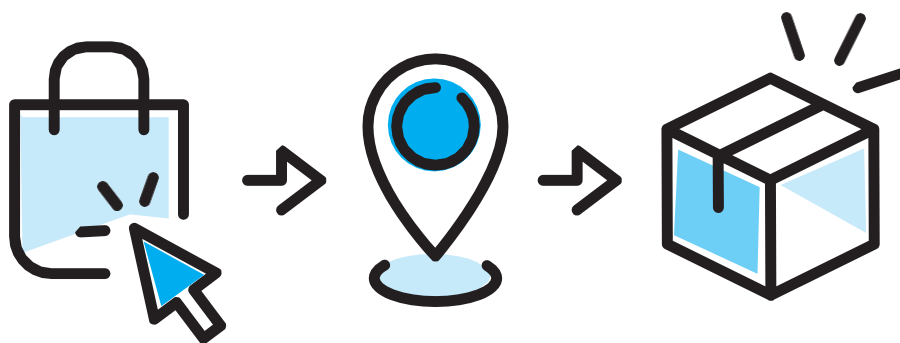


# Comment vendre et communiquer pendant le confinement

## Spécial COVID 19



**CCI BAYONNE  
PAYS BASQUE**  
*Euskal Herri*

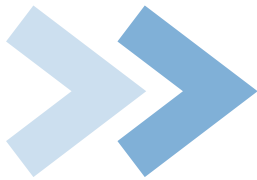
1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

# **COMMERÇANTS, CONTINUEZ À COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS ET À VENDRE PENDANT LE CONFINEMENT**

Votre commerce est directement affecté par le confinement ?

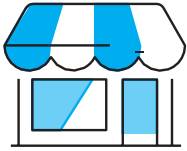
Comment poursuivre votre activité et assurer votre chiffre d'affaires en respectant les règles actuelles liées aux contraintes du confinement ?

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.



# VENDRE

## REJOINDRE UNE PLACE DE MARCHÉ

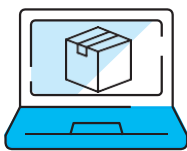


Le plus simple pour vendre rapidement est de rejoindre une place de marché ou « marketplace » existante. Des places de marché territoriales et/ou thématiques existent aux cotés des grands opérateurs. Nombre d'entre elles intègrent des solutions de livraison et/ou de paiement en ligne. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider dans vos choix ([voir dernière page de ce document](#)).

## LE BON PLAN POUR ALLER VITE

Au-delà des places de marché internationales bien connues (amazon, ebay, etsy ...), la bonne solution en cette période de confinement est probablement CDISCOUNT, qui propose la gratuité sur les services click&collect aux commerçants fermés pour cause de confinement, et des conditions avantageuses pour ses services de market place.

## FAIRE DE LA VENTE DIRECTE



### ➤ PRÉSENTATION DE VOS PRODUITS / VENTE PAR TELEPHONE

- Si vous avez un site internet « vitrine » qui 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, vous pouvez créer une page Facebook ou Instagram 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 »).

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider. ([voir dernière page de ce document](#)).

## LE BON PLAN POUR ALLER VITE

Vous possédez sûrement une page facebook ou instagram. Intégrez-y une boutique pour y présenter vos articles. Vos clients sur facebook y consulteront votre offre, et pourront vous contacter par téléphone ou messenger pour passer commande.

Notre expérience sur le premier confinement est que même si la commande est orale (pas de paiement), les clients ne vous feront pas faux bond et passeront récupérer leur commande.

Vous pouvez aussi « verrouiller la commande » avec un paiement carte par téléphone (pour ceux qui acceptent), ou un paiement par email (voir avec votre banque, ou Paypal). Compléments sur le paiement plus bas.

## ➤ 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 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.

## 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. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI pour vous renseigner. ([voir dernière page de ce document](#))

**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 ».

## SOLUTIONS DE CLICK&COLLECT AU PAYS BASQUE

Nous avons évoqué plus haut l'offre click&collect de la marketplace Cdiscount. Une solution pour aller vite. D'autres solutions alternatives ou complémentaires existent au Pays Basque : les applis TREZAM ou SEETYZ par exemple, toutes deux créées localement. De nombreux commerçants du Pays Basque les utilisent déjà.

## SOLUTIONS DE LIVRAISON AU PAYS BASQUE

Au-delà des transporteurs classiques, vous pouvez faire appel à :

- LA COURSE : livraison à vélo sur le BAB : <https://la-course.fr/>
- ERLEA : livraison sur tout le Pays Basque (et plus) : <https://www.hemengo-erlea.com>

## SOLUTIONS DE CLICK&COLLECT POUR LA RESTAURATION

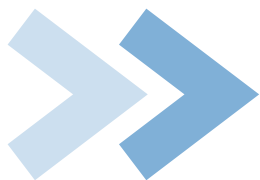
Montrer votre carte proposée en drive/click&collect est essentiel. Vos pages facebook ou instagram peuvent faire le job. Mais ne proposeront pas de système de commande.

Si vous cherchez un bon outil rapide à mettre en place, envisagez notre partenaire Click&eat. Cette solution est pensée pour les restaurateurs, mise en place en 24h, vous permet très rapidement de proposer un service professionnel de click&collect à vos clients. Click&eat offre sa solution gratuitement (sauf le système externe de paiement bien entendu) pendant la période de confinement. Des restaurateurs bayonnais ne regrettent pas d'avoir utilisé cette solution lors du premier confinement.

