

Bonjour et bienvenue !

Votre webinaire commence dans quelques minutes

Vos Intervenants aujourd'hui :



Caroline ANDRE-LECESNE
Conseillère Numérique -
CCI Nantes St-Nazaire

 [in/caroline-a-9853057/](https://www.linkedin.com/in/caroline-a-9853057/)

 [@lecesnecaroline](https://twitter.com/lecesnecaroline)



Charlotte LOIZEAU
Conseillère Numérique - CCI
Vendée

 [in/charlotte-loizeau/](https://www.linkedin.com/in/charlotte-loizeau/)

 [@cha_loizeau](https://twitter.com/cha_loizeau)

Et en « back-office » :



Amandine DEROUET
Conseillère Numérique -
CCI Mayenne

 [in/amandine-derouet-b34b4b98/](https://www.linkedin.com/in/amandine-derouet-b34b4b98/)

 [@Am_Derouet](https://twitter.com/@Am_Derouet)

Coronavirus

Entreprises - Pays de la Loire
la CCI à votre écoute !

ALLO PME 02 40 44 6001

coronavirus.pme@paysdelaloire.cci.fr

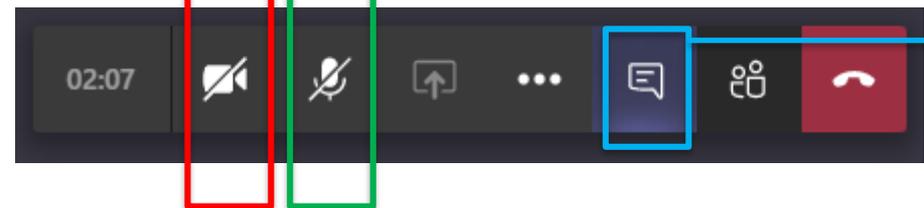
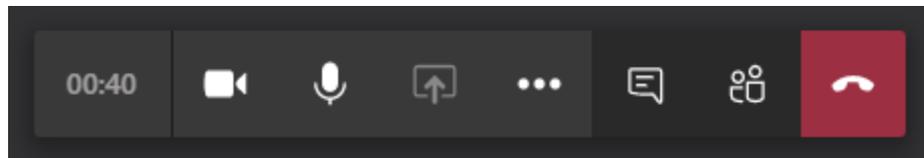


**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

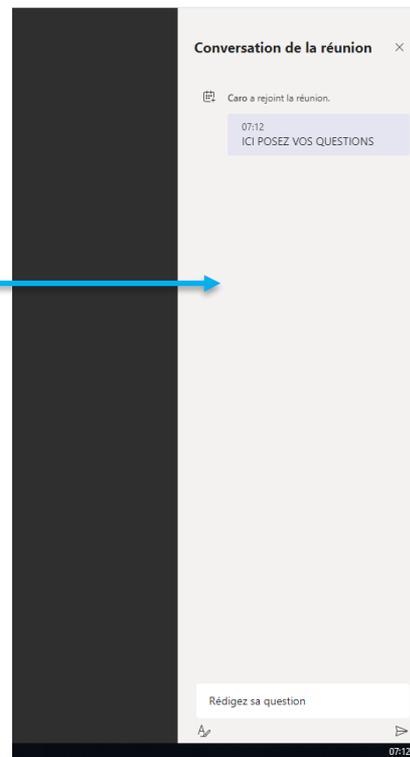
1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES



Coupez **Micro** et **Caméra** 😊



Posez vos questions sur **le chat**



Et vous pourrez également répondre à **des sondages**





Webinaire

Par les CCI des Pays de la Loire

Comment vendre sur Facebook ?



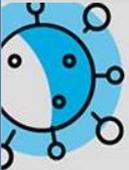
**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES



Programme du webinar

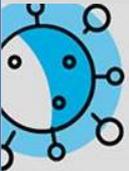
- Ce qu'il faut savoir pour vendre sur Facebook
- Les différentes options pour vendre
- Exemples
- La publicité Facebook pour gagner en visibilité



A ce jour, tous les commerces, y compris non alimentaires, peuvent proposer des livraisons et retraits de commandes, dans le respect des gestes barrières et les clients doivent cocher la case "Déplacements pour effectuer des achats de fournitures nécessaires à l'activité professionnelle et des achats de première nécessité dans des établissements dont les activités demeurent autorisées" pour tout retrait. Cette règle s'applique même s'il ne s'agit pas d'achat de premières nécessités au sens courant du terme.

Source : Message de la DGE/Direction Générale des Entreprises





- Application des recommandations sanitaires pendant la préparation des colis ou des sacs et paquets destinés au click and collect (lavages de mains réguliers, port de gants pour la préparation des colis, nettoyage et désinfection réguliers, respect des distances entre personnes).
- **ENGAGEMENT SANITAIRE qui peut aller encore plus loin (exemples) :**
Certaines activités indiquent que lors des réceptions marchandises, ils isolent les produits pendant 24 heures avant de les mettre en rayonnage dans leurs locaux. Même démarche appliquée pour les emballages.
Ils expliquent également, les aménagements de temps de travail et/ou des postes de travail permettant la mise en place de la distanciation sociale dans leurs équipes ou indiquent qu'il travaille seul.



À domicile, la livraison sans contact se déroule dans les conditions suivantes :

- Les livraisons s'effectueront en priorité dans les boîtes aux lettres normalisées du destinataire. Les expéditeurs sont encouragés à optimiser la taille de leurs colis, afin de faciliter au maximum ce type de livraison.
- En cas de livraisons n'entrant pas en boîte aux lettres normalisée, le livreur prévient le client ou la personne désignée de son arrivée (en frappant ou en sonnant).
- Le livreur dépose le colis sur le pas de la porte et s'écarte immédiatement d'une distance de minimum 1 mètre de la porte, avant ouverture de la porte par le client.
- Il peut laisser le colis sur le pas de la porte ou s'assurer, à distance que le colis a bien été réceptionné par le client. Il ne recueille pas de signature manuscrite auprès du client.
- L'objectif est de ne pas être en contact proche et, en particulier, de ne pas se passer le colis de la main à la main.



