



ACADÉMIE DE LA CROISSANCE

LES BONNES PRATIQUES DU E-COMMERCE

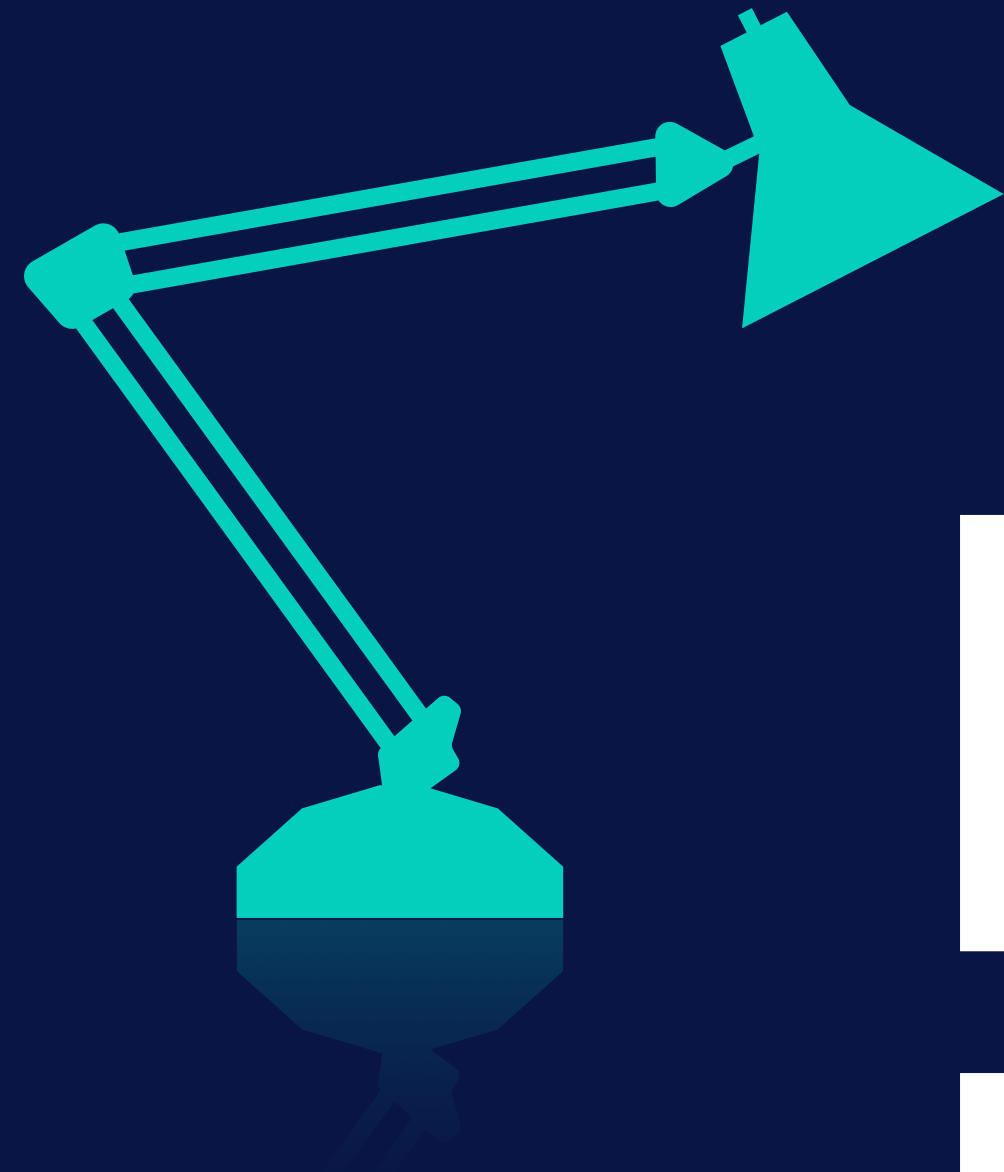


Question

**Qu'est-ce qui fait que
vous passez à l'acte
d'achat, que vous
sortez votre CB ?**

Plus de doutes.

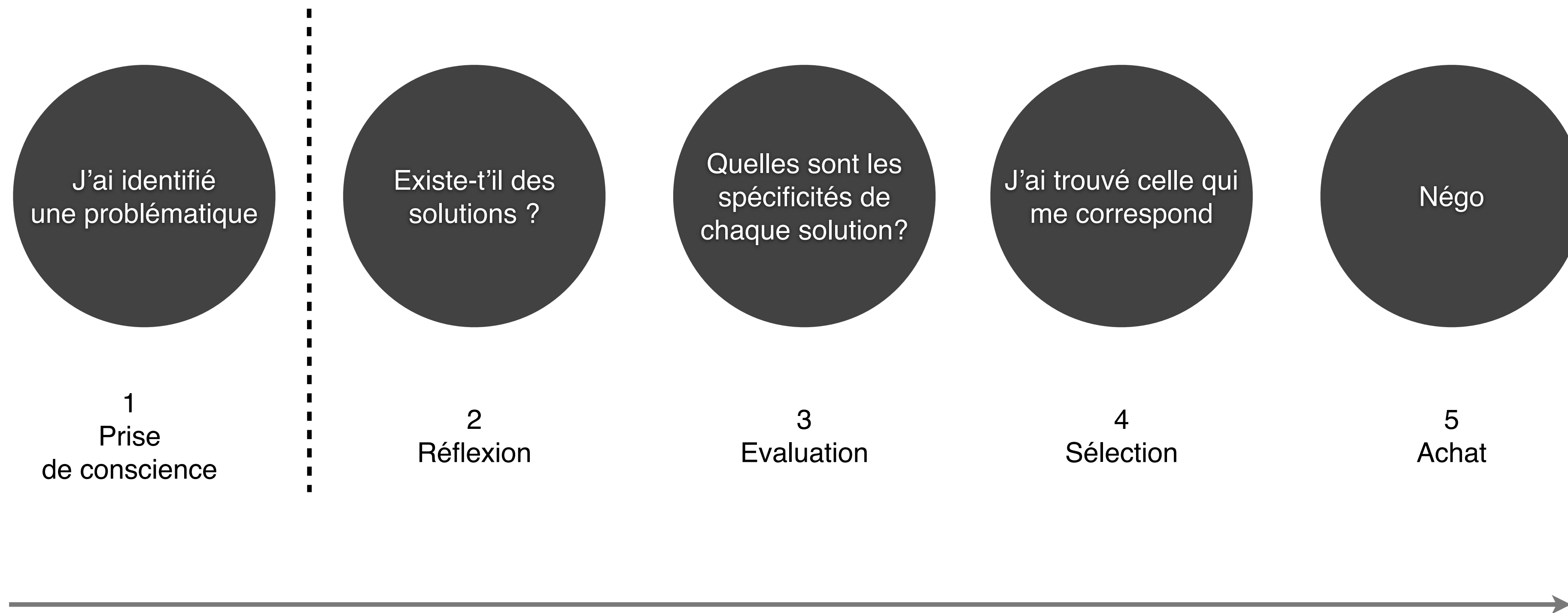
**Je suis convaincu
que c'est le produit qu'il me faut.**



