

Créez / Boostez votre e-shop

Rencontres en ligne du 23 et 25.03.21

LES TRUCS, ASTUCES ET RESSOURCES DE...



Anthony ENGLEBERT & David HAINAUT
Sirius Coop

Sirius Coop

Agence numérique coconstituée en coopérative. Avec des valeurs d'inclusion sociale, Sirius Coop accompagne les ASBL, les PME et les indépendants dans le développement de leurs projets digitaux.

SNI (syndicat neutre pour indépendants)

Webinaires gratuits (visibilité web, e-commerce, site internet), à destination des indépendants en partenariat avec l'ADN (l'Agence du Numérique).

www.sninet.be/fr/webinaires



Frédéric GODART
SNI

Technocité

Programmes de formations « Artech » :

www.technocite.be/index.php/fr/digistorm/artech-nos-workshops-gratuits

Programme d'afterworks « DAN » :

www.technocite.be/index.php/fr/digistorm/dan

Tiphany Ruggeri

Freelance en design graphique et webdesign. Elle a notamment créé son propre e-shop *My Pure Cure Box* et l'e-shop « De Passage, Galerie-boutique éphémère de créateurs. »



Tiphany RUGGERI
My Pure Cure Box

Catherine Fourneaux

Le Petit Grand Bazar se lance dans la vente en ligne. Catherine partage son expérience de création d'e-shop.



Catherine FOURNEAUX
Le Petit Grand Bazar



JOBESSINEUNPEU



Manu WEGRIA
Wattitude

Manu de Wattitude

A lancé son e-shop en 2018 pour toucher un public plus large et pour faciliter les ventes pendant les travaux du Tram à Liège.

Marion Demeulenaere

Illustratrice de « Bruxelles te salue fieufieu », a lancé son e-shop sur BigCartel pendant le premier confinement.

Natacha de Belge une fois

Natacha a d'abord créé son e-shop avant d'ouvrir une boutique de 150 créateurs au cœur des Marolles à Bruxelles.



Arthur RENSON & Nathacha FILIPIAK
Belge Une Fois



Marion DEMEULENAERE
Bruxelles te salue fieufieu

Les questions à vous poser avant de lancer votre e-shop !

- ▶ **Quel est le rôle de l'e-shop au sein de votre projet ?**
- ▶ **L'e-shop sera-t-il la source principale de vos revenus ?**
- ▶ **Est-ce essentiel ?**
- ▶ **Quels sont vos besoins ? Quel est votre budget ? Les deux sont-ils en adéquation ?**
- ▶ **Définir vos besoins techniques :**
 - Nombre de pages.
 - Quels sont les filtres à utiliser pour retrouver facilement vos produits ?
 - Y a-t-il des variantes de couleurs, de tailles pour les produits ?
 - Faut-il un formulaire de contact ?
 - Devez-vous développer d'autres services que la vente : Abonnement ? Bons cadeaux ? Système de ristourne ? Espace client ?
 - Quels moyens de paiement utiliser ?
 - Quel mode de livraison ?
 - Comment organiser la gestion du stock ?

Pour la vente en B2B :

ankorstore.com

Pour trouver des boutiques en Europe

POURQUOI VENDRE EN LIGNE ?

Avantages	Inconvénients
Servir de vitrine, visibiliser les produits, permettre des achats indirects en magasin.	Pas de contact avec les clients.
Bonne solution pendant le COVID.	Difficultés d'envoi liées aux contraintes des produits : fragilité, format, nourriture...
Toucher un public plus large, voyager, ne pas rester juste dans des ventes locales.	Lent pour se faire connaître.
Compléter la vente en boutique, les marchés de créateurs.	Les ventes ne sont pas comparables aux magasins. Les personnes ont besoin de toucher/voir la création. Veillez à coupler l'e-shop avec des présences en marché de créateurs, en boutique...
Ca fait plus professionnel.	Encoder les produits dans l'e-shop demande énormément de travail, à anticiper.

BIEN CHOISIR SA PLATEFORME

Ce choix doit tenir compte du nombre de produits, de vos valeurs, de votre savoir-faire, du temps à y consacrer... Veillez à être bien accompagné par quelqu'un qui s'y connaît, notamment pour sécuriser votre site.

