

TOUS
LES MAGASINS

EN LIGNE 

La check-list du webshop !

GRÂCE À CES 6 CONSEILS,
SE LANCER EST TRÈS SIMPLE.




bpost
s'en charge

“Créer mon propre webshop ? Pas le temps.”

“Je suis déjà sur Facebook !”

**“Oui, mais il faut être un vrai geek
pour s’y retrouver.”**

Ces excuses vous rappellent quelque chose ?
Nous comprenons votre réticence, mais
franchement, ce n’est pas bien compliqué.

De quoi avez-vous réellement besoin ?

D’un peu de courage et de cette

check-list spéciale webshop. Ce manuel vous
aidera à choisir la bonne plateforme et les bons
produits, à prendre des photos, et à vous
garantir que les informations légales requises
figurent bel et bien sur votre webshop.

Impatient(e) de vous lancer ?

Alors allons-y !

1

Quelle solution d'e-commerce utiliser?

1.1. touslesmagasinsenligne.be : la solution d'e-commerce tout-en-un 100 % belge de bpost

1.1.1. touslesmagasinsenligne.be

touslesmagasinsenligne.be est le fruit d'une collaboration entre bpost et la plateforme de webshops Shopitag. Le but ? Vous permettre de disposer facilement et rapidement de votre propre webshop avec une solution qui prend en charge tous les aspects de l'e-commerce, y compris le paiement, la livraison et même votre pub sur les réseaux sociaux. **En voici les principaux avantages :**

- **Prêt en 30 minutes**

Avec touslesmagasinsenligne.be, créer votre webshop est si simple que tout peut être réglé en une demi-heure. Choisissez parmi une sélection de thèmes dans différents styles, adaptez les couleurs, ajoutez votre logo, des photos... jusqu'à ce que votre webshop vous convienne.

- **Tout-en-un**

Enfin une solution complète : un webshop plus toute la logistique, depuis le paiement en ligne jusqu'à l'envoi avec bpost.

- **Démarrage gratuit**

Lancer votre activité commerciale en ligne sans risque ?

Démarrez avec la formule de base gratuite avec un maximum de 3 ventes par mois. Vous ne payez que les envois. Vous souhaitez disposer de plus d'options et augmenter vos ventes mensuelles ? Optez alors pour la formule Starter ou Pro.

- **Vous faire connaître sur Facebook et Instagram n'a jamais été si simple**

Votre webshop est relié aux médias sociaux, le lieu où sont vos clients. Envie de mettre un produit en évidence ? C'est réglé en un clic !

- **Vos clients peuvent commander sur leur smartphone**

Votre webshop est d'emblée développé pour les smartphones (bien qu'il fonctionne parfaitement sur ordinateur). Nous savons que de plus en plus de clients font leurs achats via les réseaux sociaux, avec leur smartphone. Vous serez totalement en phase avec cette évolution.

- **Les clients veulent des modes de paiement fiables**

Choisissez parmi une série de modes de paiement qui inspirent confiance à vos clients, de Bancontact à PayPal.

- **Nous sommes là pour vous**

Les experts bpost répondent à toutes vos questions et vous aident dans votre propre langue. En plus Shopitag vous offre aussi un soutien, en ligne, par e-mail ou par téléphone. Ensemble, c'est plus facile !

44%

des **acheteurs belges en ligne** font leurs achats à l'aide d'une **tablette ou d'un smartphone**. Un chiffre qui augmente d'année en année.

Source : BeCommerce Market Monitor Q2 2020.



Commencer immédiatement ? Rendez-vous sur touslesmagasinsenligne.be

1.1.2. Autres solutions

Naturellement, vous pouvez aussi choisir une autre solution pour créer votre webshop. Ci-dessous, nous avons sélectionné pour vous quelques alternatives.

Placer vos produits sur un site de ventes existant (p. ex. : eBay)

Un site de vente comme eBay, Amazon, Bol.com... est un canal de vente où vous pouvez intégrer vos propres produits. L'avantage est que vous bénéficiez de la notoriété du site, vous accédez à un marché international et vous pouvez utiliser le système de paiement et le service clientèle de la plateforme. Cependant, vous devez payer une commission, ce qui réduit votre marge. En outre, vos produits sont mis en concurrence avec d'autres produits. Enfin, il est difficile d'établir une relation privilégiée avec vos clients sur de telles plateformes. Cela est et reste un peu anonyme.

Créer votre propre webshop à partir d'un modèle simple

Aujourd'hui, il n'est plus aussi difficile de mettre sur pied son propre webshop. Shopitag, mais aussi Shopify et Woocommerce offrent des modèles faciles et rapides à utiliser, que vous pourrez 'remplir' avec vos propres produits et informations. Le paiement et la logistique sont intégrés et vous bénéficiez de l'aide d'un service clientèle.

