



# CE QU'IL FAUT SAVOIR AVANT DE DEVENIR E-COMMERCANT

BANQUE & ASSURANCE



ADDITIONNER LES FORCES  
MULTIPLIER LES CHANCES

# AVANT DE SE LANÇER



## TROUVER LE OU LES BON(S) PRODUITS À VENDRE QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES CONSOMMATEURS :

- En quoi mes produits sont-ils différenciants ?
- Sont-ils déjà vendus par d'autres ? sont-ils de la même qualité ?
- Etablir votre propre benchmark : comparer ce qui se fait déjà, le rendu des sites internet existants.

## TROUVER VOTRE NOM DE DOMAINE (LE NOM DE VOTRE SITE) EN VÉRIFIANT QUE CE DERNIER N'EST PAS DÉJÀ UTILISÉ.

Vous pouvez consulter l'INTERNIC (Internet Network Information), organisme qui se charge, entre autre, de distribuer les adresses Internet. Il permet de tester si un nom de domaine portant l'extension: «.arpa», «.biz», «.com», «.edu», «.info», «.museum», «.net ou .org» est libre ou non. Pour tester la disponibilité d'un nom de domaine avec l'extension «.fr», il faut se connecter au site de l'AFNIC (Association Française pour le Nomage Internet en Coopération).

## PRÉPARER VOTRE ORGANISATION INTERNE :

- Process de traitement des commandes (mettre en place une gestion des commandes sans faille si vous souhaitez que les clients reviennent)
- Stockage des marchandises et la gestion du stock
- Les différents modes de livraison à proposer, leurs délais associés et leurs frais.
- S'engager en termes de garantie, de remboursement, d'échange, de rétractation

## RÉALISER UN BUSINESS PLAN POUR ÉVALUER LES COÛTS, LES MARGES, LA RENTABILITÉ

Vous pouvez réaliser gratuitement un Business Plan en vous connectant directement au site [www.startmystory.fr](http://www.startmystory.fr)

## TROUVER LA SOCIÉTÉ QUI CRÉERA VOTRE SITE : FAIRE LE TRI ENTRE TOUTES LES SOLUTIONS « PRÊTES À L'EMPLOI » QUI EXISTENT ET CELLES APPORTÉES PAR DES SOCIÉTÉS QUI VOUS PROPOSERONT UNE VRAIE CRÉATION SUR-MESURE.

Consulter sur internet :

- les « web Agences », spécialisées en création de site internet
- les développeurs indépendants

Ces deux catégories d'acteurs sur le web vous aideront à trouver le bon hébergeur de votre site.

## LE + INFO JURIDIQUE

En France, tout site de vente en ligne est soumis aux dispositions du Code civil, du Code de la consommation et du Code de commerce.

Pour créer un site, faites appel à un juriste spécialisé qui vous indiquera vos obligations en termes d'information et de protection du consommateur, en termes de mentions obligatoires, en termes de mentions légales (vos coordonnées, la déclaration auprès de la CNIL pour le traitement de données à caractère personnel etc., de règles spécifiques en matière de prospection et de propriété intellectuelle).

## Ce qu'il faut prévoir sur votre site :

- Créer un site qui donne envie d'acheter, qui esthétiquement parlant semble bien fini, propre
- Simplifier au maximum les parcours d'achats de vos clients en créant une navigation simple, fluide, vous réduirez ainsi le taux d'abandon de panier et réaliserez plus de ventes
- Installer sur votre site un moteur de recherche suffisamment performant pour permettre aux consommateurs de trouver rapidement ce qu'ils cherchent (marques, prix, filtres)
- Donner à vos clients la possibilité de payer en ligne de façon sécurisée
- Proposer à vos clients différents moyens de paiement (Cartes bancaires, chèques, virements)

## Précision : si vous acceptez les règlements par carte bancaire, vous devrez signer avec votre partenaire bancaire un contrat monétique VAD (Vente à distance)

- Travailler avec votre concepteur sur le référencement de votre site (plus votre référencement est performant, plus votre site apparaîtra en haut des pages des résultats des moteurs de recherche)

## ÉTABLIR VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Elles sont obligatoires lorsque vous vous adressez à des consommateurs «Particuliers».

Pour vous aider dans leur rédaction, faites appel à un avocat spécialisé en Droit des Affaires.

## CONSEILS ET ASTUCES

### Identification des principales sources risques

- Risques d'impayés pour litige commercial : par exemple marchandise non livrée, marchandise non conforme
- Risques d'impayés pour fraude : le détenteur de la carte bancaire utilisée pour l'achat d'une marchandise conteste avoir effectué cet achat
- Risques d'impayés pour motif réglementaire : remettre en banque votre C.A encaissé par carte bancaire au-delà de 7 jours peut vous faire perdre la garantie de paiement

### Les outils à mettre en place pour diminuer vos risques :

- Enregistrement de votre contrat VAD d'office sous protocole 3D Secure : avec ce dispositif, le titulaire de la carte est authentifié au moment de l'achat ce qui limite les possibilités de rétractation.
- Mettre en place des options de contrôles à paramétrer sur votre outil de gestion des paiements en ligne
- Etre vigilant sur les montants, la fréquence d'achat etc.

### Animer votre site et fidéliser vos clients

- Une fois le site en place, prévoyez d'animer régulièrement votre site, cela contribue aussi à un meilleur référencement de celui-ci.
- Pour fidéliser vos clients, pensez à mettre en place une offre de fidélisation (demandez à vos clients leurs coordonnées mail pour leur adresser des offres de réduction).



LANCEZ VOUS EN ÉTANT BIEN ÉQUIPÉ AVEC  
LA SOLUTION CYBERPLUS PAIEMENT<sup>(\*)</sup> DE LA BRED !

(\*) : Conditions tarifaires disponibles en Agence

**LA BRED VOUS ACCOMPAGNE**  
DANS TOUS VOS PROJETS

Découvrez l'expertise de la BRED sur [www.bred.fr](http://www.bred.fr)

BRED Banque Populaire - Société anonyme coopérative de Banque Populaire régie par les articles L 512-2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit, au capital de 629 453 128,20 euros - Siège social : 18, quai de la Rapée - 75604 Paris Cedex 12 - 552 091 795 RCS Paris - Ident. TVA FR 09 552 091 795 - Intermédiaire en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 003 608.

**BRED**

ADDITIONNER LES FORCES  
MULTIPLIER LES CHANCES



BANQUE & ASSURANCE