

## 1- Qu'est-ce que le tunnel de vente (ou tunnel de conversion) ?

Vidéo : tunnel de vente : qu'est-ce que c'est ?



## 2- Quels éléments influencent le taux de conversion en e-commerce ?

### VITESSE DU SITE

Après une attente de **1...2...3 secondes...**

**57%** des utilisateurs abandonneront le site

**80%** de ces personnes ne reviendront jamais sur le site

Le site X clic

---

### Design général:

**92.6%** des personnes disent que le design du site - et les visuels sont les facteurs principaux de l'action d'achat

Les produits sont évalués dans les **90 premières secondes**, la décision d'achat est alors rapidement prise

---

### Vidéos et images du produit:

Proposer plusieurs photos et angles de vue différents d'un produit augmente de **58%** les ventes de ce produit.

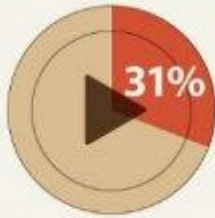
Mais...

Raisons des renvois client: 25%

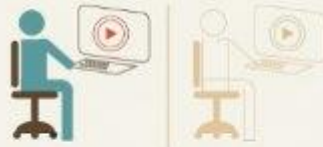
'le produit ne correspondait pas à mes attentes'

C'est important d'avoir des images correspondantes à la réalité du produit

Meilleures bottes du monde ★★★★★



ont acheté après avoir été influencés par la vidéo



**1 client sur 2**

a plus confiance dans un produit après avoir visionné une vidéo

### Attitudes à l'égard des vidéos en ligne de produits selon les utilisateurs d'Internet aux États-Unis en 2011 et 2012

■ 2011 ■ 2012



### EVALUATION PRODUIT

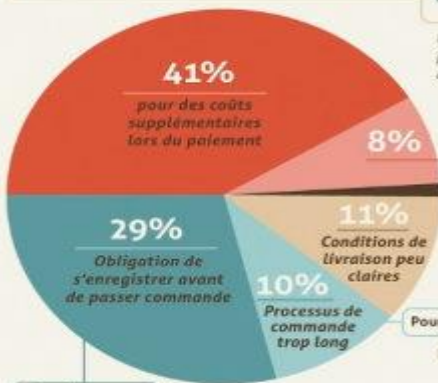




**67.4%**

**Le taux moyen d'abandon de transaction**

Le taux moyen d'abandon de transaction à partir de 22 études différentes.



**Pourquoi ont-ils abandonné?**

Une étude a été menée auprès de plus de 1200 personnes. Cette étude demandait : Pourquoi avez-vous abandonné la transaction

**Pas de numéro de téléphone renseigné sur le site**

1% - autres

**Pourquoi la durée de validation de la commande?**

- 5.08 étapes est la durée moyenne de validation d'une commande
- Le processus de validation de commande ne doit pas excéder 5 étapes maximum
- 50% des sites de e-commerce demandent les mêmes informations plusieurs fois.

**Enregistrement**

- 24% des sites demandent la création d'un compte client
- ASOS a dédoublé son taux moyen d'abandon de transaction en offrant la possibilité de passer à la caisse en tant qu'invité sans vous enregistrer

**Les utilisateurs de codes de réduction en ligne aux États-Unis**



Cette année, plus de la moitié des internautes adultes vont utiliser des codes de réduction en ligne, et cela à partir de tous les appareils qui leur permettent de faire leurs achats en ligne.



A noter: Sur les 18 ans et + qui ont utilisé des codes de réduction en ligne au moins une fois au cours de l'année. Inclut les offres de "Seuls" et d'achat groupé.

**57%**

**CODE PROMO**

des utilisateurs de code de réduction disent qu'ils n'auraient pas acheté s'il n'y avait pas eu de réduction proposée.



Les codes promo peuvent augmenter votre satisfaction client. (4% d'augmentation de satisfaction)



**Plus de 80%**

des clients se sentent plus en sécurité en visualisant des logos connus et reconnus de carte de crédit



**Options de paiement:**



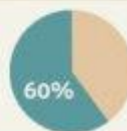
40% des personnes ont plus confiance lorsque le site propose plusieurs méthodes de paiement.



