

Facebook LIVE

Comment VENDRE en LIGNE ?

2

CLICK
&
COLLECT ! #

➔ Vendredi 19.03.2021_11h30

[🕒 Nouvelle-Calédonie / ⌚ 20 - 30 mins]



CLICK & COLLECT !

définition

≠ commandes

mise en place
& logistique

Les liens utiles « pour en savoir plus » vous sont proposés en fin de document !

CLICK & COLLECT !

définition

⇒ commande à distance puis retrait en votre « magasin »* ... ou un autre !

*sous réserve : pratique qui peut être autorisée durant le confinement même si votre enseigne ne peut accueillir du public !

CLICK & COLLECT !

la commande

- avec site [marchand]
- sans site

≠ commande

⇒ via votre site

* possible sans
induire le
paiement
(⇒ réservation !)

réservation

directement sur
votre site
[marchand *]
responsive
design**

**l'affichage de votre site doit pouvoir
s'adapter aux écrans de petites tailles
(smartphones & tablettes)

≠ commande

➔ sans site

reservation via

- marketplace
(pacifikmarket, shop
nc...etc.)

➔ en fonction de
votre contrat, tout
peut être géré pour
VOUS* !

*les gestionnaires de la marketplace
peuvent PRENDRE EN CHARGE
GESTION DES STOCKS, PAIEMENTS ET
« LIVRAISONS »
(incluant retrait des colis par le client)

≠ commande

➔ sans site

reservation via

- réseaux sociaux
(Facebook/messenger,
LinkedIn, Whatsapp...)
- téléphone :
 - appel
 - sms
- ...

➔ tout moyen ! *

*le « e-commerce » n'implique pas le paiement et la souscription de livraison en ligne, mais ASSUREZ-VOUS DE LA VIABILITÉ DE LA RÉSERVATION/COMMANDE !

CLICK & COLLECT !

mise en place
& logistique

- stocks
- livraison / retrait
- paiement
- sav

≠ logistique

⇒ stocks

gestion

vigilance sur les
« modalités » !
⇒ stock réel ou
théorique ? *

*en fonction des modalités mises en place et/ou de votre accord, la gestion des stocks diffère... ATTENTION aux RUPTURES !

≠ logistique

⇒ livraison* ?

⇒ retrait !

retrait possible

- en « point relai » !
- en votre magasin ?

* le principe de livraison n'est pas « click & collecte », c'est une pratique du e-commerce « classique »

≠ logistique

→ retrait en
point
relai* !

***définition :**
entreprise « tierce »
qui

1. reçoit votre colis
2. le remet à votre client

* une liste des points relais identifiés à date est/sera disponible sur les sites de la CCI NC, de l'ONNC, et du syndicat des commerçants NC !

≠ logistique

→ retraitS en
point
relai
ou
magasin

possibles en mode

- « drive »*
- piéton*

*dans le respect des
protocoles sanitaires !

≠ logistique

⇒ retrait
drive

principe « sanitaire »

1. le client (masqué) arrive en véhicule sur la zone « parking » (et/ou dédiée)
2. il ouvre son coffre (ou porte)
3. vous / le gestionnaire (masqué) déposez le colis

* proposez au besoin du désinfectant de surface !

⇒ vente

≠ logistique

⇒ retrait
piéton

principe « sanitaire »

1. le client (masqué) arrive devant ou dans votre magasin/point relai
2. il suit le parcours mis en place
3. vous / le gestionnaire (masqué) lui remettez le colis

* proposez au besoin du gel hydroalcoolique, voire des masques !