## ➤ 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, Alam...). Elles permettent d'envoyer une demande de paiement avec un simple lien, par e-mail ou par SMS. Les questions à se poser pour choisir sa solution sont sur : <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-e-commerce-offres-preferentielles-commerçants> (rubrique 2. Les solutions de paiements).



# COMMUNIQUER

**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.**

Incontournable : vérifiez votre page Google My Business créée automatiquement par Google. Si ce n'est pas fait, revendiquez-là, vous pourrez ainsi en compléter les informations).

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).

## GEOLocal 64 : L'ANNUAIRE DES COMMERCES OUVERTS

Faites- vous référencer sur notre plateforme « Géo'local 64 » (<https://outils.ccimp.com/geolocal-64/>) comme étant un établissement en activité au Pays Basque (ouvert physiquement, click&collect ...)

### ➤ 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 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 descriptif et 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. Et comme vu plus haut, complétez vos pages facebook et instagram par une boutique facebook et instagram. C'est gratuit, facile à faire, et facilite la consultation de votre offre par vos clients.

### ➤ 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 newsletter (avec Mailjet, Sendinblue, Mailchimp, Trackoo ...).

### ➤ INFORMEZ DE NOUVEAUX CLIENTS POTENTIELS

Vous pouvez toucher facilement de nouveaux clients potentiels :

- En vous faisant référencer dans des annuaires locaux (notre plateforme « Géo'local 64 » voir plus haut, le portail de votre commune, le portail Pays Basque au cœur (en Pays Basque intérieur) ...), et les annuaires ou portails spécialisés selon votre activité.
- En profitant des propositions solidaires de paysbasque.net : posts promotionnels gratuits sur des pages facebook et instagram à forte affluence (pour producteurs et restaurateurs du Pays Basque en phase avec l'ADN de paysbasque.net).
- En informant la mairie de votre commune, votre manager de centre-ville 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 facebook ou instagram, et éventuellement en boostant quelques-unes de ces publications avec de la publicité facebook ou instagram.
- En publiant un post sur des groupes publics de votre commune afin que votre annonce puisse être relayée par les membres

## UNION ET SOLIDARITE FONT LA FORCE !

De nombreux commerçants au Pays Basque ont au moins une page facebook. C'est certainement votre cas. Utilisez-là pour informer vos clients des commerçants ouverts, des offres proposés par les autres commerces de votre quartier, de votre commune... Et incitez ces autres commerçants à faire de même sur leur page. Vous y gagnerez tous en visibilité. Rapide à mettre en place, gratuit, et efficace. Bien entendu, incitez votre union commerciale, votre office du Commerce, votre office du Tourisme à faire de même sur ses pages facebook et instagram.

De nombreux prestataires du Digital au Pays Basque sont solidaires des difficultés vécues par les commerçants. Nous avons décidé de susciter de leur part des offres solidaires et de les recenser sur le site CCI Bayonne Pays Basque. Un grand merci à ces prestataires.

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider dans vos choix ([voir dernière page de ce document](#))



# POUR CONCLURE

## 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.economie.gouv.fr/coronavirus-e-commerce-offres-preferentielles-commerçants>



**CCI store**  
Made for entrepreneurs

Les offres référencées sur CCI Store, la plate-forme d'e-services des CCI

<https://www.ccistore.fr/thematic-pack/les-applis-pour-commerçants>

## ET RAPPROCHEZ-VOUS DE LA CCI BAYONNE PAYS BASQUE POUR PARLER NUMÉRIQUE :

Que ce soit pour y voir plus clair sur le Digital, pour rendre plus efficace votre page instagram, choisir le bon logiciel de caisse, ou pour lancer sur de bons rails votre projet eCommerce, rapprochez-vous d'Ana Suso et Frédéric Pérès, vos conseillers à la CCI Bayonne Pays Basque. Leur expérience vous sera très profitable.

Que proposons-nous pour vous aider :

- Un audit personnalisé avec votre conseiller CCI, pour intégrer le numérique dans le fonctionnement quotidien de votre entreprise (vendre, communiquer, et aussi dématérialiser vos factures, se protéger des menaces numériques...)
- Des coachings complets pour bien lancer vos projets digitaux, votre eCommerce, ou pour améliorer votre visibilité. De nombreux commerçants et petites entreprises du Pays Basque nous font confiance depuis des années.
- Un beau programme à venir de webinaires, conférences et ateliers sur le Digital, en collaboration avec Google.
- De nombreuses formations au Digital, aux réseaux sociaux, au référencement Google, à la création de site, à l'eCommerce ...

Toutes les informations sur [www.bayonne.cci.fr](http://www.bayonne.cci.fr)

*Et pour vous tester, un quizz en ligne pour mesurer la maturité numérique de votre entreprise*

<https://www.cci.fr/web/developpement-de-l-entreprise/commerce/transformation-numerique>

## Vous n'êtes pas seul !

Vous n'êtes pas seul en Digital nous sommes là pour vous aider. Plus généralement, et en cas de difficultés liées à l'épidémie, la cellule de crise de la CCI est là pour vous aider à y voir clair et prendre les bonnes décisions.

Toutes les informations sur [www.bayonne.cci.fr](http://www.bayonne.cci.fr)



**CCI BAYONNE  
PAYS BASQUE**  
Euskal Herri

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES