

CHAPITRE 5 : LES AUTRES ÉLÉMENTS A OPTIMISER

Afin de finaliser l'optimisation de votre site internet des éléments indispensables sont à prendre en compte.

Nous allons les étudier dans ce chapitre.

A noter que la disposition des informations doit être basée sur la même que celle étudiée dans le chapitre 1 (informations importantes en haut à gauche, informations secondaires plus bas à droite).

1) Proposer l'inscription à votre newsletter et autres systèmes de relance (SMS marketing, remarketing réseaux sociaux quand vos clients créent leurs comptes

Lorsque vos clients créent un compte sur votre site e-commerce, vous devez au moment de la finalisation leur permettre de valider le fait qu'ils veulent recevoir vos newsletters, SMS marketing ou relances en remarketing sur les réseaux sociaux.

Selon la nouvelle loi RGPD sur la protection des données personnelles ce sont vos clients qui devront cocher leurs acceptations.

Ils devront aussi avoir accès à votre politique de protection des données personnelles expliquant ce que vous faites de leurs données et comment ils peuvent demander leurs retraits s'ils le souhaitent (même si vos clients ne le feront probablement pas).

Une annexe sur ce sujet vous sera fournie dans le cadre de la formation.

Création de compte



CREÉR UN COMPTE

 email@domain.com

 ●●●●●●●●

- Je souhaite recevoir chaque semaine la newsletter de (nom du site).
- Je souhaite recevoir des promotions ponctuelles (soldes, opérations spéciales...)
- Je souhaite recevoir des emails ciblés en fonction de mes données de navigation et de mes intérêts.

Valider

Vous pourrez facilement vous désinscrire à tout moment via les liens de désinscription présents dans chacun de nos emails.

Inscrire vos nouveaux utilisateurs à votre newsletter et à vos scénarios de marketing automation lors de leur création de compte est une pratique courante, mais vous devez désormais vous assurer de récolter une **autorisation spécifique pour chaque liste**.



CREÉR UN COMPTE

 email@domain.com

 ●●●●●●●●

- Si vous ne souhaitez pas recevoir des propositions commerciales de nos partenaires par voie électronique, merci de cocher cette case.

Valider

Vous pourrez facilement vous désinscrire à tout moment via les liens de désinscription présents dans chacun de nos emails.

Chaque consentement doit être actif et positif : vous ne pouvez pas considérer le fait de laisser une case décochée comme un acte de consentement.

2) La simplicité et la diversité des modes de paiements

a) la simplicité

- proposez un formulaire simple (solution pay plug ou hi pay)
- ne demandez informations trop d'informations (uniquement celles qui sont nécessaires)
- ne mettez pas si cela est possible des boutons pour revenir en arrière
- donner à vos clients la possibilité d'acheter sans créer de compte

The screenshot displays a checkout interface for 'MarketingHack'. At the top right, there is a link 'Besoin d'aide ? Cliquez ici' with flags for France and the UK. The main header shows the price '73,50 €' in a yellow box, the brand name 'MarketingHack', and the text '30 VU soldes' next to the logo. The form is divided into two sections: 'Vos informations' and 'Votre carte'. 'Vos informations' contains three input fields: 'Prénom', 'Nom', and 'Adresse email'. 'Votre carte' includes logos for VISA, Mastercard, and CB, a 'Numéro de carte' field with a lock icon, and three separate fields for 'MM', 'AAAA', and 'CVV'. A large green 'PAYER' button is positioned below the card fields. At the bottom, a security notice reads 'TRANSACTION SÉCURISÉE PAR PAYPLUG'.



