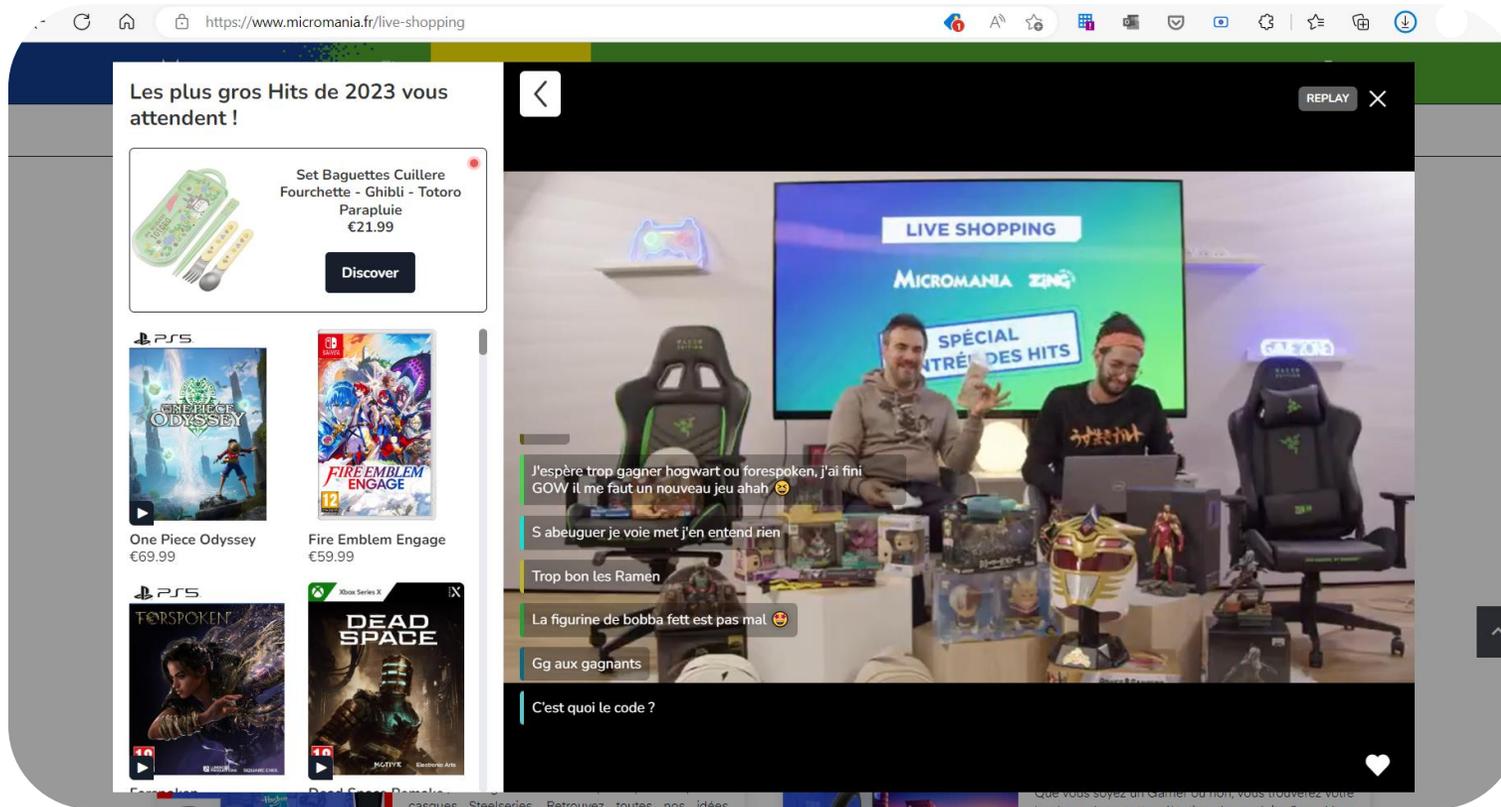
**Catalogue produit :**  
pouvoir acheter en restant  
sur le live

