

Le Cabinet ACDL Expertise vous informe :

## Ouvrir une boutique en ligne : les clés pour un lancement réussi

**Dans de nombreuses activités, le e-commerce constitue désormais un canal de vente incontournable. Mais pour ouvrir une boutique en ligne et transformer Internet en relais de croissance, encore faut-il ne pas négliger certains paramètres déterminants.**

Plus 14 % ! C'est la croissance qu'a connue en 2017 le commerce en ligne, selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad). Toujours l'an dernier, les ventes sur Internet ont totalisé un chiffre d'affaires de 81,7 milliards d'euros. En 2018, il pourrait avoisiner les 100 milliards... Un canal de vente que de plus en plus d'entreprises utilisent. Même certains bouchers renommés proposent désormais leurs produits en lignes, livrables par Chronofrais ! « *Et dans le BtoB aussi, c'est une opportunité, notamment pour s'ouvrir à l'international* », remarque Didier Mayer, expert en e-commerce et stratégie digitale chez Oxatis, société spécialisée dans la création de sites de e-commerce.

### Ouvrir une boutique en ligne : peaufiner son cahier des charges

Première étape de la création d'un site, la rédaction du cahier des charges. « *Elle implique la définition d'une véritable stratégie, sur le positionnement et les éléments différenciant de son offre* », explique Didier Mayer. Cette réflexion doit aussi être l'occasion de définir de nombreux aspects. Si le site a une vocation internationale, dans quelles langues doit-il être traduit ? S'il s'adresse à des distributeurs déjà clients, quelles sont les solutions techniques envisageables pour qu'ils bénéficient automatiquement du taux de remise qui leur était accordé jusque-là ? Quelles modes de livraison seront proposés ? Bref, rien ne doit être laissé au hasard.

### À LIRE AUSSI

Conditions générales de vente : des obligations spécifiques au e-commerce

### Ouvrir une boutique en ligne : choisir la bonne technologie

Si c'est généralement à une agence qu'est confiée la réalisation du site, mieux vaut être certain que la technologie choisie sera la bonne car il y a deux options principales, les solutions open source et les solutions en SaaS (pour « Software as a service »). Pour les PME ne disposant pas d'importantes compétences informatiques, la seconde présente plusieurs avantages. « Avec la technologie SaaS, l'outil est hébergé par le prestataire et le client y accède directement sur le Web. De plus, les mises à jour se font automatiquement », souligne Didier Mayer.

### Ouvrir une boutique en ligne : prévoir un budget référencement

Pour booster le démarrage d'un site marchand, mieux vaut ne pas compter uniquement sur le référencement naturel. D'où la nécessité de prévoir un budget dédié au webmarketing.

*Le référencement payant, autrement dit l'achat de mots clés, la présence sur des rubriques shopping, ou encore des campagnes publicitaires sur Facebook ou Instagram ont un impact direct sur les ventes. Et le coût est très raisonnable*

David Mayer

À envisager également la présence sur des places de marché comme Amazon. Le coût est élevé, mais la marge réduite peut être compensée par le volume des ventes.

### **Ouvrir une boutique en ligne : soigner le service après-vente**

La fidélisation des clients est un facteur clé de réussite. De l'emballage aux délais de livraison, en passant par la réactivité du service après-vente, tout compte. « *Et c'est d'autant plus nécessaire que sur le Web, tout fait l'objet de notations et de commentaires* », rappelle David Mayer. De ce fait, mieux vaut anticiper les ressources humaines nécessaires à cette mission capitale.

Publié le jeudi 25 octobre 2018 à 08h22

Par Jean-Marc Engelhard, Accroche-press' pour France Défi

**Les collaborateurs du cabinet se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.**

Votre expert-comptable : Guillaume GAHIDE 03.27.62.18.11 / ggahide@acdl.fr