Guide des précautions sanitaires à respecter dans le cadre de la livraison de colis

La livraison de colis reste autorisée dans le strict respect des mesures générales de prévention de la propagation du virus et de protection maximale des personnes qui manipulent ces colis. Cela suppose notamment la mise en place de la livraison sans contact.

À domicile, la livraison sans contact se déroule dans les conditions suivantes :

- Les livraisons s'effectueront en priorité dans les boîtes aux lettres normalisées du destinataire. Les expéditeurs sont encouragés à optimiser la taille de leurs colis, afin de faciliter au maximum ce type de livraison.
- En cas de livraisons n'entrant pas en boîte aux lettres normalisée, le livreur prévient le client ou la personne désignée de son arrivée (en frappant ou en sonnant).
- Le livreur dépose le colis sur le pas de la porte et s'écarte immédiatement d'une distance de minimum 1 mètre de la porte, avant ouverture de la porte par le client.
- Il peut laisser le colis sur le pas de la porte ou s'assurer, à distance que le colis a bien été réceptionné par le client. Il ne recueille pas de signature manuscrite auprès du client.
- L'objectif est de ne pas être en contact proche et, en particulier, de ne pas se passer le colis de la main à la main.

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

Coronavirus

Entreprises - Pays de la Loire
la CCI à votre écoute !

ALLO PME 02 40 44 6001

coronavirus.pme@paysdelaloire.cci.fr



Pourquoi est-il intéressant de vendre sur Facebook ?

Un secret pour personne...

...le réseau social le plus utilisé au monde



2,45
milliards
d'utilisateurs
actifs mensuels



35

millions
d'utilisateurs
actifs mensuels

28

millions
d'utilisateurs
actifs **quotidiens**

Et les utilisateurs y dévoilent leur vie

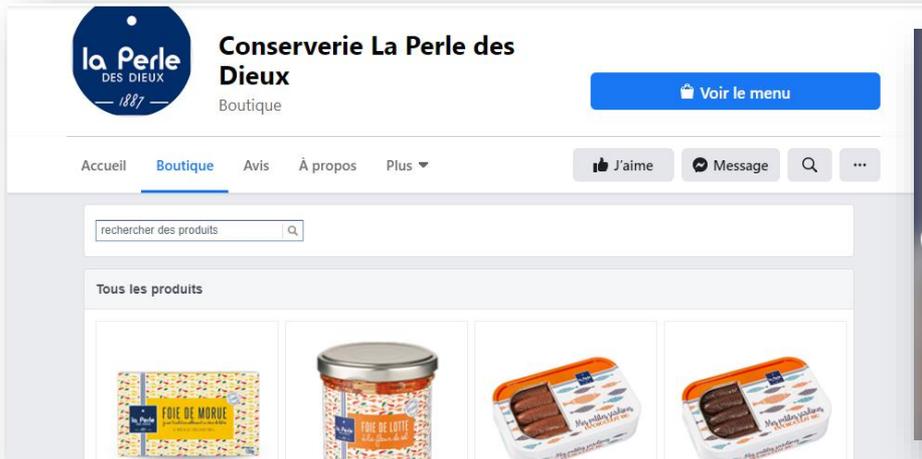


Pourquoi se lancer ?

Intervenante CAL



- Montrer et diffuser largement son catalogue aux clients
- Augmenter, maintenir ou diversifier son chiffre d'affaires
- Dynamiser son commerce
- Déployer des processus de vente adaptés à la situation Covid
- Moderniser sa communication
- Trouver de nouveaux clients, prospects en faisant de la publicité



Qui peut vendre sur Facebook ?

Intervenante CAL

- Commerçants, CHR, agriculteurs, maraîchers, ... toutes les entreprises peuvent utiliser la plateforme pour mettre en valeur leurs produits
- En revanche, le paiement ne peut pas se faire directement sur Facebook.
- Pas de démarche « légale » à prévoir.



LES DIFFÉRENTES OPTIONS POUR VENDRE SUR FACEBOOK



Vous avez **déjà une boutique en ligne**, que celle-ci soit gérée via un site e-commerce ou via une marketplace

1

Vendre en utilisant la fonctionnalité « **BOUTIQUE** »



Votre communauté de fans prend tout son sens ! Vous poussez naturellement offres, produits, opérations spéciales.



Vous avez **un site vitrine uniquement**

2

Vendre en mettant une petite **procédure** (liste produits, formulaire de commande, indications concernant le paiement, le retrait ou la livraison marchandises)



Des solutions existent. Vous pouvez capitaliser sur vos fans et entamez avec eux une nouvelle relation : vendez !



Vous n'avez **ni site vitrine ni site e-commerce**, seulement une présence sur les réseaux sociaux et à minima sur Facebook

3

Sondage : et vous, dans quel cas êtes-vous?





Ils l'ont fait !

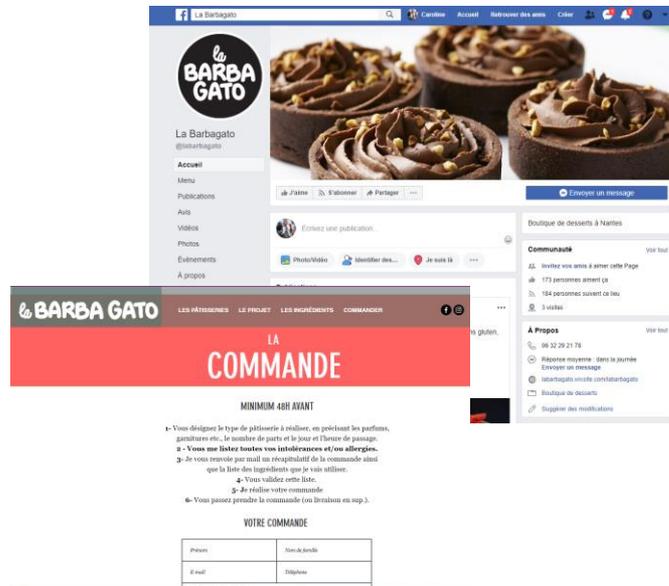
Intervenante CAL



1

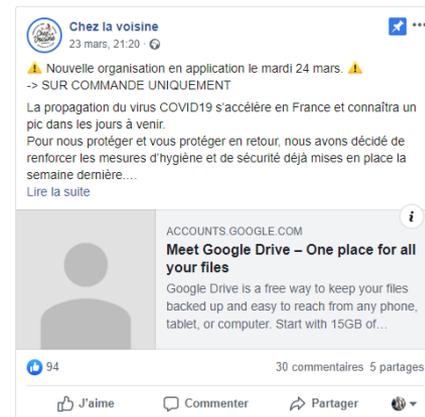


2



3

Publications



Boutique sur la page Fan

Mise en avant des produits et incitation à commander sur la **page fan**
Prix, commande et livraison sur le **site vitrine**

Partage d'une procédure de commande/livraison/paiement dans une publication sur la **page fan**
Partage d'un **listing produits** sur google drive



LA BOUTIQUE FACEBOOK

La boutique Facebook, kesako ?

