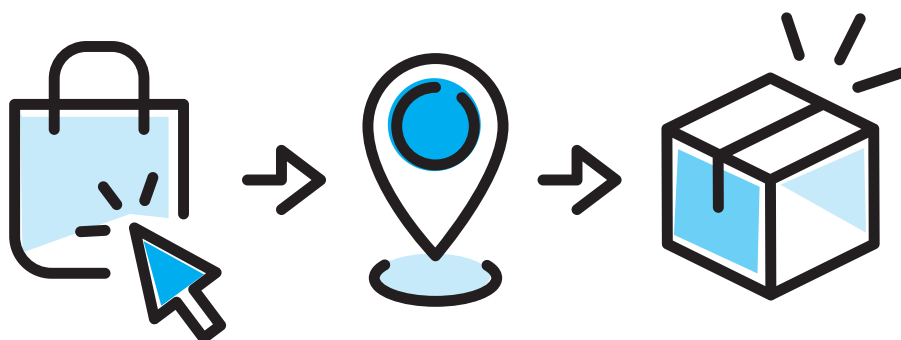


Comment vendre et communiquer pendant le confinement

Spécial **COVID 19**

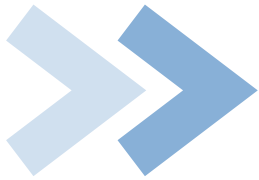


COMMERÇANTS, CONTINUEZ À COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS ET À VENDRE PENDANT LE CONFINEMENT

Votre commerce est directement affecté par le confinement ?

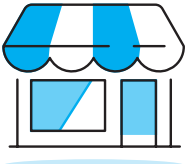
Comment poursuivre votre activité et assurer votre chiffre d'affaires en respectant les règles actuelles liées aux contraintes du confinement ?

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 locales et/ou thématiques existent aux côtés 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 : l.giozzi@cci.nc

La CCI NC a recensé des solutions de marketplaces / plate-formes de vente en ligne et services de livraison qui permettent aux professionnels de présenter leurs produits et de vendre en ligne.

- <https://shop.nc/>
- <https://commandez.feedme.nc/>
- <https://atable.nc/>
- <https://www.alloresto.nc/>
- <https://needeat-nc.com/>
- <https://pacifikmarket.nc/>
- <https://www.facebook.com/BSE.NC/>
- <https://www.vigiplis.nc/>
- <https://www.covie.shop/>
- <https://www.eticket.nc/>

Liste non exhaustive, n'hésitez pas à nous contacter pour vous faire répertorier

FAIRE DE LA VENTE DIRECTE



➤ PRÉSENTATION DE VOS PRODUITS / VENTE PAR TÉLÉPHONE

- 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 utiliser 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 : l.giozzi@cci.nc

➤ 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 de distanciation physique 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.cci.nc/sites/cci/files/media-files/Guide%20precautions%20sanitaires%20livraison%20colis.pdf>

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.

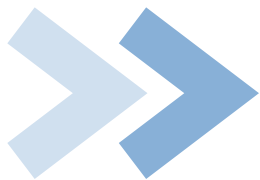
• **Utilisez les transporteurs : OPT, Brousse Service Express (BSE), THUI TRANSPORT, TPC SERVICES, VIGIPLIS**

Liste non exhaustive, n'hésitez pas à nous contacter pour vous faire répertorier

➤ 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.

Rapprochez-vous de votre établissement bancaire ou de la CSB.



COMMUNIQUER

➤ CANAUX DE COMMUNICATION

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

Vérifiez la visibilité en ligne de votre commerce en faisant une recherche dans un moteur de recherche (Bing, Google, Qwant...) et assurez-vous que vos informations de contact sont à jour (téléphone, e-mail...).

Quelques incontournables : gardez le contact avec vos clients grâce au site 1012.nc et les moteurs de recherche (Yahoo, Bing, Facebook), Google My Business, voir aussi les conseils pour les entreprises affectées par le Covid-19 proposés par Google ; Facebook for Business : ressources sur le Covid-19 pour les entreprises.

N'oubliez pas de rester joignable par téléphone (affichez votre numéro de téléphone et, le cas échéant, votre adresse mail sur la vitrine du magasin pour que les clients appellent ou vous écrivent pour passer commande, soit pour se faire livrer, soit pour venir chercher la commande à la porte du magasin), et faites-vous référencer par la CCI en cliquant sur le formulaire [ICI](#) comme étant un établissement en activité qui propose de la vente à emporter, du click and collect ou de la livraison à domicile.

➤ 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 (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 petit descriptif et surtout 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.

➤ 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 bien encore sur votre profil sur les différents réseaux sociaux. C'est, peut-être, aussi, l'occasion de créer une lettre d'information. Des outils gratuits existent (Mailjet, Sendinblue...) pour vous y aider.

➤ INFORMEZ VOS PROSPECTS

Vous pouvez toucher facilement de nouveaux clients potentiels :

- en vous faisant référencer dans des annuaires généraux ou spécialisés selon votre activité
- en informant la mairie de votre commune pour que l'information soit relayée à l'ensemble des administrés, surtout si votre commerce est installé en brousse
- en envoyant votre annonce aux radios et aux journaux locaux
- en publiant 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 afin que votre annonce puisse être relayée par les adhérents

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider dans vos choix : l.giozzi@cci.nc



POUR CONCLURE

RETROUVEZ :



Notre rubrique dédiée sur le site www.cci.nc

<https://www.cci.nc/covid-19-2021>



Les informations sur les aides sur le site du gouvernement :

<https://gouv.nc/info-coronavirus-covid-19/infos-economie-0>



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

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

Nos conseillers sont mobilisés pour répondre à toutes vos questions.

Contactez-les :

- au Numéro Vert (appel gratuit), opéré par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie en partenariat avec la CCI-NC, la CMA-NC, la CANC et l'OPT, pour répondre à toutes les questions d'ordre économique : **05 03 03** (du lundi au vendredi, de 8h à 16h).
- au **24 31 00**
- ou en répondant à ce [questionnaire](#)
- ou encore par mail : entreprises-coronavirus@cci.nc



15, rue de Verdun, 98 800 Nouméa
24 31 00
cci@cci.nc
www.cci.nc
f in CCI-NC

