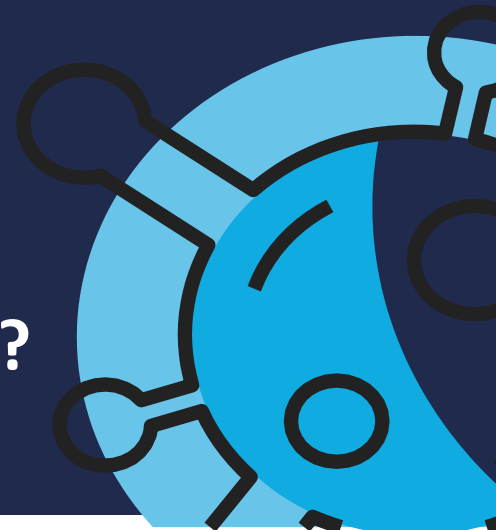


COMMENT VENDRE ET COMMUNIQUER PENDANT LE CONFINEMENT ? SPÉCIAL COVID-19



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.

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 côtés 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 – LES SOLUTIONS DE VENTE EN LIGNE

- DANS L'AUBE : www.troyes.cci.fr/article2281.html
- SUR LE TERRITOIRE NATIONAL : www.clique-mon-commerce.gouv.fr



FAIRE DE LA VENTE DIRECTE

PRESENTATION DE VOS PRODUITS / VENTE PAR TELEPHONE



Vous avez un site internet “vitrine”

Votre site présente vos produits à la vente mais 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...

Ouvrez une page Facebook 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”).

Les services “drive” ou de livraison à domicile sont soumis aux règles de la “vente à distance” (Art L. 121-16-1 du code de la consommation).

N’hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider.

FOCUS

* PROGRAMME DES WEBINAIRES POUR ACCOMPAGNER LES COMMERCE DANS LEUR TRANSITION NUMERIQUE

- **Garder le contact avec ses clients grâce à Facebook** - Mardi 17 novembre de 11h à 12h
Marie-Alix DORNEL, IKADIA
- **Tour d’horizon du e-commerce** - Vendredi 20 Novembre de 8h30 à 10h
Marvin CHAZELON, Webup
- **Comment bien communiquer en cette période de crise** - Lundi 23 Novembre de 11h à 12h
Emeline FOISSEY, Adverti
- **Présence digitale et Google My Business** - Mercredi 25 Novembre de 11h00 à 12h
Gilles BURYSEK, Online Stratégie
- **Transformation numérique des commerçants** - Mercredi 9 décembre de 11h à 12h
Samuel DUMAS, ACADEE

Informations et inscription sur : www.troyes.cci.fr/article2282.html

* TUTORIEL « CRÉER VOTRE PAGE FACEBOOK PROFESSIONNELLE »

Visionner le tutoriel : www.troyes.cci.fr/article2288.html

* REPLAY DU WEBINAIRE « DÉVELOPPER SA PRÉSENCE SUR INSTAGRAM »

Visionner le replay : www.troyes.cci.fr/article2288.html

* LA CCI VOUS ACCOMPAGNE INDIVIDUELLEMENT DANS VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE

- **Coaching Social Selling - Intégrez les réseaux sociaux dans votre stratégie commerciale**
Pour en savoir plus : www.rebrand.ly/sos-cci-coaching-social-selling
- **Coaching pour dopez votre e-réputation avec Google My Business**
Pour en savoir plus : www.rebrand.ly/sos-cci-coaching-e-reputation



> 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.

> 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.

Le retrait des commandes en période de confinement :

- **Si le click and collect (via internet) et le call and collect (via le téléphone) sont autorisés,**
le client ne peut pas venir choisir sur place son produit et le payer.
La vente à emporter n'est autorisée que pour la restauration.
- **Seules les boutiques ne prévoyant pas de paiement à distance peuvent faire entrer un client dans le magasin jusqu'au terminal de paiement.** Les autres points de vente doivent aménager leur pas de porte pour permettre un retrait des commandes, sans passage dans la boutique.

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
-

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI pour vous renseigner.



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 ».





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 faites-vous référencer sur [100 % Aube](#) ou [Mon Commerce troyen](#)

➤ 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

N'hésitez pas à vous rapprocher de VOTRE CONSEILLER CCI qui pourra vous guider dans vos choix.





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.clique-mon-commerce.gouv.fr/>

Les dispositifs financiers pour le numérique/l'e-commerce

<https://les-aides.fr/zoom/aZBr/le-numérique-des-aides-pour-maintenir-l-activite-economique-des-entreprises.html>

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...)



Vous n'êtes pas seul !

Nicolas FRIOT

Conseiller numérique

CCI Troyes et Aube

Espace Régley - 1 bd Charles-Baltet - CS60706 - 10001 Troyes cedex

T 03 25 43 70 25 - M. 07 62 41 65 08 - n.friot@troyes.cci.fr

www.troyes.cci.fr

commerce.covid@troyes.cci.fr

N° vert : 09 71 00 96 90

