

GUIDE DU BON *Commerçant*

Votre succès dépend de vous !



DigiCommerce

Digicommerce Benelux - TVA intracommunautaire : BE 0689.638.326

Siège social : Avenue du Japon n°1 - 1420 Braine-l'Alleud - +32 (0)2 790 70 10

Service Client & Production : Avenue du Japon n°1 - 1420 Braine-l'Alleud - +32 (0)2 790 70 10

À retenir avant de commencer :



Digicommerce est un concept simple, pratique et efficace, mais pas magique ; si il n'y a pas d'inscrits, il n'y aura pas de commandes et le système ne pourra pas fonctionner.

Le commerçant est entièrement responsable quant à l'inscription de ses consommateurs sur sa boutique **Digicommerce**.

Chaque commerçant équipé de **Digicommerce** est informé dès le début de la collaboration concernant les bonnes pratiques à respecter pour un démarrage dans les meilleures conditions.

Nous assistons chaque commerçant dans ses démarches ; à cet égard, nous nous engageons à mettre tous les moyens en place pour aider le commerçant à faire fonctionner sa propre boutique **Digicommerce**. À l'exception du bon fonctionnement du système mis à votre disposition, nous ne pourrions pas nous engager sur un quelconque résultat, ce facteur dépendant entièrement du commerçant.

Sommaire

1. Anticipez le lancement de votre boutique en ligne p.4
2. Affichez votre kit de communication p.5
3. Basculez vos commandes vers le système Digicommerce p.8
4. Communiquez efficacement sur le concept p.10
5. Utilisez vos moyens de communication p.12
6. La checklist p.14
7. On vous accompagne ! p.16



Anticipez le lancement

Vous le savez, il ne suffit pas d'ouvrir un nouveau commerce pour qu'il soit immédiatement connu de tous. Il faut préparer son ouverture, faire de la publicité, en parler dans la ville où il va s'installer.

Pour Digicommerce, c'est pareil, il vous faudra communiquer activement avec votre clientèle sur le concept **Digicommerce** avant le lancement de votre boutique en ligne. Placez vos flyers annonçant le lancement en vue sur votre comptoir et n'hésitez pas à le distribuer après chaque achat. Vos clients connaîtront ce nouveau service quand il sera actif et le jour J vous aurez à répondre à moins de questions inutiles comme : *"pourquoi, eux, ne sont-ils pas dans la file ?"*, *"comment ça marche ?"*, *"comment on s'inscrit ?"* ...

Communiquez aussi sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram) pour annoncer que, bientôt, vos clients pourront s'inscrire.

Faites des tests. Pour être au top dès la première heure d'ouverture et éviter la panique aux heures de grande affluence, il faut vérifier que tout fonctionne :

- **Essayez la logistique que vous voulez mettre en place.**
Mettez à contribution vos employés ou des amis pour vérifier, en situation réelle, toutes les étapes d'une commande.
- **Vérifiez qu'un client Digicommerce voit bien la signalisation :**
dès l'instant où il a passé la porte, il ne doit pas chercher où aller, ou pire, attendre dans la file comme les clients "normaux".
Votre kit de communication doit être en place et bien visible.



Affichez votre kit de communication

Ce kit est un outil indispensable pour que vos clients et futurs clients connaissent votre nouveau service de commande en ligne.

Flyer

Distribuez-le à vos clients qui viennent dans votre commerce et, si vous en avez le temps, expliquez-leur rapidement le concept de commande en ligne.

Ce flyer possède un code QR permettant à votre client d'être redirigé vers votre boutique en ligne en un simple scan à l'aide de leur smartphone.

Affiche

L'affiche doit être bien visible depuis l'extérieur et intérieur



.....Sticker << Scan & Collect >>.....

Ce sticker se voit de loin et identifie immédiatement votre commerce comme un lieu proposant un service de commande en ligne.



sticker (50x50 cm)

ZONE DE RETRAIT *express*

nom-de-domaine.be



Panneau

Dernier élément du kit de communication, le panneau dibond indique au client l'endroit où il va récupérer sa commande. Il évite ainsi la file d'attente : pour lui, c'est le repère principal.

Basculez vos commandes vers le système Digicommerce

Pour acquérir rapidement de nouveaux utilisateurs de **Digicommerce**, basculez systématiquement une commande prise par téléphone vers le système de commande en ligne. Ainsi, la prochaine fois que ce client voudra passer commande, il utilisera le système **Digicommerce**.

Vous allez gagner beaucoup de temps : la commande passée et payée avec la boutique pourra être préparée sans avoir à passer du temps au téléphone alors que d'autres clients attendent d'être servis dans votre commerce.



Facebook et SMS

Vous pouvez aussi utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir votre service de commande en ligne. Si vous n'êtes pas à l'aise avec ce moyen de communication, nos équipes de webmarketing sont à votre disposition pour vous conseiller.

Pour rappel, 100 SMS sont inclus dans votre offre pour assurer la promotion de **Digicommerce** auprès de votre liste de clients. Si vous avez besoin d'envoyer plus de messages, contactez-nous !