Tableau comparatif présenté par Sirius Coop

	FB/Insta	Shopify	WooCommerce	Formule maison
	<i>Bien pour débiter, tester. Permet de réfléchir au packaging, aux photos, descriptions...</i>	<i>Offre un système de gestion des stocks</i>	<i>Outil basique réalisable avec un minimum de connaissances de wordpress</i>	<i>Solution proposée par Sirius coop (plateforme écoresponsable)</i>
Abonnement	0	29-299€/mois	0-59€/mois	0-70€ / mois
Hébergement	0	0	8,5€/mois	0-19€ / mois
Paiement	X	Compris	Compris	0-8€ / mois
Complexe (développement / code)	facile	moyen	moyen	Très difficile

ERP par Synchronie situé à Barchon

Manu

Avantages	Inconvénients
Plateforme 100% locale	Assez cher

Big Cartel

Marion

Avantages	Inconvénients
Site très clair, parfait pour les produits artistiques	Les frais postaux sont à la fin de la vente
Pas de % sur les ventes	
Formule de 10€/mois pour 50 produits sur l'e-shop	

Prestashop

Natacha

Avantages	Inconvénients
Pour plusieurs produits (+ de 1000)	Demande beaucoup de temps et de concentration
Autonomie, on sait le faire soi-même	
Beaucoup de forum sur Google pour aider	
Procédure étape par étape	

BIEN CONSTRUIRE SON SITE

Veillez à ce qu'il soit responsive et à la sécurisation du site.

Faites appel à des structures comme « Village partenaire » pour définir le prix de vente, le prix de revient, la marge...

HUMANISEZ ET RASSUREZ

Rassurez le visiteur de l'e-shop et donnez-lui confiance en montrant le côté humain derrière :

- ▶ Biographie
- ▶ Montrez votre visage, des photos de vous, pour que les clients achètent un produit à quelqu'un
- ▶ Racontez une histoire : storytelling
- ▶ Créez une communauté
- ▶ Soignez votre image de marque, veillez à ce que l'e-shop corresponde à l'image de votre projet et soit en adéquation avec votre boutique physique si vous en avez une.
- ▶ Affichez comment vous contacter : adresse, mail, téléphone
- ▶ Affichez vos points de vente
- ▶ Proposez un service après-vente
- ▶ Liez Facebook et Insta au site pour rassurer. Les gens pourront aller voir les avis sur Facebook.

FACILITEZ LA NAVIGATION

- ▶ **Simplicité!** La personne qui vient dans l'e-shop doit trouver les infos rapidement (veillez à diminuer le nombre de clics, avoir un menu clair...).

PHOTOS DE QUALITÉ

- ▶ Pour la solution maison, des panneaux de frigolite.
- ▶ Investissement dans un petit studio photo (50 €).
- ▶ Il existe des espaces qui mettent à disposition du matériel : Chez Ginette à Verviers, en construction au Hang'art à Namur et au CRC de Charleroi.

VALEURS

- ▶ Respectez et spécifiez vos valeurs : tout est fait main, en Belgique, imprimé par vous, emballé avec des cartons réutilisés...

RÉFÉRENCIEMENT

- ▶ Renommez vos photos, travaillez les descriptions pour améliorer le référencement sur Google.

CHOISISSEZ LES MOYENS DE PAIEMENTS

- ▶ Donnez le choix entre différentes solutions de paiement.
- ▶ **Sum up** : possibilité de créer un site avec une solution de paiement. <https://fr.sumup.be>

LIVRAISON

- ▶ Faites attention au coût d'envoi par rapport à la marge bénéficiaire.
- ▶ Utilisez bpost pour les livraisons (24h), en lien aussi avec vos valeurs (>< DPD...).

SUIVI ET PRÉPARATION DES COMMANDES

- ▶ Personnalisez les envois : goodies exclusifs (stickers), mots personnalisés (chaque fois différents, attention au bouche à oreille)...
- ▶ Soignez l'emballage.
- ▶ **Rajapack** pour trouver des emballages www.rajapack.be
- ▶ Informez les clients de chaque étape : en cours de préparation, commande expédiée le (date), numéro de suivi.

UTILISEZ LES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Améliorez le référencement sur Facebook et Insta.
- ▶ Demandez aux gens de laisser un avis sur Facebook.
- ▶ Insta : + vous utilisez d'outils, mieux vous êtes référencé. Indiquez le lieu, utilisez le max de hashtags (30), utilisez les filtres photo (même à 1%), choisissez bien vos heures de post, utilisez un outil de publication.
- ▶ Faites un max de stories.
- ▶ Visez la qualité des fans plutôt que la quantité.
- ▶ Affichez le lien vers votre e-shop en commentaire (Facebook n'aime pas les liens qui redirigent vers un autre site).

FIDÉLISEZ LES CLIENTS

- ▶ Via des promotions, une newsletter, une automatisation de bons de réductions...
- ▶ Possibilité de création d'un « bot » pour personnaliser l'offre.
- ▶ Proposez un questionnaire pour personnaliser votre offre et concerner le client.

GESTION DU STOCK

- ▶ Séparez les stocks si vous combinez plusieurs solutions de vente : e-shop, boutique physique, marchés de créateurs.
- ▶ Ne touchez au stock que si vous vendez quelque chose.
- ▶ Il existe des plateformes qui aident à la gestion du stock.
- ▶ Travaillez sur commande dans la mesure du possible.
- ▶ Notez bien où vous avez déposé des produits à la vente.