La vente sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont un moyen idéal pour inspirer les consommateurs. Présentez-leur vos produits, faites-les rêver... Vous verrez aussi apparaître des posts qui invitent à acheter directement votre produit. Les réseaux sociaux sont devenus un nouveau canal de vente. Et ce n'est pas étonnant: Facebook et Instagram sont des plateformes très populaires, conviviales, simples et gratuites, accessibles très facilement à l'aide d'un smartphone. Même le paiement est intégré. Inconvénient : les réseaux sociaux n'offrent pas de support logistique. Vous devez donc vous occuper vous-même de vos livraisons.



Vous vendez déjà via Facebook ou Instagram ?

Continuez ! Vous pouvez très facilement lier touslesmagasinsenligne.be aux réseaux sociaux. touslesmagasinsenligne.be ? En toute logique, c'est votre prochaine étape.

2

Quels produits mettre en ligne ?

Allez-vous proposer votre gamme complète en ligne ou plutôt une sélection réduite ? Pour répondre à cette question, vous devez réfléchir à votre cible. Qui pensez-vous toucher avec votre webshop ? Quels produits sont les plus susceptibles de leur plaire ?

L'un des bons côtés d'un webshop, c'est que vous pouvez facilement le remanier. Peut-être votre webshop attirera-t-il les mêmes clients que votre boutique physique, peut-être pas. Il est possible que vos clients en ligne craquent pour d'autres produits. Faites des essais, scrutez vos ventes et ajustez le cap au fur et à mesure !

67%

des **plus de 65 ans** étaient sur **Facebook** en 2019, soit une augmentation de **15%** par rapport à 2018.

Source: Digimeter 2019, Inec.



56%

des **35-45 ans** ont également un **compte Instagram**. C'est la tranche d'âge qui connaît la **plus forte progression**.

Source: Digimeter 2019, Inec.



Les abonnements ont la cote

Les consommateurs optent de plus en plus souvent pour un abonnement : un bouquet de fleurs chaque mois, des lames de rasoir qui arrivent juste au bon moment, des langer qui grandissent avec les fesses de Bébé... Peut-être trouverez-vous une formule d'abonnement pour vos produits ?



Pensez aux bons cadeaux

Sur une boutique en ligne, les bons cadeaux ont toujours du succès ! Plus encore qu'en magasin. Pensez-y ! Les bons donneront un coup de boost bienvenu à votre chiffre d'affaires, surtout lors de votre lancement.

3

Comment réaliser les meilleures photos de vos produits ?

Des photos de qualité sont un ingrédient essentiel de tout webshop. Mais comment les réaliser ?

Voici quelques astuces :

- **Faites des photos de grande dimension**, de manière à rendre les détails plus visibles.
- **Photographiez vos produits sous tous les angles.** Pensez aussi à prendre un cliché de votre produit mis en situation, afin que le client puisse mieux évaluer ses dimensions.
- **Préférez un fond blanc.** Vous pouvez utiliser un caisson lumineux ou installer votre propre mini-studio. Fixez une grande feuille de papier blanc contre un mur avec du papier collant et déroulez-la sur le sol.
- **Veillez à avoir un bon éclairage.** Installez votre fond à proximité d'une fenêtre pour pouvoir prendre des photos à la lumière du jour. Attention: ne placez pas vos articles en plein soleil, car l'ombre sera alors trop marquée.
- **Composez toutes les photos de la même façon.** Utilisez un filtre photo pour donner un aspect pro et uniforme à vos images.

Clic ! Et c'est parti, avec touslesmagasinsenligne.be

Si vous avez opté pour touslesmagasinsenligne.be, insérer des photos est un jeu d'enfant. Prenez vos photos avec votre smartphone, chargez-les avec l'app ou sur le site internet et hop, elles sont sur votre webshop !



Fabriquez votre propre réflecteur

Des ombres trop dures ? Vous pouvez les adoucir à l'aide d'un réflecteur fait maison. Prenez une feuille d'aluminium, froissez-la délicatement puis aplatissez-la. Repliez l'alu autour d'un morceau de carton et le tour est joué ! Placez votre réflecteur du côté où se trouve l'ombre, vous remarquerez que celle-ci s'estompe et que votre produit baigne dans une belle lumière diffuse.

4

Quelles sont les informations à ne surtout pas oublier ?

Les informations suivantes figurent sur tout bon webshop :

- **Informations sur les produits :** odécrivez vos produits de manière aussi complète et inspirante que possible. Soulignez les avantages. Donnez aussi des détails techniques tels que dimensions, couleurs, poids...
- **Prix :** mentionnez le prix total de votre produit et veillez à être transparent sur vos coûts de livraison, les paiements par carte de crédit, les éventuelles assurances, etc.
- **Informations sur les conditions d'expédition.** Réfléchissez à vos délais de livraison ainsi qu'à votre politique concernant les envois, échanges et retours. Quel que soit votre choix, communiquez clairement afin que vos clients sachent à quoi s'attendre.
- **informations légales obligatoires** telles que vos données d'identité (nom, adresse, numéro d'entreprise et compte bancaire), mais aussi vos conditions générales, votre politique de confidentialité, les cookies... C'est indispensable pour que votre webshop soit conforme à la loi. N'oubliez pas : vos clients en ligne doivent marquer explicitement leur accord avec vos conditions générales.

