

Guide pour transformer votre business en 100% online en 3 étapes

Vous souhaitez ouvrir une boutique en ligne ou modifier votre boutique actuelle. Et vous avez bien raison. Le chiffre d'affaires des ventes sur internet ne cesse d'augmenter.

Il est clair qu'un site e-commerce offre de nombreux avantages. En particulier, il vous permettra:

- De vous ouvrir à de nouveaux marchés sans limite géographique.
- De vendre 24h/24 7 jours sur 7 puisque votre site e-commerce sera toujours disponible sur la toile.
- D'avoir des coûts d'installation et d'exploitation réduits car un site e-commerce coûte moins cher que l'ouverture d'une boutique physique.
- D'éviter des frais salariaux importants car vous n'aurez pas besoin d'embaucher des employés.
- D'augmenter votre revenu même dans le cas où vous aviez déjà une boutique physique.
- De mieux connaître le comportement d'achat de vos clients et donc d'avoir une force commerciale percutante.
- Diversifier vos canaux de vente afin de continuer à vendre même en cas de fermeture forcée de vos magasins (exemple: COVID-19).



Pour profiter de tous ces avantages, il faut procéder étapes par étapes. Encore faut-il qu'il soit construit intelligemment et qu'il intègre des fonctionnalités marketing indispensables.

Dans ce guide, je vais vous décrire les 3 étapes que vous devez suivre pour construire un site e-commerce efficace et performant qui sont:

1. Tout d'abord, vous devez mener une réflexion marketing en amont.
2. Ensuite, vous devez préparer vos supports : contenu, logo, photos et vidéos.
3. Enfin, vous devez choisir les fonctionnalités qui doivent être incluses dans votre site e-commerce.



PARTIE: RÉFLEXION MARKETING À MENER EN AMONT

1. Déterminer précisément ce que vous souhaitez vendre:

- Vos produits
 - Les accessoires à vos produits
 - Des services qui accompagnent vos produits
- A ce stade, il est important que vous puissiez vous différencier de vos concurrents (services supplémentaires, expérience unique, prestations sur mesure, etc...)

Exemple : Madame V. vend des produits de maquillage sur son site e-commerce. Elle propose aussi des troussees et des coffrets de maquillage. De plus, elle offre comme service des séances pour apprendre à se maquiller soi-même. Enfin, pour se différencier de ses concurrents, elle propose d'inscrire ses clientes à un groupe WhatsApp dans lequel elles pourront poser des questions et obtenir des « astuces maquillages ».

2. Déterminer votre clientèle type (ce que l'on appelle « cible » ou « avatar »)

- Quelles sont les caractéristiques propres de votre clientèle type (âge, pays, langue, niveau socio-économique etc)
- Faites en un portrait-robot le plus précis possible pour mieux déterminer les besoins de votre clientèle et de savoir comment mieux communiquer avec elle.

Il est à noter que la réflexion autour de votre « clientèle cible » doit nécessairement prendre en considération la définition des produits/offres que vous proposez, ces deux notions (produits/clientèle) étant intrinsèquement liées.

Exemple: Spécialisée dans la vente de produits de beauté, Madame V. souhaite pénétrer le marché des mariages et autres événements. A ce titre, elle a décidé de créer un site e-commerce dans lequel elle propose des paniers « jeunes mariées » comprenant du maquillage et des accessoires de beauté.

3. Valider les tarifs de vos produits et services après avoir fait une étude de ses concurrents.

Vous pouvez être amenés à recourir à un spécialiste de la communication digitale pour mener cette réflexion.



PARTIE : PRÉPARER VOS SUPPORTS

Une fois les produits et la clientèle type définis, vous êtes en mesure de préparer vos supports. Surtout ne brulez pas les étapes et prenez le temps nécessaire à bien mener votre réflexion marketing.

Vous avez besoin de disposer de plusieurs éléments pour construire votre site e-commerce.

- Dans l'étape précédente, vous avez défini les points qui vous différencient de vos concurrents. Il est maintenant temps d'écrire 3 ou 4 messages percutants qui exprimeront ces différences.

- **Vous avez besoin de lister les différentes catégories de produits que vous allez mettre en vente sur votre site.** Les catégories constitueront les menus de votre site.

Exemple: Monsieur G. souhaite créer un site e-commerce de vente de vélos. Il définit les catégories de produits tel que: vélos de course, vélos de randonnées, vélos de ville, vélos électriques, etc.

- **Tout site e-commerce doit avoir un logo qui l'identifie des autres sites internet.** Pour les plus courageux, il existe des sites internet qui vous permettront de réaliser votre logo (exemple : canva.com). Autrement (dans la majorité des cas), il est conseillé de faire appel à un graphiste professionnel.

- **Lors de la création d'un site e-commerce, le design doit être défini avec grande précaution.** Le terme « design » comprend le choix des couleurs, la police d'écriture ou encore l'emplacement des photos sur chaque page. Gardez toujours en tête que le site doit rester simple et facile d'utilisation.