PROCESSUS DE DECISION D'ACHAT



Processus de décision d'achat



Processus de décision d'achat

**L'idée, c'est de capter,
accompagner et nourrir l'internaute
à chaque étape
(jusqu'à ce qu'il sorte sa Carte Bleue !).**

Processus de décision d'achat

**Apporter de l'information,
travailler sur la levée de doute,
inspirer et guider !**

Processus de décision d'achat

BREF !

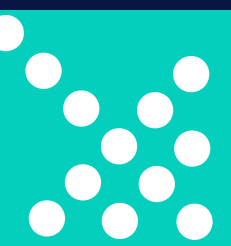
**Donner à vos clients
ce dont ils ont besoin pour
décider et ne plus avoir de
doutes !**



TRANSFORMER

Mettre un vendeur dans votre site

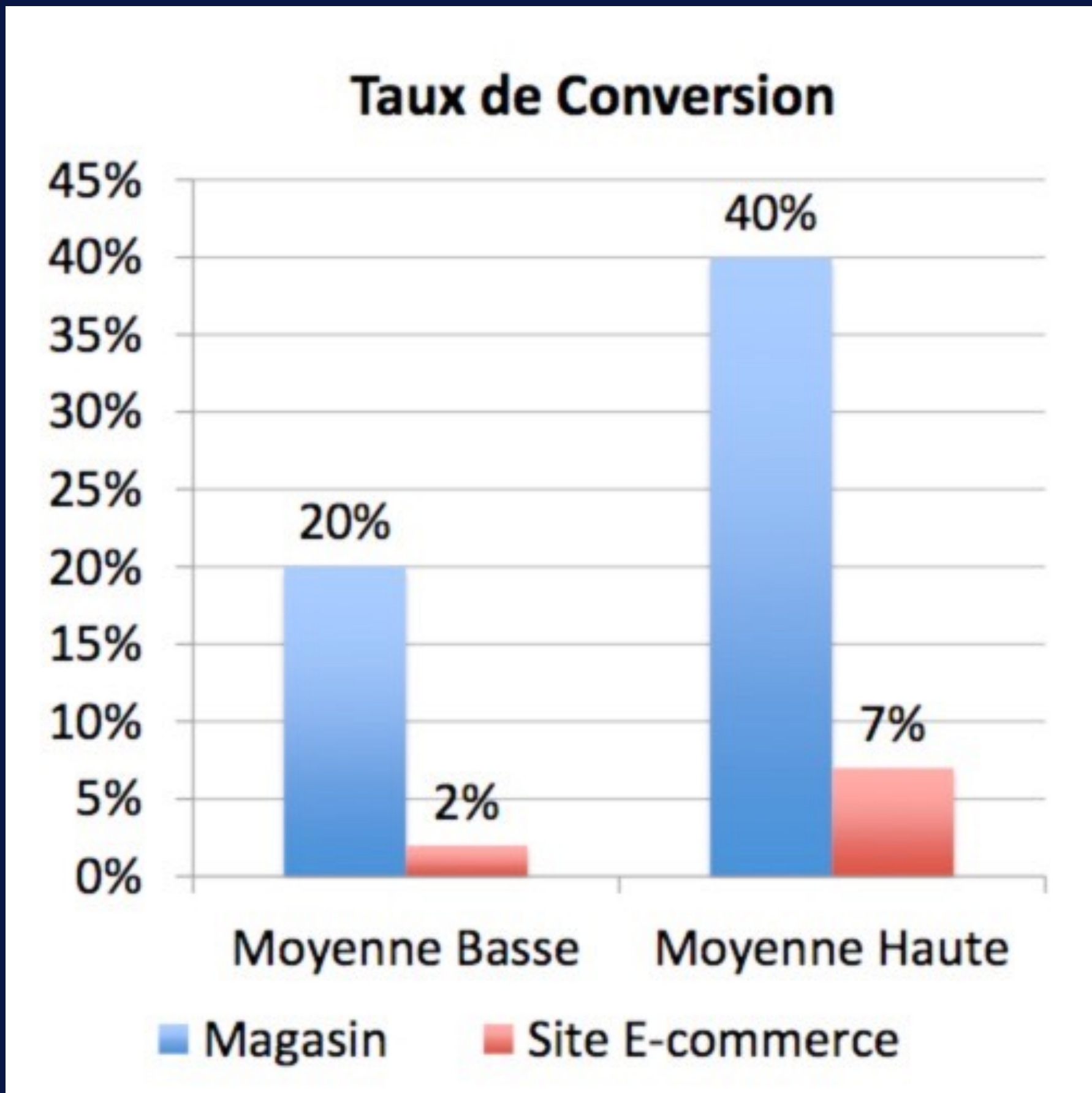
[exemples de fonctionnalités]



Magasin
VS
Site
marchand



CONVERSION



Retrouver la même
expérience qu'en
boutique

Le standard imposé par les poids lourds du e-commerce

amazon.fr
prime

Livrer à AMMAZINI
La Bouill... 13720

Toutes nos catégories ▼

Q

Bonjour AMMAZINI
Compte et listes ▼

Retours
et commandes

 Panier

Toutes Amazon Basics Drive Casino Coupons Ventes Flash Acheter à nouveau Cartes cadeaux Amazon Business ▼ Livraison gratuite Boutique de Noël Trouvez le cadeau parfait

Offrez Alexa
en cadeau


echo dot


echo dot AVEC
HORLOGE


echo show 5


echo show 8

Continuer vos achats de


Crème Main Tite Grip...