**Présentateurs :**  
qui font la promotion des  
produits en direct et  
répondent aux questions du  
chat.



**Likes :** pour interagir

# Le cas de Micromania



## Ce qu'ils ont apporté à Micromania :

- **Visibilité :**  
30 000 viewers uniques par live (en comptant live et replay)
- **Engagement par les viewers :**  
15 000 marques d'engagement en moyenne par live
- **Augmentation du taux de conversion :**  
1 live correspond à 1 journée de CA en magasin physique

# Créez le rendez-vous grâce au Click & Collect

**+147 %** Du nombre de commandes effectuées via cette option de livraison

**64 %** Des e-consommateurs français attendent d'une boutique en ligne des options de livraison écologiques

## La bonne pratique

Ajouter au check-out de votre e-commerce le Click & Collect puisque ce mode de retrait fait partie des tendances e-commerce en pleine expansion et ne comporte que des avantages côté vendeurs et acheteurs



## Les avantages du Click & Collect

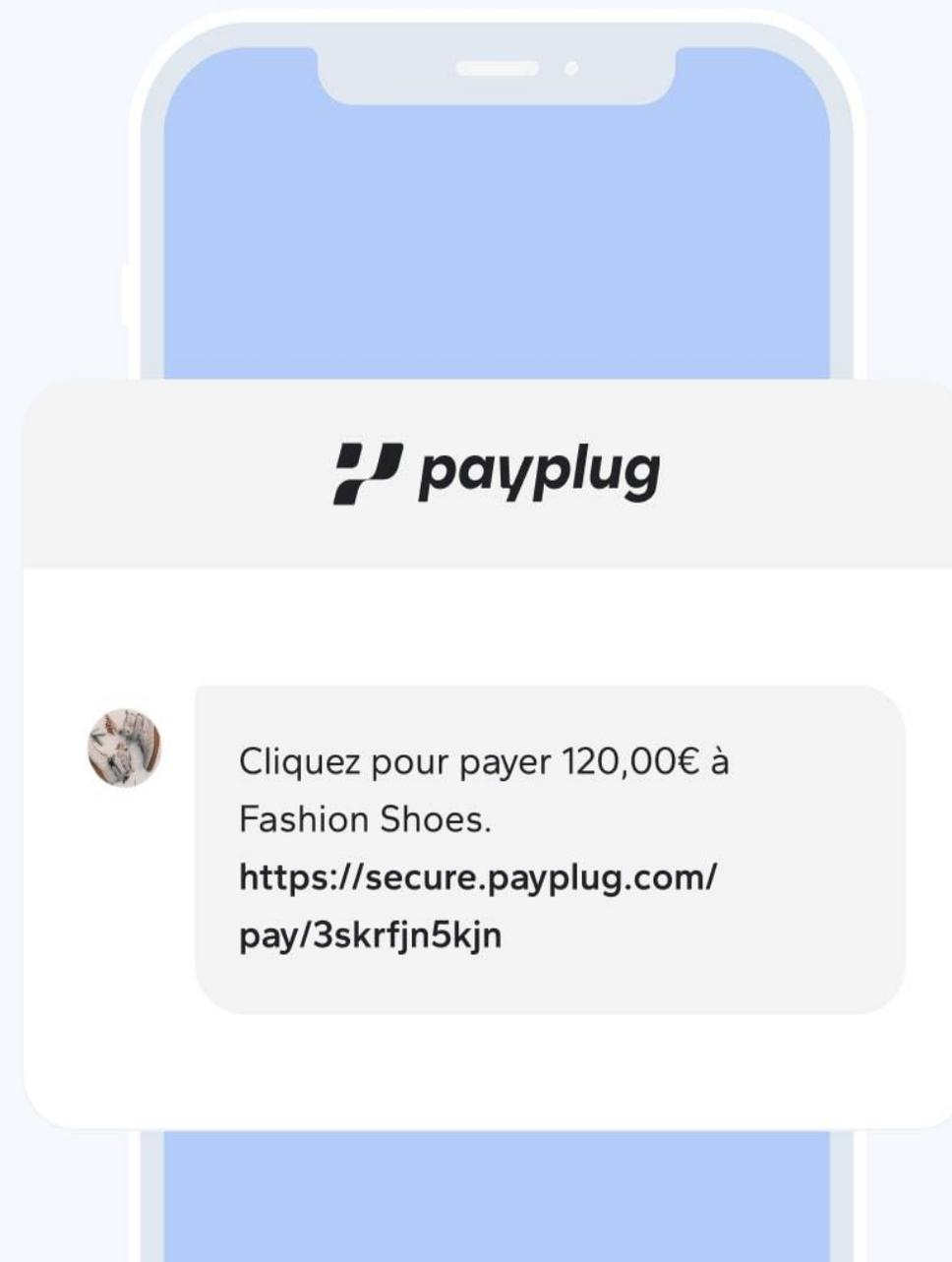
- Économie sur les frais de livraison
- Rapidité de la prise en main de la commande
- Certitude de récupérer le bon produit
- Web-to-store: une clientèle qualifiée en boutique

