

COMMENT VENDRE EN TEMPS DE CRISE ?

SPÉCIAL COVID-19



COMMERÇANTS,

CONTINUEZ À COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS ET À VENDRE PENDANT LA CRISE !

Votre commerce est **directement affecté par la crise du Coronavirus ?** Comment **poursuivre votre activité** et **assurer votre chiffre d'affaires en respectant les règles** actuelles liées à l'accueil du public ?

Il est possible de **garder le lien avec votre clientèle** et de **continuer à vendre vos produits** pendant la crise sanitaire. Nous vous détaillons ici comment proposer vos produits à vos clients, via des moyens simples comme le service de "drive" devant votre commerce, ou encore la livraison à domicile.



▶ PROCESSUS DE VENTE

Vous avez un site internet "vitrine"

Votre site présente vos produits à la vente mais 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...

Ouvrez une page Facebook 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").

Le service "drive" ou de livraison à domicile sont soumis aux règles de la "vente à distance" (Art L. 121-16-1 du code de la consommation).

POINTS DE VIGILANCE

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.**

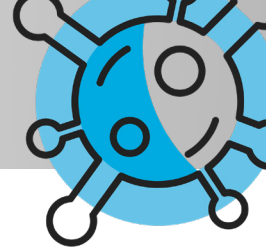
INFORMATIONS SUR LES MOYENS DE PAIEMENTS

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".





▶ 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 donc 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.



▶ LIVRAISONS OU “DRIVE”

Il vous appartient de mettre en place des mesures pour prévenir les risques de contaminations tout au long de la préparation de la commande jusqu’à sa livraison ou son retrait. **Vous ne devez pas être en contact avec vos clients.**

“DRIVE”

Proposez de mettre les marchandises à disposition selon un rendez-vous fixé ensemble (type “drive”) sans contact entre le personnel et les clients.

Attention : ce service peut être proposé **uniquement pour les produits de dépannage et de première nécessité.** Vos clients sont confinés et sont autorisés à sortir seulement pour des déplacements limités afin d’effectuer des achats de première nécessité et à proximité de leur domicile.

Exemple : organiser un “drive” qui permette de déposer les marchandises au pied du coffre du véhicule du client et/ou qu’il puisse récupérer sa marchandise sans contact avec vous ou vos salariés.

LIVRAISONS À DOMICILE POSSIBLE (POUR TOUT PRODUIT)

1. Organisez vos tournées avec vos propres moyens de livraison.

Exemple d’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 klaxonnez au moment du départ pour prévenir le client qu’il peut sortir récupérer sa commande.

2. Utilisez les transporteurs.

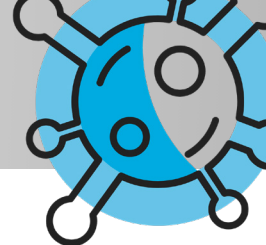
Les livraisons s’effectuent à domicile.

▶ POUR EN SAVOIR PLUS...

[Consultez le guide des précautions sanitaires à respecter dans le cadre de la livraison de colis.](#)

[Consultez le site internet de la Cacima.](#)





▶ LES PRINCIPALES SOLUTIONS DE PAIEMENT EN LIGNE ET SÉCURISÉES

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

PAYLIB



Paylib ouvre de manière exceptionnelle son service "Paylib entre amis" aux professionnels, pour recevoir de l'argent à distance, et ce gratuitement.

Ce service permet aux professionnels de recevoir des paiements jusqu'à, au moins, 300 € par transaction. **Les banques proposant "Paylib entre amis" :** Banque BCP,

Banque de Savoie, Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole,

Crédit Coopératif, Crédit Maritime, Crédit Mutuel, Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Hello Bank!, La Banque Postale, LCL, Max, Société Générale.

VAD PAR CB

Le contrat de **Vente à Distance**, appelé communément contrat VAD, est un contrat que vous passez avec votre banque afin de vous permettre d'utiliser le **Terminal de Paiement Electronique virtuel** (TPE en ligne) et de pouvoir accepter ainsi sur votre boutique en ligne, le paiement par carte bancaire.

CHÈQUE

Enfin, vous pouvez proposer un **paiement par chèque à la livraison** de la commande. Pour cette option, vous devrez toutefois veiller à **respecter les mesures d'hygiène** afférentes à la crise sanitaire.

▶ LES CANAUX DE COMMUNICATION

Maintenant que vous avez identifié comment continuer à proposer vos articles tout en respectant les règles d'hygiène, il faut désormais en informer le plus grand nombre de clients potentiels.

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 en ligne via les réseaux sociaux**.

Vous pouvez par exemple prendre en photo chacun de vos produits ou ceux que vous souhaitez "pousser" puis les publier un à un sur votre page Facebook, 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.

[Consultez les recommandations de Facebook pour les entreprises pendant la crise.](#)

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) ou encore sur votre profil sur les différents réseaux sociaux.

INFORMEZ DE NOUVEAUX CLIENTS POTENTIELS

Vous pouvez toucher facilement de nouveaux clients potentiels via les canaux suivants :

En mettant à jour votre page Google My Business : y indiquer vos nouveaux jours de fermeture, numéro de téléphone et créer un évènement avec les nouveaux services proposés [Découvrez ici la procédure.](#)

En contactant la radio locale qui pourra vous proposer de faire une publicité ou tout simplement de relayer l'information.

En publiant un article ou un post 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 afin que votre annonce puisse être relayée par les adhérents.



Besoin de renseignements supplémentaires ?

Contactez Virginie Chevin, animatrice de ville : virginie.chevin@cacima.fr