Intervenante CLO



- Accessible via un onglet dédié
- Si l'onglet Boutique fait office de vitrine sur votre Page Facebook, le catalogue est l'entrepôt qui abrite votre inventaire.
- Pour chaque produit : son titre, son prix, ses images, sa disponibilité



Le saviez-vous ?

Facebook propose des informations spécialisées pour les entreprises www.facebook.com/business/



Rechercher sur Facebook



Charlotte



Pêché Maison

Cuisine

 Acheter

Accueil

Avis

Photos

Boutique



 J'aime déjà

 Message



rechercher des produits 

La gamme de poisson frais Pêché Maison

Tout voir (9)



La boutique Facebook, prérequis

Intervenante CLO



- Compatible avec certains modèles de page.
- [Voir la procédure pour modifier le modèle de votre page.](#)



rechercher des produits

Tous les produits



Matcha Glow Taille 5 sticks
12,00 €



French Glow Recharge
30,00 €



The Simple Skin - La routine co...
95,00 €



The Mega Glow abonnement
75,00 €



Listed by Brico Dépôt

Mitigeur évier pro chromé "BILBROUGH" - COOKE and LEWIS

Enregistrer

Détails

Corps en laiton finition chromé. Douchette extractible 1 jet avec gâchette. Cartouche céramique 35 mm. Flexibles d'alimentation inclus. H. 48 cm.

Les prix peuvent varier d'un dép... Afficher suite

Expédition et retours



Check Out on Website

Ceci vous conduira à www.bricodepot.com

Créez votre catalogue



- L'importation d'un catalogue est la première étape vers le développement de vos ventes en ligne (vous pouvez le saisir manuellement).
- Un catalogue produits permet aux personnes d'effectuer facilement leurs achats dans votre boutique. Il débloque également des fonctionnalités de publicité qui vous aident à atteindre les personnes susceptibles d'adorer les produits que vous proposez.
- [Voir la procédure pour créer un catalogue](#)

Importer le catalogue de votre site marchand

- Ajouter des articles à partir d'une plate-forme marchande
- Si votre inventaire est hébergé sur une plate-forme d'e-commerce, type Prestashop, Shopify, WooCommerce (etc), vous pouvez importer des articles directement à partir de cette plate-forme.
Après avoir importé les articles vers une de ces plates-formes, vous pouvez les lier directement à Facebook pour gérer votre inventaire.

Notre conseil : mettre des produits en rapport avec l'actualité

Voici ce que vous devrez voir :

Intervenante CLO



Gestionnaire de catalogues

Rechercher



Quelle catégorie décrit le mieux votre activité ?



E-commerce

Produits vendus en ligne

Produits



Voyage

Hôtels et résidences de vacances, vols ou destinations



Immobilier

Propriétés à louer et annonces immobilières



Automobile

Différentes catégories du marché automobile

Voici ce que le client pourra voir : Intervenante CLO



Facebook product listing for 'Bulots cuits - Lot de 300g'.

Listed by Pêché Maison

Bulots cuits - Lot de 300g

8,70 €

Enregistrer

Détails

Description

Convient pour 2/3 personnes. ... [Afficher la suite](#)

Expédition et retours

Vous avez 45 jours pour retourner les nouveaux articles et les articles inutilisés.

[Check Out on Website](#)

Ceci vous conduira à peche-maison.myshopify.com



L'achat et le paiement sont finalisés hors de Facebook :

- Sur votre site internet e-commerce avec votre solution de paiement habituelle
- Sur votre site internet vitrine avec une solution de paiement déployée rapidement
- Paiement via Messenger (virement par exemple)
- Par téléphone
- Sur une marketplace
- Paiement sur place ou à la livraison

Et bientôt : marketplace pour les entreprises avec le paiement



Le module de Commerce Manager est disponible uniquement pour les vendeurs aux États-Unis.



Votre activité a seulement une présence digitale avec

SITE VITRINE + PAGE FAN OU PAGE FAN UNIQUEMENT

- Que puis-je proposer sans site e-commerce ?
- Quelles sont les informations essentielles à partager avec vos fans/clients potentiels?
- Commande par mail ou téléphone, ce qu'il faut savoir?
- Paiement, quelles solutions ?

Que puis-je proposer sans site e-commerce ?

Une sélection du jour, de la semaine...A vous d'adapter l'offre à vos cibles ?



Mizué est à Nantes
4 h · 📍

Nouvelle sélection

Disponible à partir de demain sur réservation à venir récupérer à la boutique
📅 mardi 16h-18h ou jeudi 16h-18h

- tee crabe 🦀 xs s m 65€
- tee bobo xs s 50€
- bo 15€ 19€ 25€
- jupe orfeo xs sm ml 65€
- tee pieces bleu marine rayé doré 20€

Les réservations se font sur Instagram 📱 et malheureusement nous ne pourrons pas vous permettre d'essayer les vêtements lorsque vous viendrez récupérer votre commande... la situation actuelle ne nous le permet pas 😞
On vous embrasse, à très vite
Carl et Marcy 🥰 @ Nantes, France