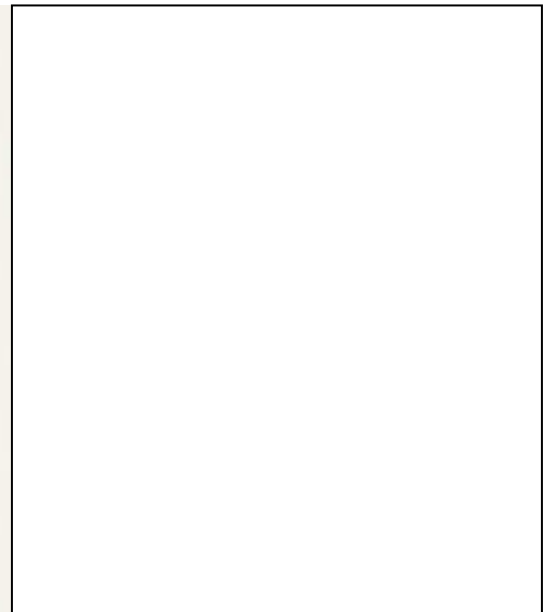
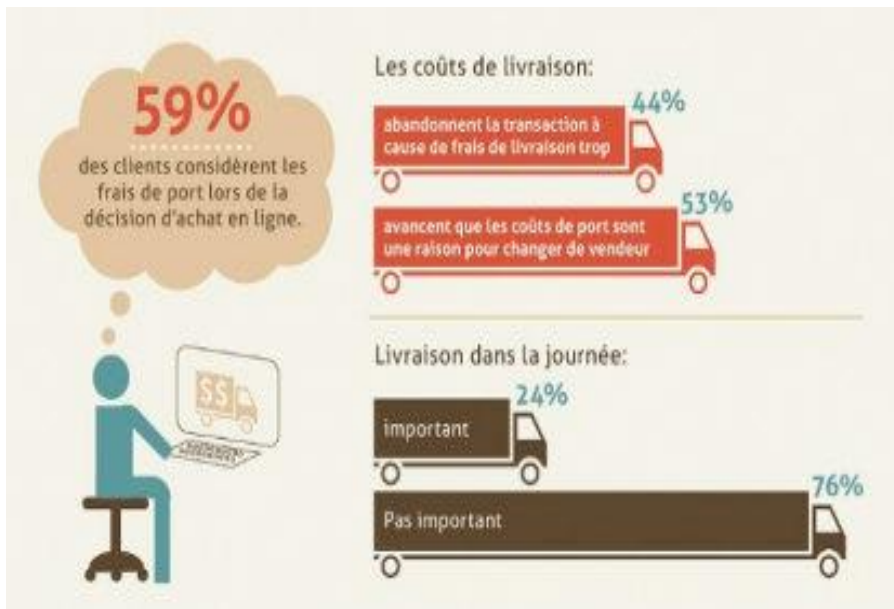
59% abandonnent la transaction si leur méthode de paiement favorite n'est pas proposée.

**Les plateformes de paiement les plus populaires:**

- 1 PayPal
- 2 Authorize.net
- 3 USA ePay



Paypal gère 60% de toutes les transactions financières sur Internet. Ceci fait de lui le système de paiement le plus populaire.



<https://blog.lengow.com/fr/infographie-taux-conversion-ecommerce-2/>

### **3- Comment limiter le taux d'abandon de panier ?**

Vidéo : Comment réduire ses paniers abandonnés ?

### **4- Quels éléments prouvent qu'un site est sécurisé ?**

Vidéo : comment reconnaître un site de paiement sécurisé ?

## **Document- La législation sur la vente à distance (VAD), et notamment la vente en ligne par internet, est très encadrée.**

La réglementation applicable aux ventes et aux achats sur internet ou à distance a été profondément modifiée par la « loi Hamon ». Ce texte a renforcé les droits des consommateurs qui achètent via des sites de commerce en ligne. Une protection qui s'applique y compris pendant les soldes, les ventes privées ou le « Black Friday ».

Dans le cadre d'une vente à distance, par correspondance ou en ligne par internet, le consommateur dispose d'un droit de rétractation qui lui permet de changer d'avis et de revenir sur son achat. Il doit alors exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours et ce sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le délai court à compter :

- De la réception du colis lorsque l'achat concerne un bien ;
- De l'acceptation de l'offre lorsque l'achat concerne un service.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez soit remplir un formulaire mis à votre disposition par le commerçant, soit adresser un courrier de rétractation rédigé sur papier libre.

Certains commerçants vous proposent aussi d'effectuer ces démarches directement sur leur site internet, via un formulaire de rétractation à remplir en ligne.

L'indication d'une date limite de livraison ou d'exécution de la prestation est obligatoire.

Si cette date de livraison n'est pas respectée, le consommateur devra adresser au vendeur une lettre de

mise en demeure de livraison. Si l'expéditeur ne le livre toujours pas, il pourra annuler l'achat par recommandé avec AR et devra être remboursé de la totalité des sommes versées.

En l'absence d'indication du vendeur, la loi Hamon de 2014 a instauré un délai maximal de livraison de 30 jours à compter de la date d'achat en ligne

Le consommateur qui renonce à son achat doit être remboursé dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle le professionnel prend connaissance de l'exercice du droit de rétractation. Toutefois, si le contrat porte sur la vente d'un bien, le vendeur peut décider de ne rembourser le client qu'à compter de la date de réception du produit retourné.

En cas de livraison d'un bien, l'acheteur a 14 jours pour renvoyer le produit à compter de la date d'envoi de sa demande de rétractation

Les offres de biens et services à distance doivent comporter les éléments d'informations suivants :

- Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, son numéro de téléphone, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;

- Le cas échéant, les frais de livraison ;

- Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;

- Les modalités d'exercice du droit à rétractation, et ses limites éventuelles

- La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ; <https://droit-finances.commentcamarche.com/>

### **5- En quoi consiste le droit de rétractation ?**

### **6- Quels sont les principes du droit de rétractation de la loi Hamon ?**

7- **Quels sont les principaux indicateurs (KPI) de suivi du processus de vente ?**  
<https://orbiteo.com/e-commerce/quels-kpi-pour-son-site-ecommerce/>

8- **Qu'est-ce que Google Analytics ? Comment fonctionne-t-il ? Pourquoi l'utiliser ?**

Vidéo : Qu'est-ce que Google Analytics ?