b) la diversité

- proposer plusieurs modes et solutions de paiements (rapide, en plusieurs fois...) afin que l'acheteur trouve celui qui corresponde le plus à ses habitudes de consommation
- proposer l'enregistrement des codes de cartes bleues pour favoriser la commande rapide pour la prochaine commande de votre client sur le site internet
- proposer la solution mangopay qui permet de payer rapidement
- proposer un mode de paiement par abonnement si vos offres le permettent

c) la assurance

- proposez des témoignages sur la page de paiement en mettant les témoignages et les liens vers vos réseaux sociaux ou ceux-cis sont postés afin que vos clients soient convaincus que ces témoignages sont bien réels.
- proposer à vos clients la possibilité de vous poser une question aussi à ce stade de la vente via un tchat auquel vous répondez (outil ladvice)

3) Avoir un système de livraison performant

Les modes des livraisons préférés des français sont d'être livrés à domicile et en points relais dans des délais courts.

Une fois votre site e-commerce mis en place les clients doivent pouvoir :

- venir chercher le produit sur place après l'avoir acheté (click and collect)
- se faire livrer à domicile ou dans un point relais en étant prévenu de l'avancée de la livraison
- imprimer son justificatif donnant droit à la prestation dans le cas d'une prestation de service

Il existe de nombreuses structures avec lesquelles vous pouvez travailler pour livrer vos produits :

- La poste classique
- Colissimo
- Chrono-post
- TNT
- Chronofresh
- France Express



4) Communiquer sur ses frais de port

- définir les contrats et les conditions avec les professionnels de la livraison que vous aurez choisis pour qu'ils livrent vos produits.
- proposer plusieurs choix de livraison (un en point relais, un à domicile et un express) afin chaque personne venant sur votre site internet puisse commander selon ses habitudes de livraisons
- proposer parfois d'offrir les frais de port en faisant attention à vos coûts de revient
- mettre les informations sur les durées de livraison afin de rassurer le consommateur
- indiquer les délais de rétractation lors d'une commande pour que le consommateur ne se sente pas piégé
- inciter à l'achat d'un produit supplémentaire en informant le client du nombre d'articles ou des montants à partir desquels il obtiendra une réduction
- offrir un cadeau, un bon de réduction ou glisser un flyer dans le colis
- intégrer une application pour calculer les frais de port selon la distance du client si ceux-ci sont variables selon ceux-ci
- expliquer la livraison si elle est un peu longue dans vos conditions de livraison
- soigner la qualité de vos livraisons

5) Le cycle du panier d'achat

Certaines actions sont à mettre en place ou à suivre dans le panier d'achats tels que :

- proposez si cela est possible, un social connect qui permet à vos clients de s'inscrire sur votre site e-commerce avec les données liés aux réseaux sociaux utilisés par vos clients (Facebook ou LinkedIn par exemple). Cela facilite l'inscription pour le client et vous donne des informations précises sur ceux-ci
- la relance des paniers abandonnés par un mail manuel ou automatisé et personnalisé (demander l'origine du blocage si le mail est écrit en manuel) = 2 relances maximums et envoyées assez rapidement
- la proposition de ventes suggestives (produits ou services complémentaires après la validation du panier) : exemple de Vista Print pour pousser à la consommation
- le rappel des moyens, de la méthodologie et de la politique de livraison et de retour si ce sont des produits afin de rassurer une nouvelle fois vos clients
- le passage au e-commerce nécessite d'avoir un service client : définissez une plage horaire pour l'assurer

6) Le suivi du client après l'achat (marketing transactionnel)

Dans le cas de produit à livrer il faut pouvoir avertir le client quand son colis est expédié et quand il est livré.

En effet même si les livreurs (la poste, chrono-poste, Colissimo, DHL permettent de suivre via un code ou préviennent directement les clients, il est nécessaire de doubler cette information en les envoyant vous-même.

Pour cela vous devez envoyer un message :

a) à la création du compte

Il est rassurant pour le client de recevoir un mail lorsqu'il crée un compte lui demandant de confirmer son adresse mail pour valider la création du compte.



Vous n'êtes qu'à un click de Sailsquare !