17

1 commentaire



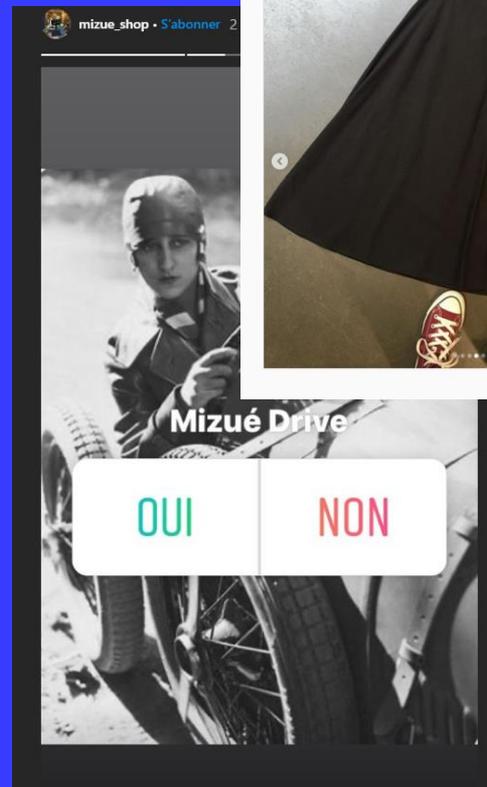
mizue_shop · S'abonner 2 h

ATTENTION SONDAGE :

Est ce qu'un « Mizué Drive » pourrait vous intéresser ?

Je m'explique, vous avez repéré un vêtement sur Instagram ou avant le confinement, vous pourriez venir le récupérer à la boutique les mardis et jeudis de 16 à 18h ou les mercredis et vendredi de 10 à 12h?

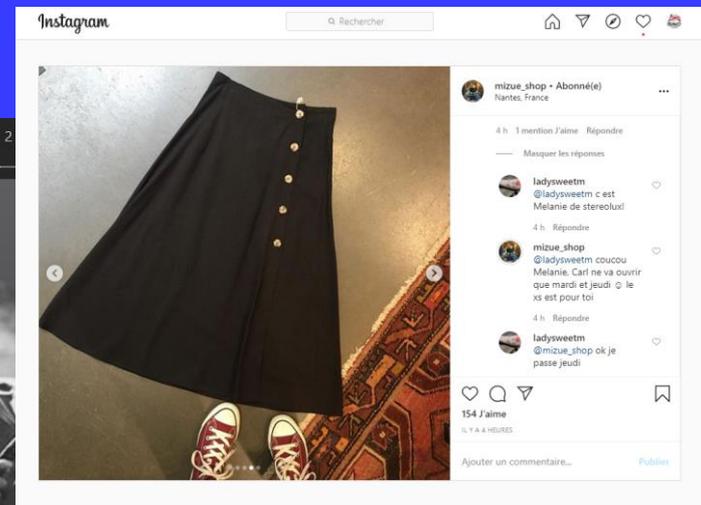
Envoyer un message



mizue_shop · S'abonner 2 h

Mizué Drive

OUI **NON**



Instagram

mizue_shop · Abonné(e)
Nantes, France

4 h · 1 mention j'aime · Répondre

Masquer les réponses

ladyweetm
@ladyweetm c est Melanie de sterculud

4 h · Répondre

mizue_shop
@ladyweetm coucou Melanie, Carl ne va ouvrir que mardi et jeudi 📅 le xs est pour toi

4 h · Répondre

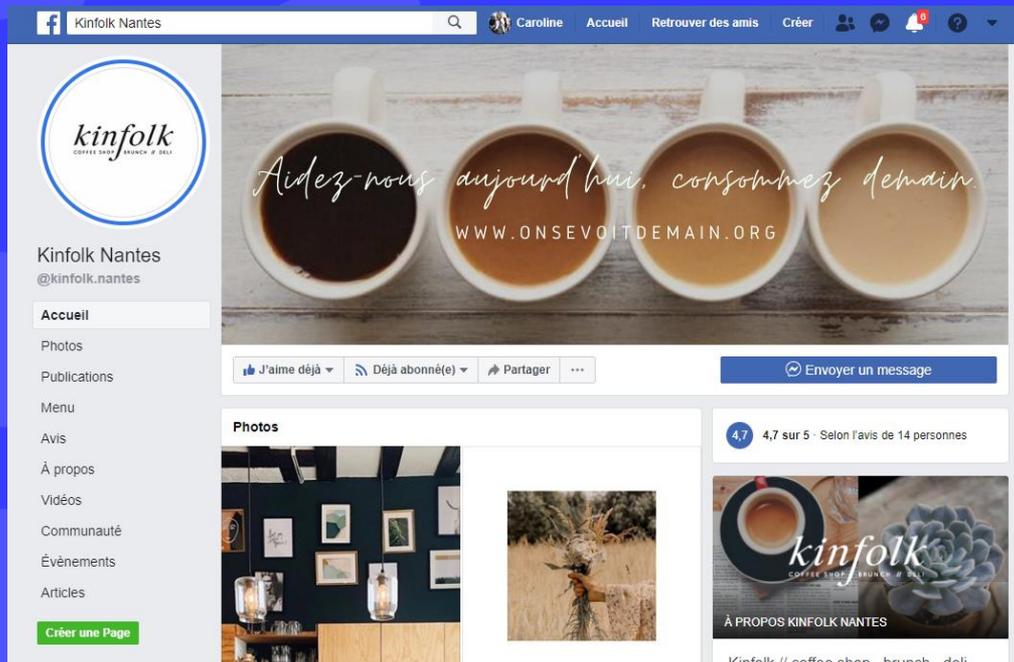
ladyweetm
@mizue_shop ok je passe jeudi

154 J'aime
IL Y A 4 HEURES

Ajouter un commentaire... Publier

Que puis-je proposer sans site e-commerce ?

Des bons d'achats à consommer post confinement



The screenshot shows the Facebook profile of Kinfolk Nantes. The cover photo features four coffee cups on a wooden surface with the text "Aidez-nous aujourd'hui, consommez demain." and the website "WWW.ONSEVOITDEMAIN.ORG". The left sidebar includes the profile picture, name "Kinfolk Nantes", and a menu with options like "Accueil", "Photos", "Publications", "Menu", "Avis", "À propos", "Vidéos", "Communauté", "Événements", and "Articles". Below the cover photo, there are buttons for "J'aime déjà", "Désabonné(e)", "Partager", and "Envoyer un message". A rating section shows "4,7 sur 5 - Selon l'avis de 14 personnes". The bottom of the page shows a post titled "À PROPOS KINFOLK NANTES" with a photo of a coffee cup and a succulent.