- **Le succès d'un site e-commerce repose beaucoup sur les photos de vos produits.** Il est conseillé de présenter des photos de qualité. Il ne faut pas hésiter à recourir aux services d'un photographe professionnel. Si vous cherchez des photos génériques, vous pouvez en acheter sur des sites internet spécialisés.



• **Pensez à mettre sur votre site e-commerce des vidéos. Cela est très apprécié des internautes et augmentera vos ventes.** A vous de choisir les sujets de vos vidéos (exemple : démonstration de vos produits, conseils, témoignage de clients, etc.)

• **Il est aussi recommandé d'intégrer un module de recherche dans votre site e-commerce.** Ce module inclura des options de recherche qui permettront à vos clients de trouver plus rapidement le produit qu'ils recherchent.

• **Il est nécessaire de rédiger les mentions légales et les conditions générales de ventes (exemple : conditions de remboursement, annulation, etc.).**

• **Il est indispensable d'insérer une présentation de vous-même et une page « Contactez-nous ».** Cela donnera confiance aux visiteurs pour acheter vos produits.

• **Concernant votre page contact, déterminer les informations que vous souhaitez faire figurer sur votre site internet:** votre nom et / ou le nom de la société, l'adresse postale (optionnel), le numéro de téléphone, l'adresse email.



PARTIE: CHOISIR LES FONCTIONNALITÉS DE VOTRE SITE E-COMMERCE

Dans cette partie, je vous amène à réfléchir sur les fonctionnalités de votre site e-commerce qui vous permettront de développer votre clientèle et de mettre en œuvre des actions marketing indispensables.

1. Outils d'analyse du site

Il est fortement recommandé d'intégrer dans votre site e-commerce des outils d'analyse qui vous permettront de connaître :

- **Le niveau de trafic (au jour, au mois...)**
- **La provenance de vos clients (pays, langue...)**
- **Les produits les plus consultés, les plus achetés (pas toujours les mêmes !)**

Ainsi, cela vous permettra de mettre en place de meilleures actions commerciales, par exemple:

mettre en avant les produits qui se vendent le mieux sur le site internet, envoyer des newsletters proposant des réductions sur les produits qui ont du mal à se vendre, etc.

2. E-mailing

L'e-mailing est un outil commercial très puissant. Il consiste à envoyer des messages à vos clients et/ou prospects dans lesquels vous présentez vos produits/services ou encore proposerez des réductions lors d'occasions spéciales.

Le point important est la constitution d'une base e-mail de qualité

(c'est-à-dire de gens, clients ou non, qui sont/seront intéressés par vos produits).

Il existe plusieurs moyens pour obtenir une telle base de données. L'un d'entre eux consiste à utiliser votre site e-commerce en particulier:

- **Proposez à vos visiteurs de souscrire gratuitement à votre newsletter.**
- **Incitez vos clients d'enregistrer leur adresse e-mail au moment de l'achat.**

Pas besoin d'atteindre un nombre important d'adresses email pour commercer votre e-mailing. Le principal étant de bien cibler votre clientèle type.

Une fois votre base de données constituées, vous êtes prêts à sauter le pas.

Il existe des plateformes d'emailing (compatibles à votre site e-commerce) qui vous permettront d'envoyer vos messages.

Selon vos besoins et le niveau de service, ces plateformes seront tantôt gratuites tantôt payantes.



3. Réseaux sociaux

Il est essentiel d'augmenter constamment le trafic sur votre site e-commerce. C'est la clé du succès.

Plus le trafic est élevé, plus vos ventes augmenteront. Imaginez une boutique physique...mais sans que personne n'y rentre. Cette boutique, même si elle est bien achalandée, n'a aucune chance de générer de revenus. Vous avez besoin que des internautes visitent votre boutique en ligne.

Pour augmenter le trafic, les sites e-commerce disposent d'une fonctionnalité de partage dans les réseaux sociaux (Facebook, twitter, etc.). Vous devez définir les réseaux sociaux sur lesquels vous souhaitez être présent. Le choix des réseaux sociaux est principalement fonction de votre clientèle.

4. Référencement naturel ou « SEO »

Pour accroître le trafic sur votre site e-commerce, il est essentiel d'améliorer son référencement auprès de Google. Le référencement naturel (ou « SEO »)

regroupe un ensemble de moyens mis en œuvre en vue de faire figurer le site sur la ou les premières pages de Google. Cela passe par une recherche de mots clés qui seront intégrés dans les différentes pages du site internet.

Un site e-commerce se doit d'avoir une fonctionnalité SEO qui vous permettra d'intégrer les mots clés désirés.

5. Site multilingue

Réfléchissez à l'intérêt d'avoir un site multilingue. **Un site multilingue vous aidera à toucher une plus large clientèle en intégrant dans votre site votre contenu en différentes langues.**

Vous pouvez consulter mon blog où vous y trouverez des articles traitant plus en détail de ces différentes étapes.

<https://www.awebdesign4u.com/blog/>

J'espère que vous avez trouvé ce guide utile pour la réalisation de votre site e-commerce. Si vous avez des questions n'hésitez pas à prendre contact avec moi par mail à l'adresse suivante:

contact@awebdesign4u.com

