

Créer sa boutique en ligne



Murat - Forum du Télétravail - 15 octobre 2015
Alexandra Soulier

Présentation-Parcours

- Alexandra Soulier - 32 ans - Formation en communication
- Double parcours :  community manager et e-commerçante
- Passionnée de thé



Le e-commerce en France : état des lieux et chiffres

- Plus de 160 000 sites marchands actifs - 6000 sites réalisent un CA > 1M€
- Progression de 11% en 2014
- 700 millions de transactions en ligne
- 56,8 milliards d'euros



Le e-commerce en France : état des lieux et chiffres

- 62% des Français ont acheté en ligne en 2014
- 6 millions de Français ont déjà acheté depuis leur mobile
- 112 000 emplois
- 81€ : montant moyen d'une transaction en ligne

Sources : FEVAD



Créer sa boutique en ligne : avantages et inconvénients

- Les avantages :
 - Permet de se lancer à moindre frais (par rapport au coût d'une boutique physique)
 - Nouveau canal de distribution
 - Atteindre une visibilité internationale



Créer sa boutique en ligne : avantages et inconvénients

- Les inconvénients :
 - Ce n'est pas "magique"
 - La méfiance de certaines personnes (qualité, paiement en ligne)



Les grandes étapes (en dehors de la création de l'entreprise)

a-Définir son concept (ne pas oublier le dépôt de marque)

b-L'étude de marché

c-La recherche de fournisseurs

d-La fixation des prix



e-La création du site

- Les différentes solutions techniques :
 - développement sur mesure (personnalisation très poussée mais coûts élevés et risque de dépendance vis à vis du développeur)
 - solutions open source (rapidité de mise en place, pas de coûts de logiciels, moins de personnalisation selon les solutions)
 - solutions SAAS (location) type Shopify, 42Store, Wizishop, Oxatis, etc.



f-L'importance des photos

- Les photos sont indispensables, au même titre que la description du produit
- De belles photos peuvent inciter les internautes à acheter
- Au contraire, l'absence de photos ou des photos de mauvaise qualité peuvent les dissuader
- Avoir recours à un photographe, acheter un mini studio



g-Le travail préparatoire

- les fiches produits (référencement naturel)
- les conseils
- les services proposés



h-La livraison

- La Poste
- Les transporteurs
- Les relais colis



i-Le paiement en ligne

- Module de paiement en ligne auprès de votre banque (attention aux délais)
- Paypal, Stripe
- Paybox, Ogone, etc
- Paiement par chèque
- Sécuriser le paiement : 3D Secure



Stock et commandes

- j-la gestion des stocks
- k-le traitement des commandes

Allez-vous le gérer vous même ?



I-Le SAV

- Par téléphone
- Par mail

Vous êtes commerçant avant tout, pensez y !



m-Les obligations légales

- Mentions légales
- Conditions Générales de Vente
- Déclaration à la CNIL (gratuite)
- Le droit de rétractation (14 jours)
- La clarté des frais de livraison
- Contact



m-Les obligations légales

- La loi consommation :
 - Délai de rétractation porté de 7 à 14 jours
 - Livraison : à une date indiquée au moment de la commande ou dans les 30 jours maximum
 - Remboursement sous 14 jours maximum après avoir exercé le droit de rétractation
 - Protection contre ventes forcées (cases pré-cochées)
 - Obligation pour le professionnel de fournir plus d'informations au consommateur avant l'achat sur internet
 - Comparateurs de prix en ligne
 - Ouverture de la distribution des lunettes et lentilles



n-La communication

Communiquez sur votre projet quel que soit votre budget !

- Réseaux sociaux
- Newsletter
- Partenariats
- Publicité
- La gestion d'un blog
 - Mettez en avant votre savoir faire
 - Mettez en avant vos produits et service
 - Parlez de votre passion



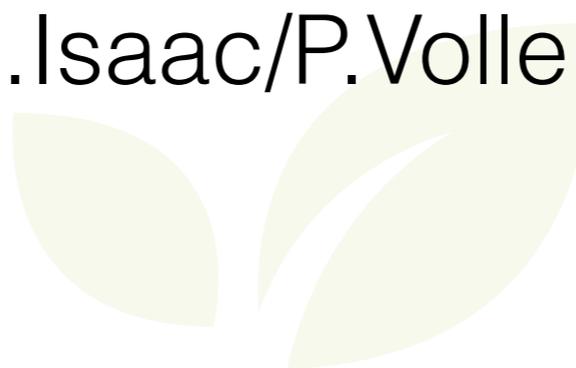
o-Quelques conseils

- Soignez vos photos
- Soignez vos fiches produits
- Evitez les fautes d'orthographe
- Echangez avec vos clients et prospects
- Soyez humains !
- Ne comptez pas vos heures et soyez patients !



Ressources

- E-Commerce : tout savoir avant de créer une boutique en ligne - Bernard Eben - Eyrolles
- E-commerce : de la stratégie à la mise en oeuvre opérationnelle - H.Isaac/P.Volle - Pearson
- Site FEVAD
- Skeelbox
- Etc.



L'exemple de Chakaiclub (retour d'expérience)

- A l'origine, un blog
- Puis une pochette multi marques
- Aujourd'hui une marque de thé en ligne



Au quotidien

- Dégustation et sélection des thés
- Commande des thés et accessoires (gestion des relations avec les fournisseurs)
- Réception des commandes
- Gestion du stock
- Conditionnement du thé (soit moi soit un CAT)



Au quotidien

- Recherche d'un imprimeur
- Gestion et envoi des commandes avec personnalisation
- Gestion des abonnements



Au quotidien

- Rédaction des contenus (blog, magazine de l'abonnement, site)
- Communication (réseaux sociaux, newsletters, partenariats blogs, réalisation de flyers et autres supports imprimés)
- Actions communautaires (ChakaiTesteurs, abonnement collaboratif)



Au quotidien

- Veille et réflexion sur le développement
- Partenariats avec d'autres créateurs ou entreprises
- Développer les ventes hors ligne
- Comptabilité et administratif



Pour terminer

- Déterminez bien votre projet
- Réfléchissez à votre statut
- Organisez-vous
- Croyez en vous et en votre projet
- Soyez patients ! ;-)



Retrouvez ma présentation et des ressources en ligne
sur chakai.fr/murat

Merci pour votre attention !

Je vous propose une tasse de thé ?! ;-)