Sondage : et vous, que proposez-vous en ce moment ?



Que puis-je proposer sans site e-commerce ?

Intervenante CAL



Une mise en avant d'initiatives de soutien :

<https://sauvonsnoscommerces.herokuapp.com/>

<https://soutien-commercants-artisans.fr>

Vous aimez ma boutique ?

Commandez dès maintenant un bon d'achat pour un usage futur

soutien-commercants-artisans.fr

Cosy Causette
le 4 avril à 07:59 · 🌐

Bonjour !
Vous êtes nombreux à prendre des nouvelles de la boutique et à nous montrer votre soutien, MERCI pour ces belles attentions qui nous font chaud au cœur

🌟
Nous avons découvert la super initiative de @petitscommerces qui a lancé une plateforme de bons d'achat pour vos petits commerces contraints de fermer. Ça nous a tenté ! Dès aujourd'hui, vous pouvez aider COSY CAUSETTE en achetant en ligne un bon d'achat valable en boutique dès la fin du confinement

🌟
Lien direct... Afficher la suite

👍❤️ 28 10 partages

J'aime Commenter Partager

Votre commentaire...



Que puis-je proposer sans site e-commerce ?

Des initiatives pour vous soutenir :

<https://www.jaimemonbistrot.fr/>



Connexion

FR

Mon Bistrot

Les Actus

Je Soutiens

Précommande
solidaire



Commande en
ligne



Mon café-crème au comptoir

1.50 €

Votre montant pré-commandé pourra être dépensé sur toute la carte de l'établissement à sa réouverture !



Mon verre en terrasse

3.50 €

Votre montant pré-commandé pourra être dépensé sur toute la carte de l'établissement à sa réouverture !

Que puis-je proposer sans site e-commerce ?

Intervenante CAL



Des menus à emporter

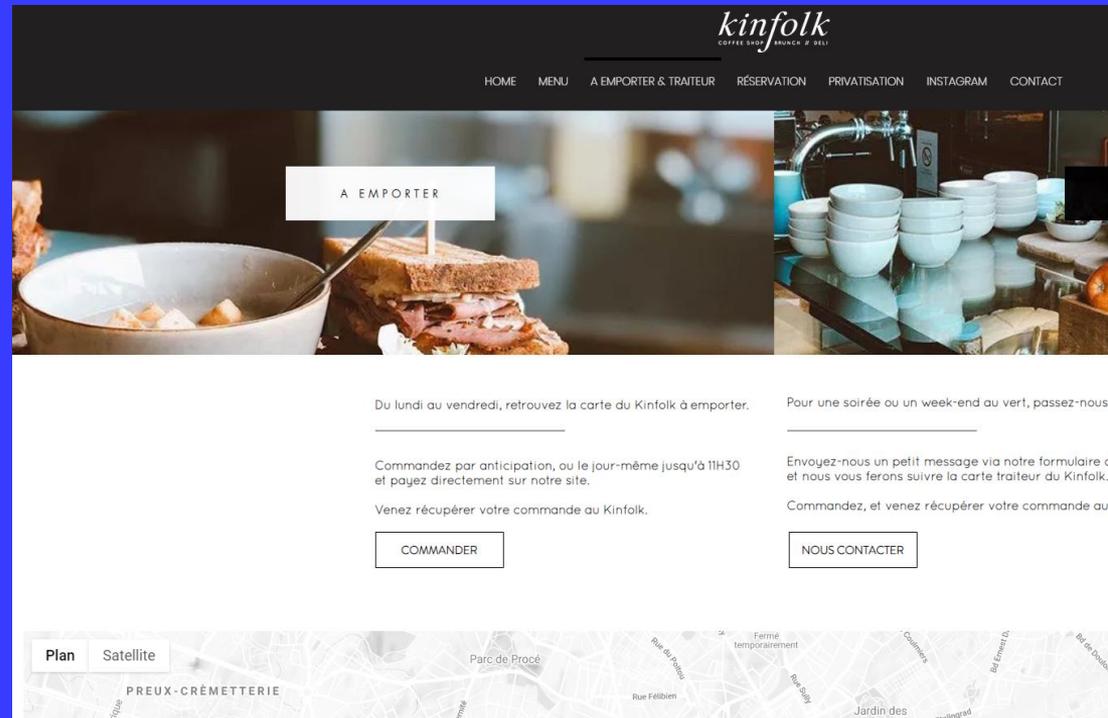


Kinfolk Nantes 5 h · 🌐

A partir du 11 mai, on se retrouve sous un nouveau format au Kinfolk.

- 📍 On vous propose un menu à emporter, que vous pourrez commander directement sur notre site.
- 📅 Choisissez votre jour de retrait : le mercredi ou le vendredi.
- 🕒 Choisissez votre créneau de retrait : entre 12h et 14h.
- 🌟 Le café sera offert au personnel soignant du CHU, et 5% de nos ventes reversés à la Fondation de France.

On a hâte de vous retrouver. 🍷



kinfolk
COFFEE SHOP BRUNCH & BISTRO

HOME MENU A EMPORTER & TRAITEUR RÉSERVATION PRIVATISATION INSTAGRAM CONTACT

A EMPORTER

Du lundi au vendredi, retrouvez la carte du Kinfolk à emporter.

Commandez par anticipation, ou le jour-même jusqu'à 11h30 et payez directement sur notre site.

Venez récupérer votre commande au Kinfolk.

[COMMANDER](#)

Pour une soirée ou un week-end au vert, passez-nous...

Envoyez-nous un petit message via notre formulaire et nous vous ferons suivre la carte traiteur du Kinfolk.

Commandez, et venez récupérer votre commande au...

[NOUS CONTACTER](#)

Plan Satellite

PREUX-CRÈMETTERIE

Parc de Procé

Rue de Procé

Rue Félibien

Rue Sully

Fermé temporairement

Commercy

Jardin des Plantes

La Stalingrad

Bd Ernest D.

Bd de Procé

Que puis-je proposer sans site e-commerce ?