ITAC2 Pâte antiglisse...


MONKEY HANDS Clas...


PoleGrip Améliorateur

Reprenez là où vous vous
étiez arrêté(e)


BLOGGERS 4E - CAHI...


Orzly Kit de Jeu Rx25...


RedThunder K84 75%...


Housse de Couette Pe...

[Consulter votre historique de navigation](#)

Le foot sur Prime Video


RACING CLUB DE LENS


CLERMONT FOOT

[Découvrir](#)

Acheter à nouveau



Retrouvez vos produits essentiels

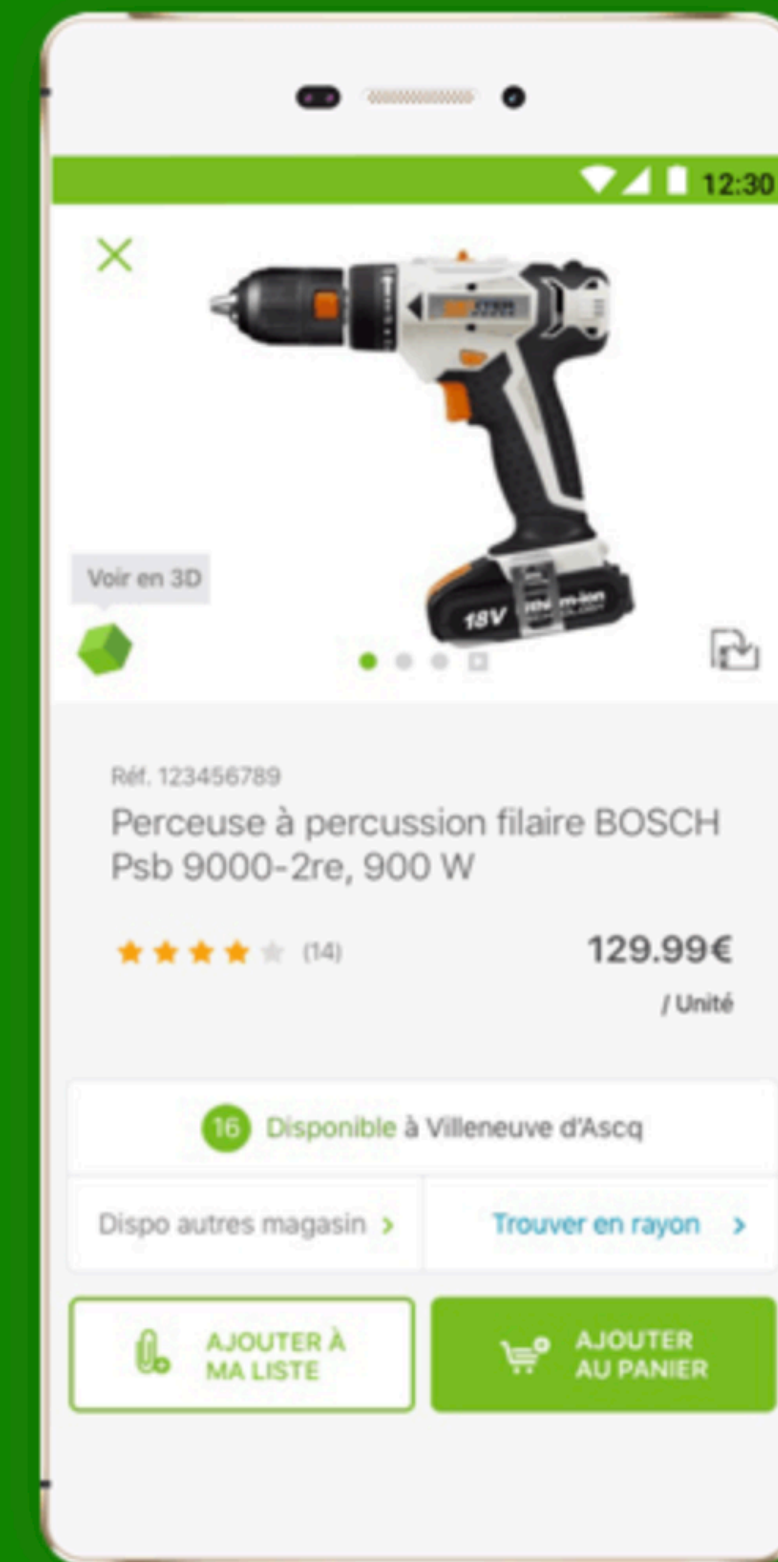
[Voir plus](#)

Un très bon standard également



Préparez vos visites en magasin
ou achetez en ligne

- △ Accédez à + de 100 000 produits et services
- △ Disponibilité de produits en magasin
- △ Constituez facilement vos listes de courses
- △ Retrait gratuit en 2H en magasin ou livré chez vous, c'est vous qui choisissez