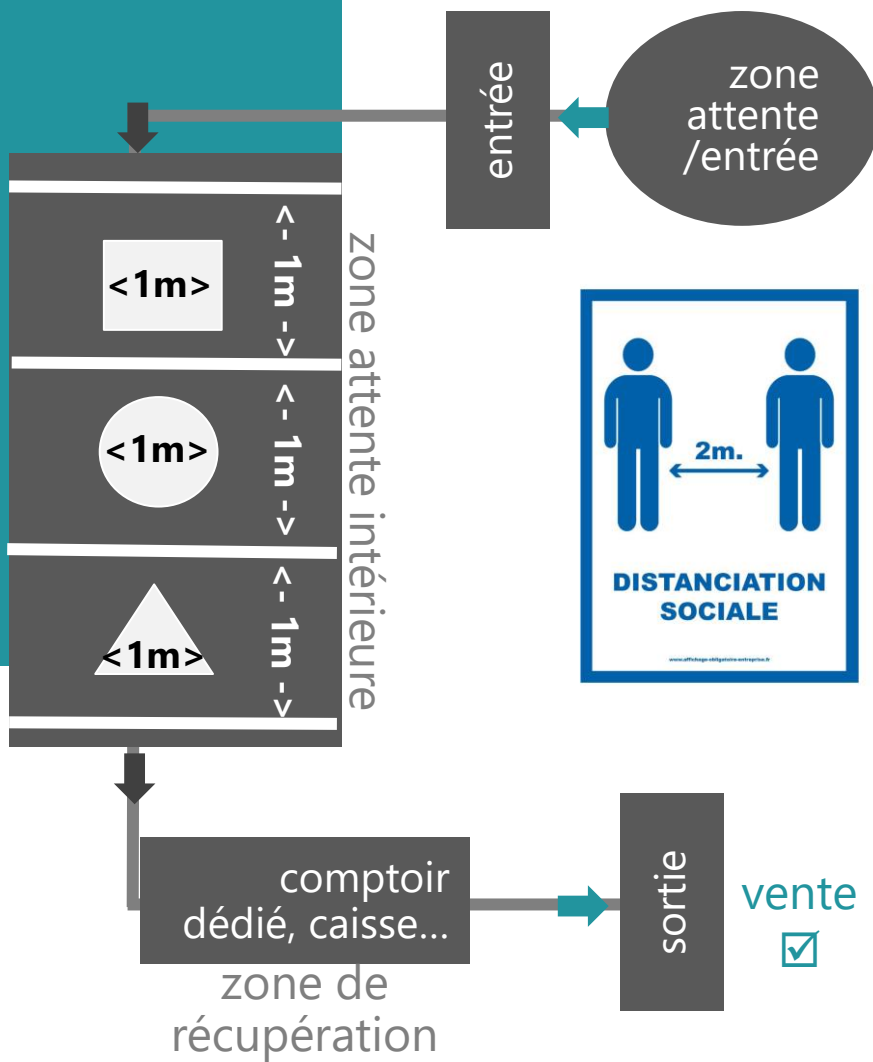
⇒ vente

≠ logistique

➔ retrait
piéton
ZOOM
circuits

Respect des distances Le circuit permet aux clients de ne pas se croiser OU des zones d'attentes sont en place en cas d'entrée/sortie sur le même point.

Affichages à mettre en place !



≠ logistique

→ paiement

possible

- en ligne
et/ou *
- sur site de
retrait**

*vous avez peut-être des modalités
d'acomptes versés en ligne ?!

** Dans le respects des protocoles
sanitaires > le « sans contact » à
favoriser !

≠ logistique

→ sav

règles...
& bon sens !

- afficher & respecter les obligations légales /retours de marchandises
- informer & sensibiliser* vos clients sur les enjeux pour vous !

*tous engagés pour la lutte contre le gaspillage en contexte îlien et la solidarité vers nos commerces/commerçants ?!

[en résumé] le click & collect allie e-commerce & commerce de proximité

le consommateur

1. réserve / commande*

(*facture payée)

➔ site internet, marketplace,
réseaux sociaux, téléphone,
sms...etc

2. retire ses achats*

(*sur RDV ou non)

➔ boutique « propre² » ou point
relais

[➔ règle sa commande si non réglée
en ligne]

➔ en mode piéton ou « drive »

le click & collect

liens utiles !

Merci à l'île Ô pépites d'avoir apporté son témoignage et au syndicat des commerçants NC pour sa collaboration sur les points relai !

⇒ cliquez sur leurs logos ci-dessous pour les découvrir



l'île Ô pépites



Commerçants NC

**Y'A PRESQUE
TOUT CHEZ NOUS!**
LE CHOIX • LA PROXIMITÉ • LE SERVICE

en savoir plus via la liste ci-dessous et sites CCI & ONNC en slide suivante !

GOUVERNEMENT NC

- [Info Gouv / magasin/activités qui peuvent ouvrir ou non](#)
- [Gestes barrières](#)
- [Entretien des locaux](#)
- [Entretien des véhicules](#)
- [Établissements accueillant du public \(page 4 !\)](#)

SMIT NC

- [Désinfection](#)
- [Travail en caisse](#)
- [Chauffeurs/Livreurs](#)

FEVAD Fédération des Entreprises de Vente à distance (Fr)

- [Commerce textile sur SAV !](#)
- [Nouvelles règles / retours produits /commande Internet \(2020\)](#)

Haut Conseil de la santé publique (Fr)

- [Reco / textiles & Co](#)

Facebook LIVE

Comment VENDRE en
LIGNE ?#

2

CLICK &
COLLECT ! #



retrouvez le [SUPPORT](#) du
1^{er} Facebook Live
[Comment VENDRE en
LIGNE ?#](#)

retrouvez le [VIDÉO](#) du 1^{er}
Facebook Live # [Comment
VENDRE en LIGNE ?#](#)

retrouvez la [VIDÉO](#) du 2^{er}
Facebook Live # [CLICK &
COLLECT ! #](#)

en savoir plus sur
« [Comment
vendre et communiquer
pendant le confinement](#) » via
CCI NC

Les sites [CCI NC](#) & [Observatoire Numérique NC](#)



2 centres de ressources pour tous les professionnels,
#PourUneDynamiqueNumeriqueEnNC !