De la livraison en dehors des horaires d'ouverture

The image shows a Facebook post from the page 'Les Brasseurs de la Vie - Bières Bio'. The post features a promotional graphic with two beer bottles: 'LA PIL'OURS BLONDE AMERE' and 'LES PIERRES NOIRES STOUT CAFÉ'. The graphic includes the text 'Avec le chocolat Vous préférez' and 'Les Brasseurs de la Vie'. The post itself shows a close-up of a 'LA PIL'OURS' beer bottle with a label that reads 'BIÈRE RESPONSABLE VENDEUR', 'LES BRASSEURS DE LA VIE', and 'LA PIL'OURS BIÈRE BLONDE BIO'. The post text says: 'Si vous savez pas laquelle choisir 🍷🍷 prenez les deux 🍷 Je peux livrer 🚚🚚 Caroline Thomas-Ibdlv À consommer avec modération 🍷 l'abus d'alcool est aussi dangereux pour la santé 🍷 #lesbrasseursdelavie #craftbeer #paysdesaintgilles #biereartisanale'. The post has 22 likes, 10 comments, and 6 shares. A comment from Jérôme-Lord Of-Glenceo asks 'Vous livrez pas jusqu'en Normandie...'. The post was made on April 9 at 20:09.

Facebook interface elements: Search bar (Rechercher sur Facebook), Home, Notifications (6), Shop, Profile, and user profile (Charlotte).

Post content:

**Avec le chocolat
Vous préférez**

BLONDE AMERE
LA PIL'OURS

STOUT CAFÉ
PIERRES NOIRES

Les Brasseurs de la Vie

Les Brasseurs de la Vie - Bières Bio, atelier de Brassage, Bar dégustations
le 9 avril à 20:09 · 🌟

Si vous savez pas laquelle choisir 🍷🍷 prenez les deux 🍷
Je peux livrer 🚚🚚 Caroline Thomas-Ibdlv
À consommer avec modération 🍷 l'abus d'alcool est aussi dangereux pour la santé 🍷
#lesbrasseursdelavie #craftbeer #paysdesaintgilles #biereartisanale

👍❤️ 22 10 commentaires 6 partages

J'aime Commenter Partager

Les plus pertinents

Jérôme-Lord Of-Glenceo
Vous livrez pas jusqu'en Normandie...
J'aime · Répondre · 2 sem
➔ Afficher une autre réponse

Auteur
Les Brasseurs de la Vie - Bières Bio



Quelles sont les informations essentielles à partager avec vos fans/clients potentiels?

Intervenante CAL



#1 Un Processus de commande clair

Dose de sens
30 mars, 08:12

[Et c'est parti pour une nouvelle semaine de commandes !]

Bonjour à vous !
Voici le lien vers le bon de commande à jour pour cette semaine. Parmi les nouveautés qui débarquent à la boutique, on a les herbes aromatiques, le beurre demi-sel, les bières de la super Brasserie Tête Haute... et on est vraiment contentes d'étoffer et de retravailler notre gamme !

<https://drive.google.com/open...>

Quelques précisions sur le fonctionnement... Retournez nous le bon completé à l'adresse [commande.dosedesens@gmail.com](mailto:dosedesens@gmail.com)
Nous traitons les commandes dans l'ordre de leur arrivée et nous vous prévenons par mail lorsque cette dernière est prête.
On accepte encore vos contenants pour les liquides, purées, miel... bien nettoyés et nous les désinfectons à votre arrivée pour les remplir. On prend aussi vos boîtes à oeufs car nous n'en avons plus !

Très belle semaine bien confinée à tous !



#2 Des délais concernant la livraison/le retrait de commande explicités

Ateliers Pulsion Design - Confection & impression textile
Hier, à 14:56

Nous stoppons temporairement toutes réponses aux demandes de devis de masques ou commandes jusqu'à mercredi soir.
Nous livrerons dans les délais indiqués l'ensemble des clients ayant passé commande la semaine dernière + nous enregistrerons les commandes qui arriveront lundi suite à un devis la semaine dernière.
Pendant 3 jours, nous allons travailler à augmenter les capacités de production possible pour pouvoir répondre dans des délais raisonnables au plus grand nombre.
Nous étudions aussi les moyens de distribution adapter à cette très forte demande.

Ceci concerne nos 2 catégories de produits :
- masque barrière « grand public ».
- masque barrière « Classe 1 » (pour l'ensemble des travailleurs non soignants ; bureau/atelier/mais aussi commerçant en contact avec le « public »).

Nous vous tiendrons informé au maximum mercredi soir.



#3 Des mesures sanitaires prises concernant expédition/livraison/retrait annoncées, voire illustrées (photos, vidéos)



LA CERISE SUR LE GATEAU a changé sa photo de couverture.
23 avril, 16:28

Nous avons repris la préparation et l'expédition de vos colis dans les conditions d'hygiène les plus strictes.
Pour toutes demandes spécifiques, merci de nous contacter sur : sav@lacerisesurlegateau.fr.
Veuillez noter que les commandes seront expédiées à l'adresse indiquée lors de la prise de commande. Nous ne pouvons pas gérer individuellement les demandes de changements d'adresse, compte tenu du volume et des implications engendrées en logistique. Le délai de retour est étendu à 90 jours.
Nous vous remercions de votre compréhension, prenez-soin de vous !

Le Fruiter - Établissement FERRÉ
16 mars

OUVERTURE EXCEPTIONNELLE
Dans ce contexte actuel, nous restons solidaire et ouvrirons demain dès 8h comme habituellement ! Cependant, nous vous demandons de respecter nos mesures exceptionnelles pour le bien-être de tous ! Merci infiniment à tous !



MESURES COVID-19 AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FERRÉ
Pour éviter les contacts et respecter les gestes barrières au maximum

SUR PLACE
Nous vous demandons de rester à l'extérieur du magasin, en respectant les 1m dans la file d'attente. Nous viendrons chercher votre liste de course et nous vous préparons votre commande. Dès que nous vous indiquerons que votre commande est prête, veuillez vous diriger directement en caisse. Nous accepterons uniquement les paiements en CB

A EMPORTER
N'hésitez pas à nous adresser votre liste de courses par mail à contact@ferre-lefruitsier.fr ou par téléphone au 02 40 73 09 19 entre 08h00 et 18h00. Nous vous préparons votre commande dans un temps donné, afin que vous puissiez venir la chercher et régler par CB uniquement. Pour le BAR A SALADES, nous prenons uniquement votre commande par mail ou téléphone avant 11h00 afin de venir la récupérer le jour même avant 14h.