# Proposez des parcours innovants avec la demande de paiement

## Rien de plus simple !

Générer un **lien de paiement** depuis le back-office PayPlug ou une application tierce.

L'envoyer via le **canal de votre choix** : e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger, facture....



# SONDAGE

Vos expériences en ligne et en magasin  
proposent-elles  
les mêmes options ?

# 3. Convaincre jusqu'au bout du panier



# L'exemple de L'Atelier d'Amaya : La livraison, moteur de conversion

- **72%** des consommateurs français abandonnent leur panier suite à des frais de livraison trop élevés
- **40%** interrompent leurs achats car les délais de livraison sont trop longs
- **21%** ne finalisent pas leur commande car leur mode de livraison préféré n'est pas proposé



L'Atelier d'  
**Amaya**  
BIJOUX

### Modes de livraison

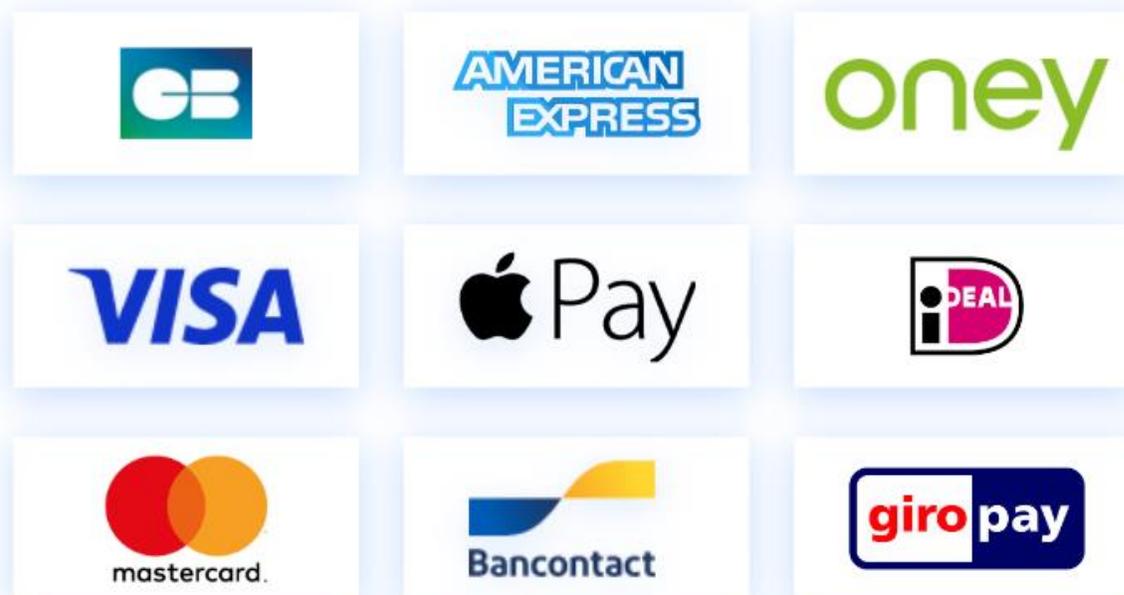
<input checked="" type="radio"/>	Livraison en boutique Amaya	Gratuit
Choisissez votre boutique <span>▼</span>		
<input type="radio"/>	Lettre suivie Fabrication en 24 h, puis la lettre est déposée directement dans votre boîte aux lettres en 2 à 4 jours ouvrés	5,00 €
<input type="radio"/>	Colissimo Domicile avec signature Fabrication en 24 h, puis livraison à votre adresse contre signature sous 2 à 4 jours ouvrés	7,00 €
<input type="radio"/>	Chrono 13 - Livraison express Fabrication prioritaire en 24 h, puis livraison le lendemain avant 13 h à domicile	15,00 €
<input type="radio"/>	Livraison Colissimo Point Retrait	5,00 €

