

Comment vendre et communiquer pendant le confinement

spécial COVID 19



Commerçants, continuez à vendre et communiquer avec vos clients durant le confinement



Votre commerce est directement affecté par le confinement ?

Vous vous demandez 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.

Le réseau des CCI Hauts-de-France vous donne toutes les clés pour réagir vite face à cette situation d'urgence



Référencement de solutions de digitalisation des commerçants des Hauts-de-France dans le cadre de l'urgence sanitaire

Le travail d'analyse qui a été conduit ne vise pas à classer ces offres mais simplement à faire ressortir celles qui en fonction de leur positionnement de marché présentent les meilleures garanties, à la fois sur leur capacité de mise en œuvre, la robustesse du modèle, la simplicité d'usage et d'utilisation, le déploiement rapide et les différentes fonctionnalités : solution de paiement, livraison, géolocalisation, développement d'une webapp....

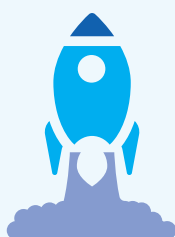
Les trois principaux modèles qui ressortent

- Market places qui s'adressent aux collectivités locales pour une mise en œuvre à l'échelle des territoires
- Market places qui s'adressent prioritairement aux commerçants eux-mêmes dans un modèle économique strictement privé
- Des solutions techniques permettant aux commerçants de créer leur propre site de commerce individualisé avec une aide externe plus ou moins forte

Le commerçant est bien évidemment libre de choisir son prestataire parmi cette liste mais également en dehors.



hautsdefrance.cci.fr/digitalisation-commerce/



Pour aller **plus loin...**

Booster numérique

Un accompagnement de 2,5 jours par votre conseiller CCI spécialisé sur le numérique pour vous aider à faire face durablement à la crise sanitaire, développer vos ventes grâce au digital, améliorer l'intégration du numérique dans votre activité et mettre en place une stratégie digitale !

Faire de la vente directe



Présentation de vos produits, vente à distance et mise en place du click and collect

Vous avez un site internet...

cas 1. Il propose déjà de la vente en ligne. Bravo ! Si ce n'est déjà fait, allez plus loin et présentez également vos produits sur les réseaux sociaux. Il existe également de nombreuses applis pour vendre en ligne.

cas 2. Vous ne pouvez pas vendre en ligne. Contactez si ce n'est déjà fait votre prestataire pour intégrer un module de vente. Pour vous aider à trouver la solution qui vous convient, consultez le lien ci-après.

Vous n'avez ni site internet, ni de solution de vente à distance

Pas de panique, il existe des solutions simples et rapides à mettre en place pour vous permettre de vendre en ligne et d'installer le click and collect.

Les conseillers CCI sont à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de votre stratégie digitale et en attendant la mise en place de votre solution, pensez à la commande par téléphone. Restez joignable !

<http://hautsdefrance.cci.fr/digitalisation-commerce/>



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.

Rejoindre une place de marché

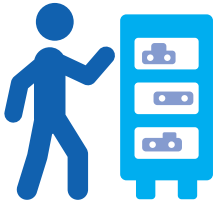


Pour vendre rapidement et être visible, rejoignez une place de marché ou « market place » existante.

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.

<http://hautsdefrance.cci.fr/digitalisation-commerce/>



«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.

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.

Livraisons à domicile possibles



• **Les précautions sanitaires à respecter sont rappelées sur :**

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 prévenir 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**

Paiement en ligne sécurisé



Vous devez proposer au client un moyen de paiement sécurisé en ligne et par SMS pour les commandes passées par téléphone.

Outre les solutions de paiement dématérialisé proposées par votre établissement bancaire habituel en matière de e-commerce, diverses solutions existent (Lydia Pro, Paylib, Paypal, Stripe, Alam...). Elles permettent d'envoyer une demande de paiement avec un simple lien, par e-mail ou par SMS.



Les services « drive » et de livraison à domicile sont soumis aux règles de la « vente à distance » du code de la consommation.

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

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

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 sanitaires, il faut en informer le plus grand nombre de clients

Vérifiez la visibilité en ligne de votre commerce en faisant une recherche dans un moteur de recherche (Bing, Google,...) et assurez-vous que vos informations de contact sont à jour (téléphone, email...).

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 par votre CCI** sur la plateforme « Géo'local » comme étant un établissement en activité.

Soignez votre image

Entreriez-vous dans un magasin avec une vitrine en vrac, ou laissée à l'abandon ? Probablement pas. Sur internet, c'est la même chose. Il est donc impératif de soigner vos photos et la description de vos produits / services. Donner envie avec de la mise en situation... Mais attention, rendre votre site attractif ne suffit pas ! **La confiance est un élément clé dans l'acte de vente.** Veillez donc à rassurer vos clients en créant du lien avec des informations qui vont rendre votre commerce plus réel et accessible.

Recensez & montrer 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

- 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

Solutions de financements

Contacts & liens utiles

Les aides de l'Etat

Une aide financière sera accordée sur présentation de factures à l'Agence de services et de paiement, dans la limite de 500 €. Un arrêté est attendu avec les précisions sur ses modalités de mise en oeuvre. D'autres aides sont à l'étude au plan national.

 asp-public.fr

Retrouvez les offres préférentielles recensées par l'Etat pour permettre aux commerçants de poursuivre une activité (sites, solutions de paiement, places de marché...)

 clique-mon-commerce.gouv.fr

Les aides de la Région Hauts-de-France

- 1. Une aide d'urgence de 500€ pour les artisans et commerçants de proximité**
pour la mise en place d'un site internet individuel, de vente en ligne, click&collect, ou l'abonnement à une Market place.
- 2. Investissement Numérique des Artisans / Commerçants (INAC)**
cette aide sera apportée après examen du projet d'investissement et prendra la forme d'une subvention pouvant aller de 1 200 à 12 000 €.
- 3. Les aides collectives pour les villes, collectivités locales, unions/associations de commerçants**
pour l'acquisition d'une solution collective de commerce en ligne incluant un service de commandé-empoté [CLICK & COLLECT]. Modalités de mise en oeuvre en cours de définition.

 guide-aides.hautsdefrance.fr

 soutien.hautsdefrance.fr

Retrouvez les dispositifs financiers pour le numérique/l'e-commerce

 les-aides.fr/zoom/aZBr/le-numerique-des-aides-pour-maintenir-l-activite-economique-des-entreprises.html

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, dématérialiser vos factures, se protéger des menaces numériques...)
- Le MOOC « Ma TPE a rendez-vous avec le numérique » pour entrer en toute autonomie dans l'univers du numérique. www.fun-mooc.fr/courses/course-v1:umontpellier+08018+session01/about
- Un accompagnement approfondi et personnalisé de 2,5 jours par votre conseiller CCI avec Booster numérique, pour vous aider à mettre en place des actions adaptées à votre situation. Cet accompagnement est 100 % pris en charge par la Région et l'Europe (FEDER).

Faites le point avec votre conseiller CCI

Menez un diagnostic rapide de votre situation avec votre conseiller CCI, étudiez ensemble les dispositifs de soutien à activer face à la crise sanitaire, ou la mise en place d'une solution de click & collect pour votre commerce.

 ccihautsdefrance.fr/commerce-dispositifs

Facebook
[@CCIHautsdeFrance](#)

Twitter
[@CCI_hdf](#)

LinkedIn
[CCI Hauts-de-France](#)

hautsdefrance.cci.fr

Conception-réalisation CCI Hauts-de-France - Photo : AdobeStock



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



CCI HAUTS-DE-FRANCE