Nous vous remercions pour votre compréhension
Et restons solidaire dans cette dure épreuve pour tous !
L'EQUIPE ETABLISSEMENT FERRÉ

We resumed the preparation and dispatch of your orders under the strictest hygiene conditions.
For specific requests, please contact us at : sav@lacerisesurlegateau.fr.
Please note that orders will be shipped to the address indicated when you place your order. We can't individually manage requests for changes of address, given the volume and handling involved in logistics.
Your return period is extended to 90 days. Thank you for your understanding and support!

#4 Une FAQ efficace, indispensable pour vous comme pour vos clients

LA CERISE SUR LE GATEAU
NOUS REPRENONS LA PRÉPARATION DE VOS COMMANDES

Demander à Mizué

"Puis-je vérifier si un article est disponible ?"

 Demander

"Est-ce que quelqu'un peut m'aider ?"

 Demander

"Quels sont les prix de vos articles ?"

 Demander

Saisissez une question... 



Illustrations des informations essentielles

Intervenante CAL



partagées site vitrine + Page Fan

Page Fan

Chers clients, en ces temps de crise sanitaire, j'ai mis en place un service de livraison. J'assurerai ce service de livraison les après-midi à partir de 16h pour un coût de 4,50€ et dans un rayon de 5km autour de la Place Mellinet (mon QG). Un retrait sans contact est bien sûr possible à mon labo. Les commandes se font toujours 48h avant la livraison

LA COMMANDE

MINIMUM 48H AVANT

- 1- Vous désignez le type de pâtisserie à réaliser, en précisant les parfums, garnitures etc., le nombre de parts et le jour et l'heure de passage.
- 2 - **Vous me listez toutes vos intolérances et/ou allergies.**
- 3- Je vous renvoie par mail un récapitulatif de la commande ainsi que la liste des ingrédients que je vais utiliser.
- 4- Vous validez cette liste.
- 5- Je réalise votre commande
- 6- Vous passez prendre la commande (ou livraison en sup.).

VOTRE COMMANDE

Prénom	Nom de famille
E-mail	Téléphone

SITE VITRINE

PAGE FAN

La Barba Gato

Accueil

Menu

Publications

Avs

Vidéos

Photos

Evénements

À propos

Communauté

Créer une Page

Transparence de la Page

Pages connexes

Blindhunter

Maison Jaja

L'Absence

Processus clair dès la page d'accueil
Bouton commander visible

Les fans voient rapidement qu'ils peuvent être livrés (visuel)
Le line pour commander est toujours visible à droite sur la page fan dans le A propos





Commande par mail ou téléphone, ce qu'il faut savoir ?

A savoir pour les commandes par mail ou par tél, mais aussi pour toute la Vente à distance : **droit de rétractation du consommateur**

- délai de 14 jours pour changer d'avis
- Certains achats non concernés
- Le vendeur doit informer de l'existence ou de l'absence de ce droit avant la conclusion de la commande par le client

Pas de droit de rétractation pour (1) :

- objets, vêtements, meubles confectionnés/personnalisés/sur mesure
- biens détériorables ou périssables **rapidement** (le frais!),
- produits **ouverts** et non retournables pour des raisons **d'hygiène** (cosmétiques operculés, sous-vêtements vendus en sachets fermés)
- boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours et dont la valeur dépend des taux du marché financier (par exemple, grands crus réservés avant récolte)
- CD, DVD ou logiciels informatiques **ouverts** par le client
- ...



Commande par mail ou téléphone, via MP, ce qu'il faut savoir ?

Les retours

- Le consommateur doit retourner les biens au vendeur au plus tard dans les 14 jours suivant l'envoi de sa rétractation.
- La règle générale : **coûts directs de renvoi = la charge du client** sauf si
 - le vendeur les prend à sa charge (geste commercial)
 - ou si le vendeur avait omis d'informer le client que les couts du renvoi seraient à sa charge (avant de passer commande, dans des cgv par exemple ou sur un formulaire de commande)

Délai de remboursement

- remboursement au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle vous avez été informé de la décision de rétractation, sauf retard justifié.

Attention :

En cas de retard de remboursement (après le délai de 14 jours ou après le retour du bien), les sommes dues sont automatiquement majorées. (2)



Commande par mail ou téléphone, via MP, ce qu'il faut savoir ?

A l'issue de la prise de commande :

- Vérifier, faire valider par le client le contenu de sa commande
- lui confirmer le prix total avant de lui proposer le paiement

Pour les produits alimentaires

- Mentionnez pour chaque produit (ou panier) ses caractéristiques obligatoires, à savoir :
 - La dénomination de vente / Le nom exact du produit
 - La liste des ingrédients composant le produit
 - La quantité nette (prix au kg, au litre, etc.)
 - Le lieu d'origine ou de provenance du produit





Moyens de paiement que puis-je proposer à mes clients sans site –e-commerce?

Quelles sont les solutions
que je peux mettre en
œuvre? Comment choisir ?

PAY PER CLICK

Les moyens de paiement préférés des Français en
2018 (source fr.statista.com).

67% La carte bancaire 21% Paypal



Par téléphone, par e-mail, via le partage d'un lien sur messenger...

Il existe aujourd'hui des solutions de prise de commande par téléphone avec paiement par CB. Ce type de solution évite le contact et les échanges physiques (monnaie, chèques) avec vos clients en période de confinement.

Et peut présenter un intérêt bien au-delà

- Soyez attentif à :
 - taux de commissions et frais bancaires
 - Support en langue française
 - Ergonomie, facilité d'usage

Des solutions de paiement déployées rapidement existent-elles ?