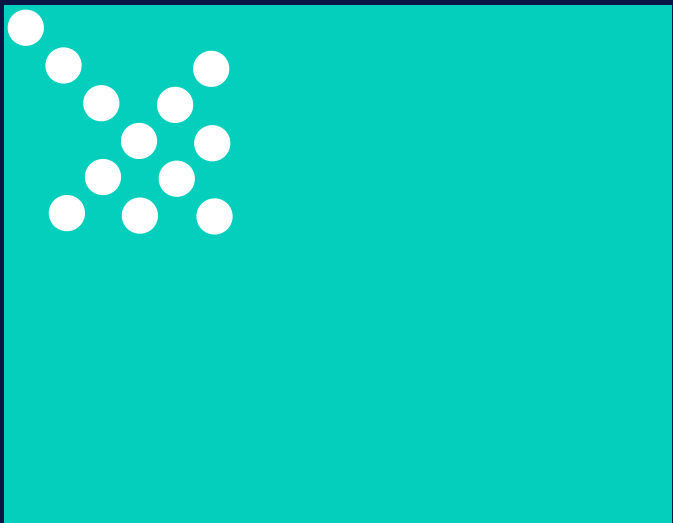
1

Tout ce qui concerne les bonnes pratiques d'UX

- Design adapté
- Temps chargement de page
- Responsive
- Système de navigation fluide
- Trouver l'information facilement
- Boutons visibles
- Contrastes
- Call to action
- Textes construits (chapeau, sommaire...)

2 Toutes les fonctionnalités que vous pouvez intégrer dans votre site pour aider à la décision





FOCUS

Frais de port



CALCUL FRAIS DE PORT (avant identification !!!)

RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE

1. RÉSUMÉ

2. IDENTIFIEZ-VOUS

3. ADRESSE

4. FRAIS DE PORT

5. PAIEMENT

Votre panier contient 1 produit

Article	Nom du produit	Réf.	Prix	Quantité	Total
	Produit Granita tout prêt Fruiteez Framboise	—	13,66 €	1 + -	13,66 €

Total produits TTC :

13,66 €

Total frais de port TTC :

11,96 €

Total HT :

22,95 €

Total taxes :

2,67 €

Total

25,62 €

« Continuer mes achats

Suivant »

Estimez vos frais de livraison & taxes

Pays

France

Code postal

13720

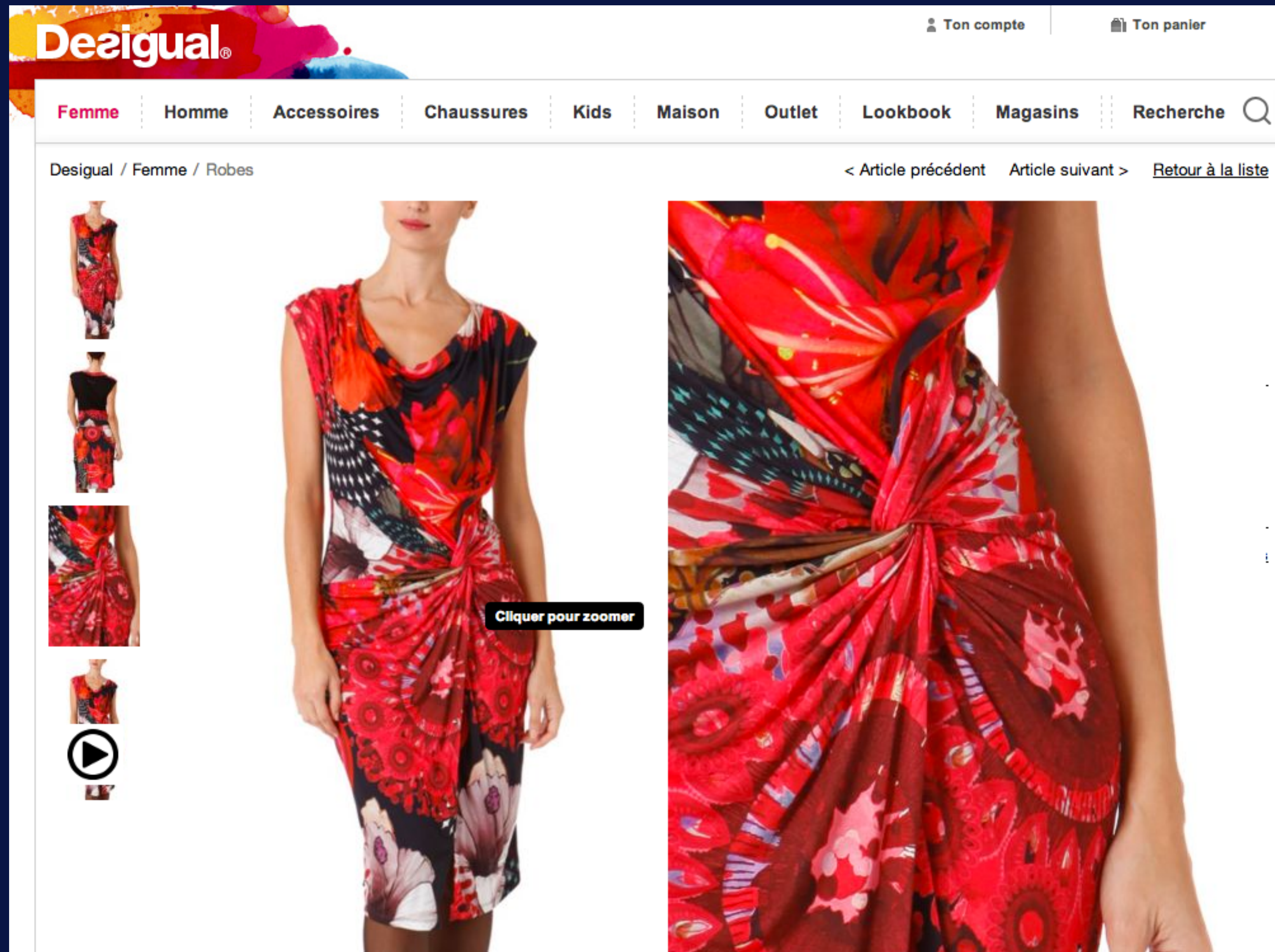
(Nécessaires pour certains transporteurs)

Transporteur	Information	Prix
☐ 	Retrait au magasin	Offert !
☒ 	3 à 4 jours	11,96 €