Bonjour,
Veuillez confirmer votre adresse e-mail pour terminer votre inscription.
Cliquez sur le lien suivant pour valider votre e-mail :

<https://fr.sailsquare.com/account/email-confirmation/082fd96b-aa8b-4d1c-a769-471e1545cf9a>

Des problèmes avec le lien ?

Si le lien ci-dessus ne fonctionne pas, copiez-le et collez-le directement dans votre navigateur.

Nous vous attendons à bord,
sailsquare - L'équipe

 Find your holiday  Read our blog  Follow us on Facebook

Choose your sailing holiday among thousands ideas worldwide,
live a unique experience and get back with new friends!

Are you a boat-owning skipper? List your holidays on sailsquare:
There are more than 60.000 people waiting to cast off with you and your sailing boat.


Need some help? [Write to us](#)

b) à la commande

Vous devez préciser les éléments suivants :

- confirmer que la commande a été bien en compte
- les informations essentiels liées à la commande : référence de commande, accès a son compte, contact avec le service client
- une estimation du délai de livraison

Cela rassurera votre client sur sa transaction.



VOUS ÊTES PLUS RICHE QUE VOUS NE LE CROIEZ

Validation de commande

✓ Confirmée > 📄 Validée > 📦 Préparation > 🚚 Prise en charge par le transporteur

Bordeaux, le 21/12/2016

Bonjour,


Nous avons le plaisir de vous informer que votre commande est validée. Nous la confions dès à présent à notre équipe logistique.

Aussitôt votre commande expédiée, vous serez informé(e) par mail.

Pour retrouver en ligne le suivi pas à pas de votre commande, cliquez ici: [Mon compte](#)


A bientôt,
Votre Service Client
Cdiscount

Commande n° [REDACTED], vendue et expédiée par Cdiscount
Référence service client : [REDACTED]

PRODUIT(S)	QUANTITE	LIVRAISON	DATE DE LIVRAISON PREVUE
[REDACTED]	1	 relais colis	[REDACTED] Entre le 27/12/2016 et le 29/12/2016


Mode de paiement : paypal
Montant de la commande : 59,99 €

Ce message est consultable depuis votre compte.



200 min
200 SMS
200 Mo

seulement
2€ / mois
sans engagement



*voir conditions ICI

Vous pouvez nous contacter à tout moment !

J'ai une question sur ma commande ?

Avec mon Service Client en ligne, je peux suivre et gérer:

- [Le paiement et la livraison de ma commande](#)
- [La réception de ma commande](#)
- [L'édition de ma facture](#)
- [Mes bons d'achat et remboursements](#)
- [Le SAV de mon produit](#)

Pour accéder aux fonctionnalités en ligne, cliquez ici: [Mon compte](#)

b) à la facturation

La facture peut être jointe à la confirmation commande ou fait l'objet d'un mail à part.

Pour les abonnements chaque facture doit faire l'objet de l'envoi d'un mail.



Référence:

Chèr(e) Client(e),

Veuillez trouver en pièce jointe votre facture correspondant à la réservation n°

Merci de votre confiance.

Cordialement,
L'Equipe LeCab

www.lecab.fr

c) à la livraison rappelant :

- le numéro de commande
- la date de commande
- la date d'expédition
- le numéro de commande
- un rappel du produit commandé
- le total de la commande
- des informations pour pouvoir être contacté par vos clients
- un lien pour suivre la commande
- proposer quelques catégories de produits ou services ou des produits ou services individuels

Attendez-vous à une surprise à votre porte.



UN PEU DE BONHEUR VIENT À VOTRE
RENCONTRE...

VOTRE COMMANDE EST EXPÉDIÉE ET ELLE EST COMPLÈTE !