Intervenante CAL



Vous n'avez ni site marchand, ni même vitrine
Vous pratiquez la vente par correspondance (mail, mp facebook...), par téléphone
Paiement sécurisé par CB possible pour vos clients



Lydia

Des pages de paiement clés en main à utiliser pour votre site internet
Pas de frais de démarrage, pas d'abonnement,
Fonctionne même sans site Internet : Lydia vous fournit votre lien de paiement. Il ne vous reste plus qu'à le communiquer à vos clients, par le biais que vous préférez (e-mail, Facebook messenger, Twitter mp, etc.), pour qu'ils commencent à vous régler par carte.



Le fonctionnement : vous saisissez le mail ou le numéro de téléphone de votre client. Dès la réception de l'email ou du SMS, le client n'a qu'à cliquer sur le lien et saisir ses informations bancaires.
Le + Klik & Pay : Pour les commerçants avec peu de références, Klik & Pay permet de créer dans le back office de gestion un catalogue de produits. La demande de paiement par e-mail contiendra le détail de la commande et vous pourrez retrouver dans Klik & Pay le contenu de chaque commande.

Pay pal

Vous pouvez demander un paiement en quelques secondes par mail.
Le paiement se réalise de manière simple et sécurisée. (porcessus un peu long mais cela reste un moyen de paiement très plébiscitée)

Bien d'autres solutions encore : stripe, hipay, les contrats VAD de votre banque



LA PUBLICITÉ FACEBOOK POUR GAGNER EN VISIBILITÉ

Pourquoi acheter de la visibilité ?

- Ne pas se limiter à ses fans

Car Facebook limite la visibilité de vos publications

- Atteindre sa cible

Vous pourrez choisir son âge, ses centres d'intérêts, son lieu de résidence...

- Varier les supports

sachant qu'en ce moment vos clients sont connectés



Publicités dynamiques

Si vous disposez d'un catalogue produits, vous pouvez utiliser les publicités dynamiques pour promouvoir automatiquement un produit spécifique à des personnes susceptibles de l'acheter.

[Voir la procédure.](#)



Sondage : et vous, avez-vous déjà fait de la pub sur Facebook ?



Pour bien se lancer :

- Choisir un visuel percutant et un message qui interpelle l'internaute
- Cibler (ville, âge, centres d'intérêts)
- Paramétrer votre budget dès le début !



[Voir les étapes pour créer une publicité](#)

Quelques exemples au national, il y a aussi des opportunités en local

Intervenante CLO



Sosh
Sponsorisé · 🌐

Je reste chez moi, je garde le lien avec mes proches.

Forfait mobile
80Go Strie limitée
14,99€
par mois
Même après 1 an

SOSH.FR
Nouveau !!

En savoir plus

👍👍👍 485 225 commentaires 48 partages

SEAZON
Sponsorisé · 🌐

Restez chez vous, Seazon s'occupe de tout !
Plats frais livrés à domicile.
-30% sur la 1ère commande avec le code RESTEZCHEZVOUS.

SEAZON
Mieux manger, sans y penser.

Plats frais et équilibrés
Livraison partout e...

Profiter de l'offre

Penne IGP "cacio e pepe"
Dès 6,64 €

Profiter de l'of

J'aime Commenter Partager

Tails.com FR
Sponsorisé · 🌐

🐾 Tomber à court de croquettes ? Fin!
🐾 Les courses de dernière minute ? Niet.
🐾 Les marques et appellations génériques ? Oust !

Place aux croquettes 100 % sur mesure, livrées chaque mois directement chez vous.
Une recette qui répond aux besoins de VOTRE chien, un abonnement sans engagement pour vous faciliter la vie 🐾

Et... Afficher la suite

Mes croquettes, ma recette, mon nom sur le sac

C'EST PARTI !

Tails.com



Possibilité de LIVRAISON GRATUITE 📦 sur la Roche Sur Yon et ses environs pour nos 4 coffrets RECONFORT 🍫 en ces moments difficiles : Coffret FAN DE CAMEL / Coffret FAN DE CONFISERIES / Coffret FAN DE DRAGEES / Coffret FAN DE CHOCOLAT

Pour le recevoir à votre domicile ou le faire expédier à vos proches deux solutions s'offrent à vous pour commander:

📱 Par internet via ce lien : <http://www.chocodic.com/coffrets-confinement.html>

☎ Par téléphone au 06 30 80 37 90 de 9h0...

Afficher la suite



👍👎👏👍 B5

16 commentaires 54 partages

👍 J'aime

💬 Commenter

🔗 Partager





2 facteurs clé de réussite : coupler avec vos autres moyens de communication et suivre vos résultats

Si vous n'avez pas de site mais souhaitez quand même faire de la vente en ligne :



Notre conseil :

Référencer vos produits sur une marketplace et utiliser la boutique Facebook pour lui donner de la visibilité

Initiatives de soutien aux commerçants



Chaque département vous propose une solution :

- Dans le 44 : Ma Ville mon Shopping
- Dans le 49 : Wishibam
- Dans le 53 : Ma Ville mon Shopping
- Dans le 72 : Ma Ville mon Shopping
- Dans le 85 : Place Vendée accès gratuit



Votre conseiller numérique peut vous orienter vers une solution



Questions/réponses

Pour aller plus loin

- Demandez un RDV conseil avec un conseiller
- Inscrivez-vous à une formation à distance

Sondage : diriez-vous que cette crise a changé la place du digital dans votre activité commerciale ?
Avez-vous l'intention post confinement de renforcer ce canal de vente ?



Vos conseillers numériques

- CCI Le Mans – Sarthe

Vincent LE PARC - vincent.leparc@lemans.cci.fr

- CCI de Maine et Loire

Didier REVEAU – didier.reveau@maineetloire.cci.fr

- CCI de Mayenne

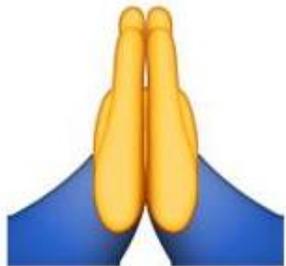
Amandine DEROUET - amandine.derouet@mayenne.cci.fr

- CCI Nantes - St Nazaire

Caroline ANDRE-LECESNE - caroline.lecesne@nantesstnazaire.cci.fr

- CCI de Vendée

Charlotte LOIZEAU - charlotte.loizeau@vendee.cci.fr



pour votre attention

#PrenezSoinDeVous