Mettre à jour le panier

Mise a jour de la liste de transporteurs

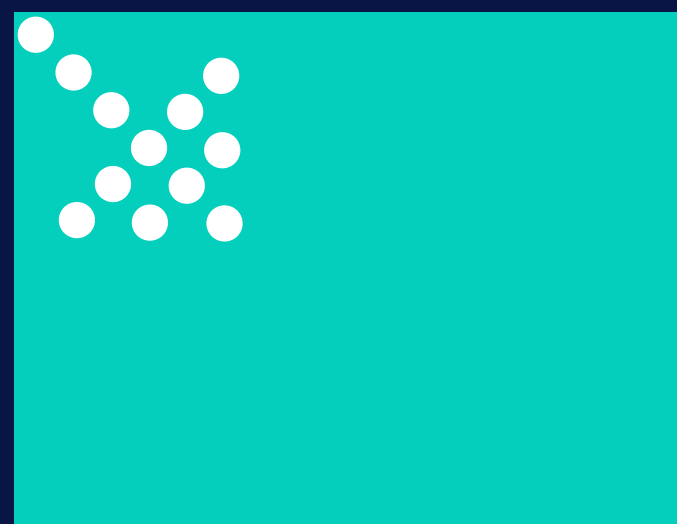
DES BELLES PHOTOS & VIDEOS



Guider pour transformer

VIDEOS

You Tube
How To



L'AUTOCOMPLETION

FOCUS

Moteur
de
recherche

machine

Rechercher



Machine à granita Sunfreeze Léon 2



Machine à granita Sunfreeze Léon 3



Machine à granita Sunfreeze Big Léon



Machine à granita Sunfreeze Cocktails'
Addict 1 bac

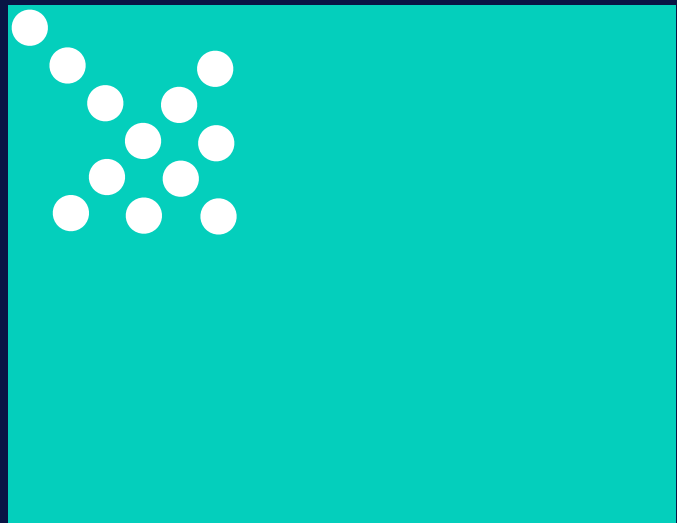


Machine à granita Sunfreeze Cocktails'
Addict 2 bacs



Machine à granita Sunfreeze Chariot
Roulotte 3 bacs

Plus de produits »



FOCUS

Menu à facettes

MENU A FACETTES

Tous produits

OK

On ne peut qu'adhérer

Mon compte

Se connecter

Mon panier

0 Article

Livres
Ebooks, Kobo

Kids, Jouets
Puériculture

Musique

DVD
Blu-ray

Jeux vidéo
Consoles

Informatique
Tablettes

Photo
Caméscopes

TV, Vidéo
Home cinéma

Son, Casques
Hifi, iPod

Téléphones
GPS

Maison &
Cuisine

Tirages
photo

Coffrets
cadeaux

Voyages

NEW

Billetterie

CONSEILS & ÉVÉNEMENTS

- Nos conseils High Tech

- Bien choisir sa TV

- Bien choisir son Home Cinéma

- Dossiers Labo Fnac

- Événements Fnac Cinéma

SÉLECTION & ACTUALITÉ

- Les 4 étoiles du Labo Fnac

- Nouveautés TV

- Meilleures ventes TV

BONS PLANS

- Offres adhérents

- Vente Flash

- Affaires de Fnac

- Offres de remboursement

TV

- Tous les téléviseurs

- TV LED

- TV 3D

- Plasma

VIDÉOPROJECTEUR

- Tous les vidéoprojecteurs

- Vidéoprojecteur LED

- Vidéoprojecteur 3D

- Mini Projecteur

HOME CINEMA

- Tous les Home Cinema

- Barre de Son

- Ampli audio vidéo

LECTEUR

- Lecteur Blu-ray

- Lecteur 3D

- Lecteur DVD

ENREGISTREUR

- Tous les enregistreurs

- Enregistreur Blu-ray

- Enregistreur DVD

LECTEUR PORTABLE

- Lecteur portable 7"

- Lecteur portable 8" et 9"

- Lecteur portable 10"

