

E-COMMERCE ET CLICK AND COLLECT : LES SOLUTIONS DIGITALES POUR LA CONTINUITÉ DE VOTRE ACTIVITÉ ?

L'évolution de la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID 19 continue d'impacter notre quotidien. Le deuxième confinement que nous vivons et les restrictions qui y sont liées augmentent les inquiétudes autour de l'économie et de la survie de nombreuses entreprises. En effet, la nouvelle fermeture des commerces non-essentiels pour une durée d'un mois minimum contraint certaines entreprises à cesser leur activité du jour au lendemain. Heureusement, le digital apporte des réponses qui doivent permettre de continuer son activité tout en respectant les mesures du gouvernement face à la fermeture de certains commerces.

LE E-COMMERCE : LA SOLUTION POUR CONTINUER VOS VENTES ?

Distanciation sociale, confinements, limitation des déplacements, gestes barrières... Toutes ces mesures prises ces derniers mois par le gouvernement pour lutter contre la COVID 19 impactent les entreprises françaises et les commerces. Cependant, les commerces physiques ont dû fermer, mais pas les boutiques en ligne. C'est ainsi que le e-commerce s'est naturellement imposé comme une solution viable afin de continuer à vendre des produits du quotidien sans faire déplacer les clients dans les magasins. En effet, la plupart des services français tournent au ralenti, mais les services de livraisons à domicile sont maintenus. Cela permet aux boutiques en ligne de continuer leur activité et aux autres de s'adapter à un nouveau canal de vente.

Avec les contraintes liées à la lutte contre le virus, le secteur du e-commerce a rencontré une évolution sans précédent depuis le début de l'épidémie. Une étude Fevad a mesuré l'impact du coronavirus sur le e-commerce en France et estime à 2 milliards le nombre de transactions en ligne qui devraient être enregistrées cette année, contre 1,7 l'an dernier. On y constate également que 94% des sites e-commerce restent ouverts pendant la crise. Enfin, cette enquête révèle que 18% des sites en ligne connaissent une hausse de leur chiffre d'affaires, notamment dans les secteurs de l'alimentaire, de l'informatique, de la téléphonie ainsi que les produits culturels et éducatifs.

La baisse de l'activité liée à l'épidémie nous permet d'avoir davantage de temps. C'est donc le moment propice pour une réflexion autour de votre transformation digitale. Quel que soit votre secteur d'activité, c'est le moment de vous pencher sur la question. Attention cependant à ne pas vous précipiter lors de la création de votre boutique en ligne. C'est un investissement qui, s'il est bien réalisé, sera un véritable atout pour votre entreprise. Il est important de prêter attention à l'adapter à vos besoins afin qu'il soit un véritable atout pendant la crise mais aussi après.

LE CLICK & COLLECT POUR MAINTENIR SES COMMANDES DE PROXIMITÉ ?

Malgré la fermeture de boutiques, le e-commerce et le click & collect permettent de continuer ses ventes tout en respectant les mesures sanitaires. Le click & collect connaît lui aussi une augmentation depuis le début de l'épidémie, on enregistre une augmentation de 30 %.

Le click & collect apparaît ainsi comme une solution qu'il est aisé de proposer sur son site e-

commerce pour accélérer la livraison de ses commandes et vous éviter la logistique des envois. Les commandes sont prises directement sur le site et payées en ligne. Une fois la commande préparée, il reste uniquement à informer son client que celle-ci est disponible. Il n'aura plus qu'à venir la récupérer en magasin.

LE CLICK & COLLECT, UNE SOLUTION POUR LIMITER LES CONTRAINTES LIÉES À LA CRISE SANITAIRE ?

Avec un site e-commerce équipé d'un click & collect, il est donc possible de continuer ses ventes tout en limitant au maximum les contacts physiques. De plus, les livraisons à domicile sont retardées depuis le nouveau confinement. Le click & collect est donc une solution idéale pour des clients de proximité. Pour les autres qui sont plus éloignés géographiquement, et si l'activité le permet, la livraison restera une solution pour pallier la fermeture de sa boutique, même si elle rencontre quelques retards.

Pour conclure, la crise sanitaire que nous traversons est difficile, elle met à rude épreuve les entreprises et les oblige à s'adapter pour assurer leur pérennité. Cependant, cette période est propice à la réflexion et aux changements. C'est le moment pour les entreprises d'entamer leur transformation digitale pour donner un nouvel élan à leur activité et démarrer l'après dans de bonnes conditions. Dans ce contexte, elles ne seront plus contraintes de cesser leur activité pendant les confinements et seront équipées pour l'après avec la possibilité de vendre en physique mais aussi en ligne. L'État a même promis des aides, dans les prochaines semaines, afin de permettre à toutes les entreprises de bénéficier d'un accompagnement digital. Il est donc temps d'agir et d'opter pour le numérique pour continuer d'exister en cette période de turbulence.

Mathieu Vaillant, Expert des solutions digitales du Groupe Ténor