Communiquez efficacement

Communiquez avec vos clients de manière efficace à propos de la solution Digicommerce. Découvrez quelques phrases pour parler simplement de la solution et donner envie à vos consommateurs de l'utiliser :

" Avec Digicommerce, vous évitez les files d'attente "

Avec le système **Digicommerce**, votre client arrive avec son numéro de commande et repart immédiatement avec sa commande.

" C'est très simple et surtout très rapide "

Le client accède à votre botuique, commande en ligne, paye en 3 clics et évite la file pour récupérer sa commande !

" Avec Digicommerce, vous êtes sûr d'avoir votre commande "

Plus de mauvaise surprise en arrivant devant le comptoir où on vous signale que votre produit préféré n'est plus en stock : avec **Digicommerce**, vous savez tout de suite si le produit que vous voulez est disponible et vous pouvez l'acheter immédiatement.

" Avec Digicommerce, plus besoin de chercher de la monnaie au fond de ses poches ! "

Si vous avez opté pour le paiement en ligne, vous et votre client gagnez du temps : il n'a plus à chercher sa carte de banque ou du cash.

sur le concept

" Avec Digicommerce, vous avez le temps de choisir !"

Vous pouvez prendre le temps de regarder les produits, de choisir et de commander. Inversement, arrivé dans le commerce, surtout pendant la période de rush, par exemple dans un snack à l'heure de pointe, il faut choisir vite, commander vite et payer vite.

" C'est très facile de s'inscrire sur Digicommerce. On le fait ensemble ?"

Si vous avez deux minutes de disponibles, aiguillez vos consommateurs en les inscrivant (ou en les aidant à le faire) sur **Digicommerce**. Faites-les aller sur votre boutique en ligne pour créer leur compte avec eux. Si l'offre de lancement est en cours, profitez-en pour les informer.

" Profitez d'avantages et des bons plans ! "

Sur la boutique en ligne, vous bénéficiez dès maintenant de toutes les offres promotionnelles et vous êtes informés en premier des bons plans et avantages fidélité sans avoir à passer devant le commerce.



Astuce : Mettez en place un message sur votre répondeur qui donne l'adresse du site de votre boutique en ligne. Quand un client appelle et que vous ne pouvez pas répondre, le client peut tout de même commander !

Utilisez vos moyens de communication

Utilisez les moyens de communication que nous mettons à votre disposition pour communiquer sur votre boutique en ligne.

N'hésitez pas à nous contacter : nos équipes peuvent vous assister dans ces démarches.



Le kit de communication

Les flyers doivent être placés au sein de votre commerce. Les affiches sont aussi importantes. Pensez à les placer aux endroits où votre clientèle passe du temps à attendre : au comptoir, aux toilettes, à la caisse, sur les tables, etc.

Facebook

Facebook reste encore aujourd'hui le réseau social générant le plus de trafic sur les sites Internet. Plus de 6,4 millions de comptes en Belgique ! Sur votre page, vous pouvez annoncer régulièrement votre actualité : nouveau service, nouveau produit ou rappel de l'utilité de **Digicommerce**.



Site internet

Si vous avez un site Internet, il est indispensable d'y ajouter un lien vers votre boutique **Digicommerce** avec une description et le rappel de ses avantages.

Mailing

Au sein de votre espace administrateur se trouve un outil de mailing vous permettant d'envoyer un mail à tous vos clients ayant accepté d'être tenus informés de vos activités. Profitez-en pour lancer des offres exclusives (comme un code de réduction) afin de susciter de l'intérêt et activer par la même occasion le bouche-à-oreille.

SMS

Toujours depuis votre interface administrateur dans la partie Marketing, il est très facile de transmettre vos promotions à vos clients par SMS : rédigez votre message et envoyez-le à vos clients.

Astuce :

Digicommerce est là pour vous accompagner dans la mise en place ou l'utilisation de chacun de ces moyens de communications. Contactez-nous !



.....La checklist.....

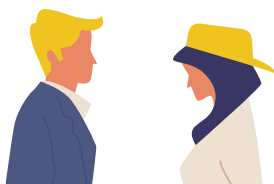
Digicommerce met tout en œuvre pour assurer votre succès : vous avez reçu, en plus de ce guide, un kit de communication complet et une formation complète à Digicommerce. Vérifiez que vous avez bien suivi ce guide :



☐ Le kit de communication est placé de manière visible.



☐ Les flyers sont distribués aux clients.



☐ Vous communiquez activement avec votre clientèle sur le concept.



☐ Votre clientèle qui commande par téléphone est basculée vers le système de commande en ligne.



☐ Vous communiquez avec vos clients de manière efficace à propos de la solution.



☐ Vous utilisez chaque mois les moyens de communication à votre disposition pour communiquer sur votre boutique en ligne.



☐ Vous proposez à votre clientèle de s'inscrire durant les files d'attente.



☐ Vous sollicitez vos clients à commander désormais sur votre boutique en ligne à la place d'autres marketplace.



☐ Vous nous contactez dès que vous avez une question !



..... *On vous
accompagne !*

DigiCommerce

est à votre service pour répondre à toutes vos questions :

par téléphone :

+32 (0)2 790 70 10

par email :

info@digicommerce.be



*Le petit
bonus !*

Vous connaissez des commerçants susceptibles d'être intéressés par notre solution ? Nous vous octroyons une remise pour chaque commerçant installé et recommandé !