- Lecteur Portable double écran

ACCESSOIRES TV

- Câble Vidéo / HDMI

- Télécommande

- Lunettes 3D

- Clé WiFi TV

MEUBLE

- Supports Mural

- Meuble TV

AUTRES ACCESSOIRES

- Antenne TNT

- Adaptateur TNT

- Casques TV, Hifi

- Transmetteur sans fil

+ de critères de recherche

SOLDES FNAC

Jusqu'à -80%

SOLDES FNAC

VENTES FLASH DE L'ÉTÉ

Toutes les bonnes affaires

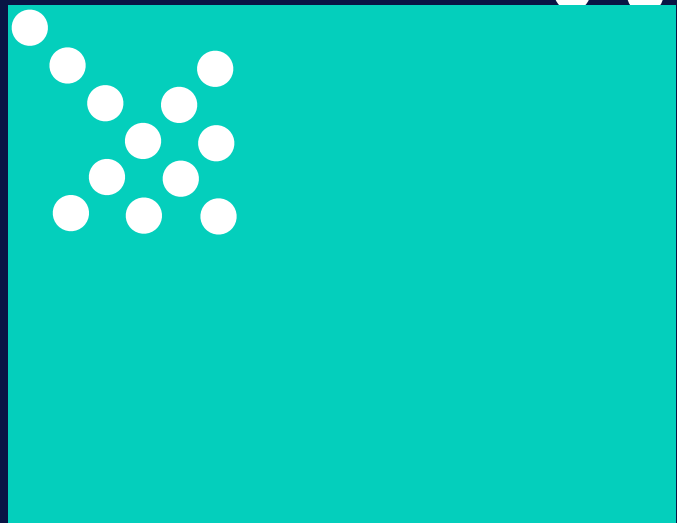
SAMSUNG SMART TV

S-recommandations

SAMSUNG | PANASONIC | SONY | LG | PHILIPS | EPSON

-5%

HIGH TECH
TOUTE L'ANNÉE



X-SELLING

FOCUS

X
Selling



FemmeHommeAccessoiresChaussuresKidsLivingLookbookOutletMagasinsRecherche

Ton panier

Article	Prix	Promotion	Total
 Azucena 30V21563001XS Taille XS Quantité 1	109,00 €		109,00 €

Saisis ton code promotionnelOk

Total de la commande (19,6% TVA incl.)109,00 €

Réduction10% Amig@- 10,90 €

Frais d'envoi9,95 €

TOTAL108,05 €

Poursuivre mes achats

Caisse



Trouve ton look !



Carry
~~44,00 €~~ 39,60 €
U



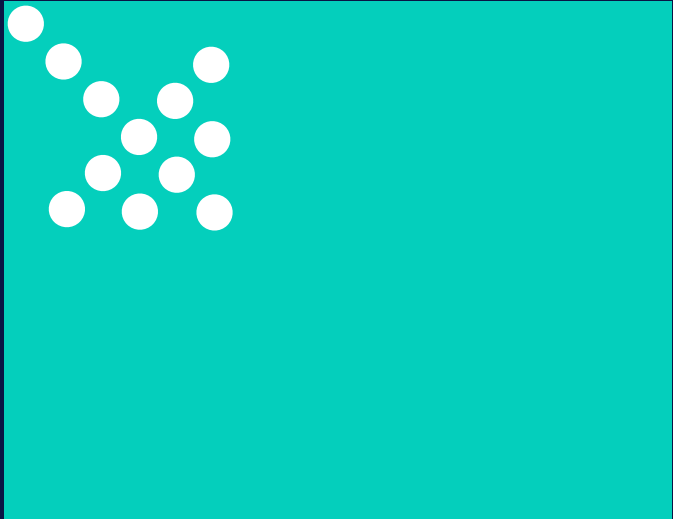
Cook
34,00 €
U



Marta
~~54,00 €~~ 48,60 €
U



Ibiza Rojo Mandala
~~69,00 €~~ 49,00 €
U



FOCUS

Up Selling



UP-SELLING

Femme | **Homme** | Accessoires | Chaussures | Kids | Living | Lookbook | Outlet | Magasins | Recherche

Desigual / Homme / Pulls





31S1007

~~109,00 €~~ **54,50 €**

Choisis la taille

S M L XL XXL 3XL

Ta taille n'est pas disponible ? On te prévient quand elle est disponible

Acheter

Ma description...

Aide

Sweat-shirt pour homme Desigual modèle Flag Jacket de la ligne Love. Inspiré du drapeau britannique, il est idéal pour les soirées fraîches. S'il te plaît, jette un oeil au modèle Londres.

Composition et conseils de lavage

66% COTTON 34% POLYESTER

Sharing is loving!

[Pin it](#) [Tweeter](#) [+1](#) [Email](#)



Reylule
~~84,00 €~~ **50,40 €**
M L XL



Serengeti
~~124,00 €~~ **86,80 €**
S M L XXL

FICHES EXPLICATIVES



COMPARATEUR

hyperassur.com COMPARATEUR D'ASSURANCES
La bonne assurance à coup sûr

Mon espace Hyperassur : Votre

Comparateur Assurance auto Mutuelle Produits d'assurance

Comparez vos assurances et mutuelles



Assurance Auto



Assurance Scooter



Assurance Moto



Assurance



Mutuelle

Derniers tarifs assurance obtenus sur Hyperassur

Il y a 2 mn	Auto tous risques PEUGEOT 407 - Amagutz	324€ /an
Il y a 3 mn	Mutuelle en formule medium - Smatis	119€ /mois
Il y a 5 mn	Mutuelle en formule standard - Mutuelle Bleue	33€ /mois
Il y a 7 mn	Mutuelle en formule premium - Amagutz	35€ /mois
Il y a 11 mn	Auto tiers étendu RENAULT MEGANE II - L'Olivier Assu...	848€ /an

94,0%

Evaluation **4.3 / 5**

SFR 15:31

hyperassur.com La bonne assurance à coup sûr

Comparez vos assurances en 5 min

Et économisez!



Assurance auto



Mutuelle santé



Assurance habitation



Assurance moto



Assurance scooter







CONFIGURATEUR



Audi Q3
Ambition luxe 2.0 TDI 6 vitesses

Prix total
38 800 EUR

Prix de base: 36 850 EUR
Équipement: 1 950 EUR
Puissance Fiscale: 8 CV

- Informations détaillées
- Configurateur Financement
- Entrez l'Audi Code
- Enregistrer en PDF
- Nouvelle configuration

[+] Plein écran / Dimensions [v] Habacle [u] Tableau de bord

Packs Extérieur

☐ Peinture contrastée
0 EUR

Couleurs

Brun caribou métallisé
Prix: 750 EUR

Couleurs unies

☐ ☐

Couleurs métallisées à partir de 750 EUR

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Couleurs nacrées à partir de 750 EUR

☐

Jantes

Jantes en aluminium coulé 5 bras partiellement polies
7J x 18", avec pneus 235/50 R18
Prix: 840 EUR