Vous ne savez pas par où commencer ?

Vous pouvez acheter les documents légaux standard obligatoires dans plusieurs langues sur www.safeshops.shop/modeldocumenten?Lng=fr

5

Comment établir votre politique de retour et d'échange ?

Vous aimez et croyez en vos produits. Par conséquent, vous n'avez peut-être pas envisagé de rembourser vos clients. Et pourtant... Le refus d'un renvoi risque de vous valoir un commentaire acerbe sur les réseaux sociaux, sur Google My Business, ou sous un de vos derniers posts Facebook. Une atteinte à votre image qui pourrait vous nuire et vous poursuivre durablement.

N'oubliez pas le droit de rétractation

Les clients en ligne disposent toujours d'un délai de réflexion de 14 jours, c'est ce qu'on appelle le droit de rétractation. Sous ce délai, ils ont le droit de renvoyer le produit et demander le remboursement de leur argent. Vous n'êtes pas obligé de prendre en charge le coût des retours.

Les bons accords font les bons amis

Indiquez clairement les conditions d'échange et de retour sur votre webshop. Ainsi, vous ne devez pas les traiter au cas par cas et vous gagnez du temps. Naturellement, cela dépend de votre secteur d'activité. Un webshop proposant des produits alimentaires déterminera ces conditions autrement que celui d'un créateur de bijoux.



Réfléchissez en tout cas aux points suivants :

- **Quels produits** peuvent être échangés ou retournés et quels produits ne peuvent pas l'être?
- **Sous quels délais** (p.ex. 30, 60, 90 jours après l'achat)?
- **Que reçoivent les consommateurs en échange** (remboursement, bon de valeur, produit similaire)?
- **Comment doivent-ils demander un échange ou un retour** (par e-mail, en magasin...)?
- **Dans quel état** le produit doit-il être restitué (dans son emballage original, avec l'étiquette...)?
- **Qui doit payer** pour les frais de retour?

Créez vos étiquettes de retour en un clin d'œil

Grâce à l'outil d'envoi en ligne de bpost, vous pouvez créer facilement vos propres étiquettes de retour et les envoyer par e-mail au client. À vous de décider: soit vous offrez les frais de retour; soit le client s'acquitte d'une partie ou de la totalité de ceux-ci.

6

Comment créer une expérience d'achat positive ?

Faites de votre webshop un lieu où faire du shopping est presque aussi agréable que dans votre boutique. Soignez la qualité des photos et rédigez des textes courts mais inspirants, dans une typographie lisible. Offrez aussi à vos clients le service auquel vous les avez habitués :

- **Choix de langue aisé**

Vous avez des clients au-delà des frontières (linguistiques)? Veillez à ce qu'ils puissent facilement choisir leur langue.

- **Smartphone-compatible**

Assurez-vous que votre webshop fonctionne sur smartphone. Les chercheurs prédisent que 65 % des consommateurs feront leurs achats avec leur smartphone en 2020. Vous avez choisi touslesmagasinsenligne.be? Alors vous pouvez dormir sur vos deux oreilles: cette plateforme a été développée spécialement pour les utilisateurs de smartphones.

- **Livraisons flexibles**

Laissez vos clients décider du lieu de livraison: au domicile, dans un lieu sûr près de chez eux, chez les voisins, dans un Bureau de Poste, un Point Poste, un Distributeur de Colis... Les dernières tendances indiquent que les acheteurs souhaitent non seulement des livraisons rapides, mais aussi être livrés dans un lieu de leur choix, qui peut varier d'une livraison à l'autre.

- **Fonctionnement durable**

Les consommateurs apprécient vos efforts pour le climat. Si vous travaillez avec des matériaux durables, des emballages sans plastique ou si vous avez opté pour une compensation du CO₂, ne manquez pas de le mentionner!



bpost envoi plus vert

Saviez-vous que bpost possède le plus grand parc de voitures électriques de Belgique? Votre courrier et vos colis sont livrés par 2.652 vélos électriques, 324 tricycles électriques et – dès 2022 – 600 camionnettes électriques!

Plus d'info ?

www.bpost.be/envoyerpaquets

L'outil d'envoi en ligne de bpost est le point de départ idéal pour vos colis.

www.bpost.be/ecommerce

Voici quelques articles intéressants relatifs à la création de son propre webshop :

[Conseils indispensables pour une conversion accrue via votre webshop](#)

[Pourquoi nous faisons notre shopping en ligne ou hors ligne](#)

[Que signifie le droit de rétractation pour votre webshop ?](#)

[Votre webshop est-il irréprochable au plan juridique ?](#)

[Conseils pour réduire le nombre de retours](#)

www.safeshops.be

Safeshops est une initiative des grands webshops belges (coolblue.be, vente-exclusive.com...) pour doper la confiance dans le commerce en ligne. Ils proposent un label de qualité et ils partagent aussi des infos, organisent des séminaires...

TOUS
LES MAGASINS

EN LIGNE 

touslesmagasinsenligne.be