

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

Pensez bien à vérifier que vous êtes en conformité avec la réglementation

Que vous vendiez par le biais d'un site de vente en ligne, par téléphone ou par mail, vous êtes soumis à la réglementation de la vente à distance. Indiquez notamment à vos clients :

- ✓ les **moyens de paiement** acceptés,
- ✓ les lieux, coûts et modalités de **livraison**,
- ✓ les **caractéristiques** essentielles des articles,
- ✓ le **prix global** à payer par le client...

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23455>

OBLIGATIONS EMPLOYEUR

Attention à vos salariés dans la mise en place de la vente à distance

La loi française rend l'employeur responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés.

Avant toute reprise ou continuité de l'activité, il doit passer en revue les circonstances dans lesquelles les salariés peuvent être exposés au virus et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour les éviter.

A défaut, l'employeur pourra être reconnu comme responsable des éventuelles conséquences qu'aura eu le virus sur la santé de ses salariés.

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_obligations_employeurs.pdf





► 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” / “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 qui permettent à vos clients et personnels de se sentir en sécurité.

Depuis le 21 avril, 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.

Consultez la fiche du Ministère du Travail dédiée aux précautions à respecter pour la tenue de “drive” et points de collecte :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_conseils_drive.pdf

✓ Utilisez les transporteurs

**Les livraisons s'effectuent à domicile.
Pas de relais colis pendant le confinement.**

> **Chronopost** : offre spécifique -20% avec le code “restez chez vous” pour tous vos colis entre 1 et 20 kg et d'un format maximum de 90 x 40 x 39 cm, de 23 € à 27 € et 42 € TTC

> **La Poste** : livraison de petits colis, à partir de 4,95 € et jusqu'à 30 kg pour 29 € TTC

> D'autres solutions de logistique et de livraison :

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-e-commerce-offres-preferentielles-commercants>



POUR EN SAVOIR PLUS...

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-precautions-sanitaires-livraison-colis>

Consultez le guide des précautions sanitaires :

https://www.economie.gouv.fr/files/files/Guide_precautions_sanitaires_livraison_colis.pdf



LIVRAISONS À DOMICILE POSSIBLE (POUR TOUT PRODUIT)

✓ **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.



COMMENT VENDRE EN TEMPS DE CRISE ?



► LES PRINCIPALES SOLUTIONS DE PAIEMENT EN LIGNE ET SÉCURISÉES

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

✓ Développez votre activité sur Internet avec PAYPLUG

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes proposent PAYPLUG, une solution simplifiée pour encaisser les paiements par carte de vos clients via internet, email, sms, ainsi que via les principaux réseaux sociaux.

<https://www.payplug.com/fr/>

✓ Les principales solutions proposées actuellement :

<https://www.ccistore.fr/cci-haute-savoie/category/developpement/Je%20g%C3%A8re%20ma%20pr%C3%A9sence%20en%20ligne/Je%20d%C3%A9veloppe%20mes%20ventes%20en%20ligne>

✓ Les bonnes questions à se poser pour bien choisir sa solution :

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgcrf/documentation/publications/depliant/vendeur_ecommerce.pdf

► 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 : <https://www.facebook.com/business/boost/resource>

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.

INFORMEZ DE NOUVEAUX CLIENTS POTENTIELS

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

- ✓ En mettant à jour votre page googlemybusiness :

y indiquer vos nouveaux jours de fermeture, numéro de téléphone et créer un évènement avec les nouveaux services proposés. Découvrez ici la procédure : <https://support.google.com/business/answer/9773423?hl=fr>

- ✓ En vous faisant référencer sur la carte des commerces ouverts en Haute-Savoie : <https://tools.ccimp.com/covid-carte-commerces-74/>

- ✓ En informant la mairie de votre commune de ce nouveau service. La mairie pourra ensuite relayer l'information à l'ensemble des administrés, surtout si votre commerce est installé en zone rurale
- ✓ En contactant la radio locale qui pourra vous proposer de faire une publicité ou tout simplement de relayer l'information lors d'une émission ou d'un bulletin d'informations
- ✓ En envoyant votre annonce aux journaux locaux et régionaux
- ✓ 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 et/ou de votre département afin que votre annonce puisse être relayée par les adhérents
- ✓ En créant un groupe public pour votre commune et proposer aux autres commerces de vous y rejoindre.

#CCI74 LIVE : DES WEBINARS POUR FAIRE FACE À LA CRISE ... ET APRES !

Chaque semaine, la CCI Haute-Savoie vous donne rendez-vous, en live et gratuitement : <https://www.haute-savoie.cci.fr/votre-cci/actualites-cci/1453-cci74-live-des-webinars-pour-faire-face-a-la-crise-hellip-et-apres>



Cellule de crise Contactez votre conseiller CCI !

04 50 33 72 99 | entreprises@haute-savoie.cci.fr