17" à partir de 0 EUR

☐ ☐

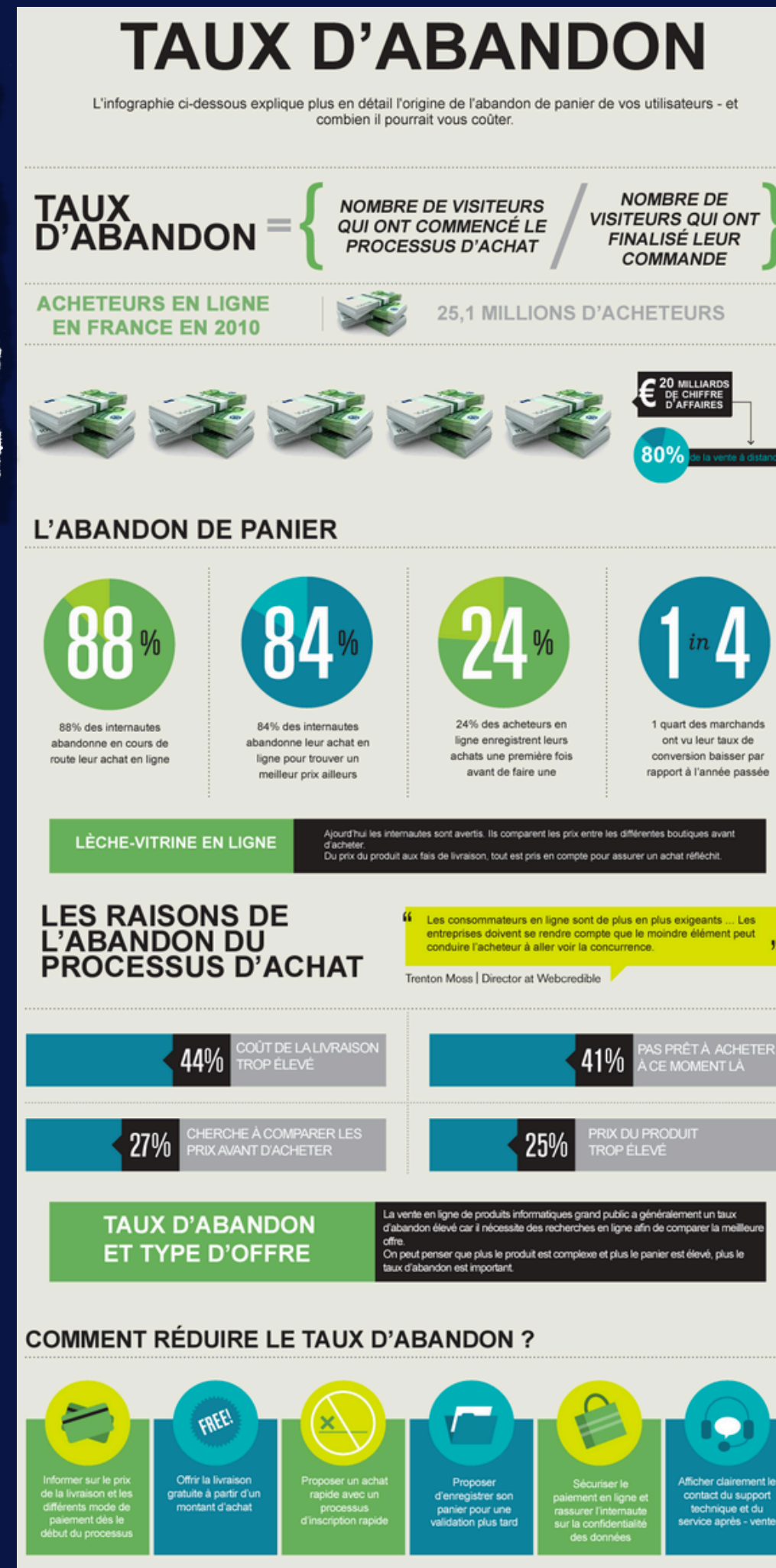
18" à partir de 600 EUR

☐ ☐ ☐

AVIS CLIENTS

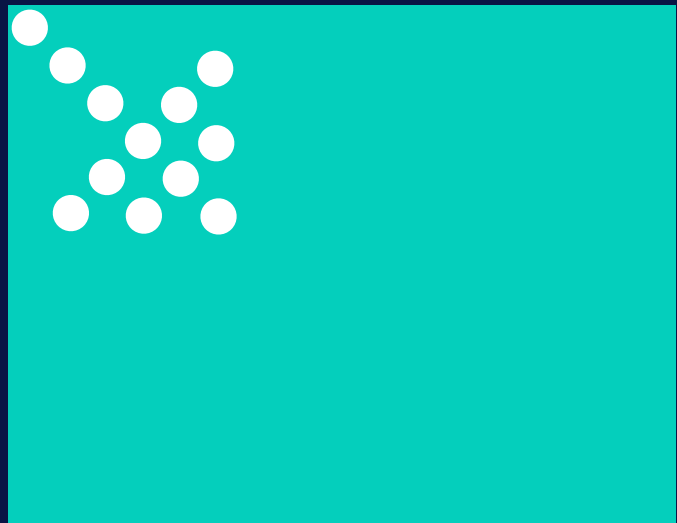
Période : Tout		
Evaluations	De/Prix	Date/heure
+ bonne transaction objet conforme et envoi rapide, soigné SAC A DOS CUIR GRIS VERT SYLVAIN LEFEBVRE "CACTUS" TRES BON ETAT (#271228095986)	Acheteur : minetta201010 (112 ) 10,00 EUR	05-juil.-13 14:21 Afficher l'objet
+ livraison rapide, objet conforme. Vendeur sérieux. Je recommande JOLI SAC BESACE CUIR GRAINE ROUGE ARTHUR & ASTON (#271228093436)	Acheteur : babouille10 (25 ) 18,00 EUR	05-juil.-13 08:49 Afficher l'objet
+ Bonne transaction. Envoi soigne SAC BESACE LAMARTHE CUIR JAUNE EN TRES BON ETAT (#271228098153)	Acheteur : lilarose.03.2 (20 ) 36,50 EUR	04-juil.-13 20:17 Afficher l'objet
+ transaction ultra rapide.très,très satisfaite.merci beaucoup SAC CUIR CHATAIN DOCTOR BAG MADE IN ITALY "PREMIER" (#271228099136)	Acheteur : chrisdam53 (77 ) 26,50 EUR	04-juil.-13 16:07 Afficher l'objet
+ super merci bcp envoi rapide bonne com que du ++++= GRAND SAC A DOS CUIR SOUPLE COGNAC VINTAGE (#271228092819)	Acheteur : danyvaroqui (354 ) 16,50 EUR	04-juil.-13 13:49 Afficher l'objet
+ Merci Beaucoup pour la qualité de cette transaction. Je recommande vivement ! PANTALON MOTO MAILLOT HEBO GOLD SERIES EN TRES BON ETAT TAILLE M (#271228160393)	Acheteur : lolo0174 (33 ) 51,00 EUR	04-juil.-13 13:27 Afficher l'objet
+ Achat très agréable. Super bonne communication. Envoi rapide. Vendeur sympa. SAC SEAU HEXAGONA SIMILI ET FINITION CUIR (#271220385609)	Acheteur : syjanne (81 ) 10,00 EUR	22-juin-13 19:20 Afficher l'objet