# La multiplication des moyens de paiement

- ➔ Répondre aux nouvelles attentes de vos clients
- ➔ Proposer une facilité de paiement

## Notre recommandation

**Elargir la palette des moyens de paiement** sur votre boutique en ligne et de **l'adapter** à la nationalité de vos acheteurs



# La Maison de l'Astronomie

“L'évolution a été très intéressante, puisque nous sommes passés d'un panier moyen de 280 euros sans la fonction PayLater à 500 euros avec cette facilité de paiement.”



# Convaincre jusqu'au bout du panier... Et au-delà ! 🚀



Automatisez et personnalisez vos notifications de suivi pour booster la confiance en votre marque

- **Visuel** : ajout de votre logo, couleurs et widget réseaux sociaux de votre entreprise
- **Message** : Tone of voice adapté et langue parlée par le client
- **Format** : E-mail, page de suivi, SMS et Whatsapp



**26%** des e-acheteurs français ne souhaitent pas commander sur un site e-commerce ne proposant pas de suivi de livraison

**ShoeStore**

✓  
Votre colis est en cours de livraison

**ShoeStore**

Votre commande {{numérocommande}} est prête à être expédiée

Suivre votre colis

Estimation de la livraison: Demain 11:00-13:00

Adresse de livraison: Sendcloud, 4, rue Jules Lefebvre, 75009 Paris, France

Analytics  
Revenu de la page de suivi

# Numerocommande: 1763324722

Numéro de suivi: JUV213456788756453245456143

# Vos questions

## Solution de **paiement** française pensée pour les commerçants et e-commerçants de **toutes tailles**



### Parcours unifiés

web, in app, par lien, en magasin



### Moyens de paiements

adaptés à vos clients



### Facilités de paiement

One-click, pay later, recurring



### Stratégie de frictionless unique



### Retry automatique des paiements échoués



### Autorisation directe boostée

Avec un programme exclusif sur les porteurs BPCE



## Faites de chaque interaction une opportunité de mieux **connaître, accompagner** et **écouter** vos clients



Consumer Videos



Customer Data Activation



Live Shopping



Feedback Management



Influencer Marketing



Ratings & Reviews

Prêts à créer de la valeur par et pour vos clients ?



## Le **collectif de freelances** spécialisé dans l'**optimisation de la conversion** des e-commerçants



Etudes des comportements



Audit de site



Audit de marque



Proposition de valeur



Projections UX



AB tests



## La plateforme e-commerce qui **automatise vos expéditions**. **+50 intégrations +80 Transporteurs**



Expéditions



Checkout



Suivi



Retours



API



Analytics



sendcloud

**Souhaitez-vous en savoir plus ?**



**Merci !**