Numéro de commande : 20192488288
Date de commande : 20/11/2017

Détails de l'expédition

Date d'expédition : 21/11/2017
Méthode d'expédition : Standard
Numéro de suivi : 6A14616650580

SUIS TA COMMANDE

Denys Coppe
[126 Avenue de la Timone](#) Résidence le Carabin
Marseille 13010
FRANCE

Adresse de facturation :

Mode de paiement: CREDIT CARD
Denys Coppe
[126 Avenue de la Timone](#) Résidence le Carabin
Marseille 13010
FR

Expédiée



Écharpe en tissu
écossais
629330963

Color: NOIR AVEC BRILLANT
Size: NOIR AVEC BRILLANT
ONE SIZE
Price: 25.00 EUR

Récapitulatif

Sous-total	25.00 EUR
Frais de port	5.00 EUR
Total de l'expédition	30.00 EUR

TVA incluse 20% 4.17 EUR

Le total n'affiche que les articles dans cette commande

Une question ?

Nous contacter par téléphone : 0800-916568

ou +1 925 359 2571

Nous contacter par e-mail : HollisterCo@HollisterCo.com

[D'autres questions ?](#)

GARÇONS

FILLES

FAQ



TROUVER UN
MAGASIN

Cdiscount
VOUS ÊTES PLUS RICHE QUE VOUS NE LE CROIEZ

Colis remis au transporteur

Confirmée > Validée > Préparation > Prise en charge par le transporteur

Commande N° 16122114900WJL

Bordeaux, le 22/12/2016

Bonjour,

Nous vous confirmons la prise en charge de votre colis par notre transporteur Relais Colis.

Votre colis sera livré à l'adresse suivante :



Vous serez informé(e) par mail de l'arrivée de votre colis en point retrait. Celui-ci sera alors disponible 14 jours. Passé ce délai il nous sera automatiquement retourné et remboursé.

Pour que vous puissiez récupérer votre colis dans les meilleures conditions, pensez bien à vous munir de votre pièce d'identité. En cas d'empêchement, une personne de votre choix peut retirer votre commande à la condition de présenter une lettre d'autorisation signée de votre part, votre pièce d'identité ainsi que la sienne. La présentation de la pièce d'identité est impérative ne l'oubliez pas !

Le suivi de votre colis sera disponible prochainement via



relais colis

Si vous souhaitez retourner un article, visualiser ou modifier une autre commande, cliquez ici :

Mon compte

A bientôt,
Votre Service Client
Cdiscount

PRODUIT(S) CONTENU(S) DANS LE COLIS

PRODUIT(S)	QUANTITÉ	N° DE COLIS	DATE DE LIVRAISON PRÉVUE
	1		Entre le 27/12/2016 et le 29/12/2016

Ce message est consultable depuis votre compte.



7) Les notifications d'achats et téléchargement

Les notifications d'achats permettent d'indiquer quand vos derniers clients téléchargent un document (e-book ou guide d'achat) ou achètent un produit/services sur votre site ou votre landing page.

Cela montre à vos clients qu'ils se passent des choses sur votre site internet ou votre landing page.

De ce fait cela renforce votre preuve sociale (crédibilité) auprès de vos clients.

Vous pouvez pour cela utiliser cet outil : https://pagelife.kneo.me/page/get_fr

Vous pouvez aussi proposer des comptes à rebours concernant des promotionnelles et/ou commerciales dont vos clients peuvent bénéficier avant une date précise ou une fin de stock.

8) La gestion comptable est financière

Afin de gérer le suivi comptable et financier de votre entreprise, vous pouvez :

- avoir un site internet étant lié directement avec des ERP comptable classique (Quadra, EBP, Ciel) comme le font les sites Oxatis
- lier votre site e-commerce à un logiciel de facturation (Quickbooks)
- lier votre site e-commerce à un CRM comme Sellsy qui est comparable à un logiciel de comptabilité classique

Vous pourrez ainsi :

- gérer votre facturation
- gérer vos stocks
- comptabiliser automatiquement toutes vos ventes de produits ou de prestation
- comptabiliser vos charges

Vous pourrez ainsi surveiller l'évolution de vos résultats financiers et faire les extractions nécessaires à votre expert comptable.

Nous allons voir dans le prochain chapitre comment analyser la performance de votre site e-commerce.