INFOGRAPHIES GUIDES CAS CLIENTS...



Nos clients témoignent

Parce qu'un projet n'est réussi que quand le client en est satisfait, nous sommes très fiers de ces témoignages.



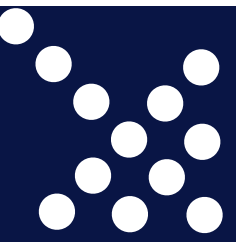
FOCUS

Page
Produit

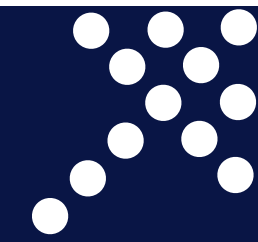
STRUCTURE



Organiser l'expérience



Lever le doute pour transformer !



1ère impression

Temps de chargement
Messages
Design
Ergonomie (navigation, boutons appel à l'action, sticky, responsive...)
Photos
Prix
Choix
Stock
Descriptifs
Avis clients

Être sûr du produit

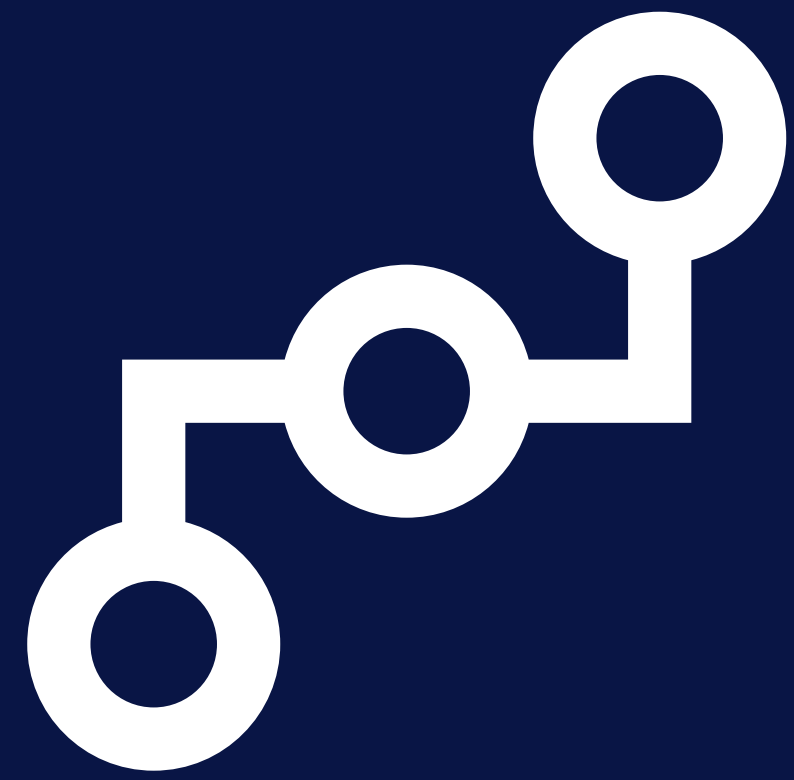
Moteur de recherche (avec autocomplétion)
Menu à facettes
Descriptifs, photos
Vidéos (Tutos, etc...)
Comparateur
Configurateur
X-Selling, Up-Selling (produits similaires, produits complémentaires, produits plus chers)
Freemium

Être sûr du marchand

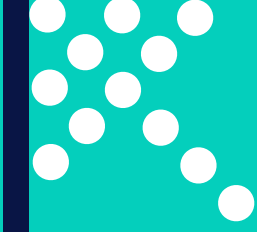
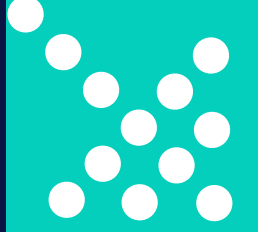
Indices pour se rassurer
Coût et délais de livraison
Choix de la livraison
Choix du paiement
Sécurité & fiabilité
Avis clients
Gestion SAV
Voir les mentions légales et cgv

Inciter

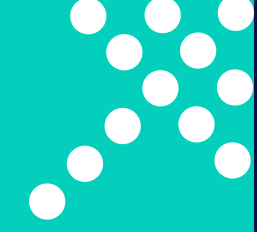
Optim temps réel (scénarios, profils...)



**Après la vente,
c'est fini ?**



Après l'acte d'achat



RECEPTION

Délais livraison
respectés
Intégrité emballage
Conformité produit

UTILISATION

Qualité du produit
SAV (Sérieux,
réactivité..)

CAS CLIENT / TEMOIGNAGES

Sur le site
Ou ailleurs...

FIDELISATION

Programmes, remises,
offres spéciales,
invitations VIP...

Questions ?

