

# COMMENT RÉUSSIR SON CLICK AND COLLECT POUR VOTRE ENTREPRISE ?



**CLICK &  
COLLECT**

Agence JOURDAN CREATION | Comment réussir son click and collect pour votre entreprise ?

# INDEX

Qu'est-ce que le click and collect ?	3
Le « click and collect » autorisé pendant le confinement	3
Comment marche le click and collect ?	5
Quels sont les avantages pour les commerçants ?	8
Quels sont les avantages pour le consommateur ?	12
Pourquoi le click and collect est plus avantageux que la livraison à domicile ?	16
Le click and collect est-il adapté à tous les produits ?	18
Quelles sont les contraintes associées au Click and Collect ?	21
Quelles sont les solutions de click and collect qui existent sur le marché ?	25
Quelles sont les principales solutions de paiement en ligne sécurisées pour réaliser un click and collect ?	27
Comment optimiser l'efficacité du service click and collect ?	29
Comment expliquer à ses clients les avantages du click and collect ?	32
Dois-je mettre tous mes produits en ligne en click and collect ?	
Le système « click and collect » est-il sûr ?	
Pourquoi votre solution de click and collect doit être Mobile Friendly ?	
Quelles sont les marques nationales qui font du click and collect ?	
<b>CONCLUSION</b>	

# Qu'est-ce que le click and collect ?

À l'origine, le click-and-collect est une marque déposée par Darty. Aujourd'hui, il apparaît comme un service incontournable, permettant aux commerçants et e-commerçants de répondre aux nouveaux modes de consommation.

C'est un fait, les achats en ligne sont en hausse : 87 % des internautes ont effectué des achats sur le web (source : FEVAD).

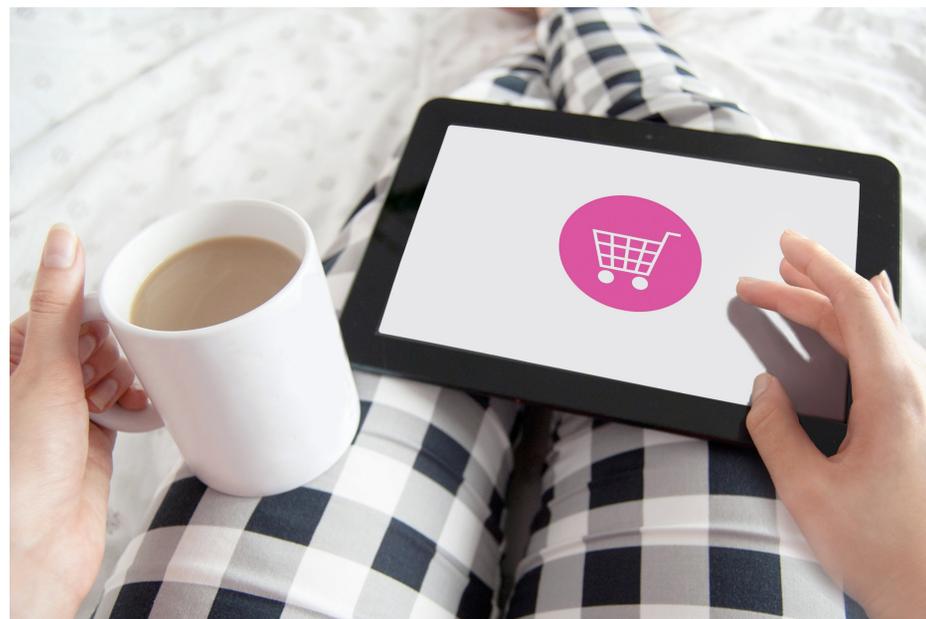
Le **principe du Click-and-Collect** est simple : les consommateurs qui passent commande sur le site internet d'une enseigne peuvent venir récupérer leur commande en magasin, au moment où ils le souhaitent. Pour ceux qui n'ont pas de site, nous parlerons de **Call and Collect**.

Au-delà du trafic sur le site, proposer au client le **click & collect augmente le trafic en magasin et le panier moyen**. C'est une stratégie marketing performante qui vous permet de **booster vos ventes et de fidéliser votre clientèle**.

Vos clients sont assurés de trouver le produit qu'ils souhaitent et peuvent même l'essayer en magasin, ce qui leur garantit un confort d'achat supplémentaire.

Avec le click-and-collect, plus les frais de livraison ou l'attente interminable en caisse.

Grâce à cette solution technologique, votre commerce physique reste ouvert 24h/24 (car vos clients peuvent y faire leurs achats quand bon leur semble).



# Le « click and collect » autorisé pendant le confinement

Pour ce deuxième confinement, le gouvernement a dressé la liste des commerces "essentiels" autorisés à ouvrir.

Une liste qui exclut les librairies, les fleuristes et d'autres secteurs en difficulté.

Pour tenter de sauver leur fin d'année, ils sont malgré tout autorisés à mettre en place un système de "click & collect".

Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, Cédric O, secrétaire d'État chargé du Numérique, et Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances, se sont mobilisés pour encourager les activités d'achat à distance et de retrait de commande « *click & collect* » ou de livraison pour les magasins de vente n'ayant pas l'autorisation de recevoir du public en raison du Coronavirus Covid-19.

**Click-and collect : une solution pour poursuivre son activité en période de crise sanitaire,** le click-and collect est un moyen, pour les commerçants, de **poursuivre leur activité tout en respectant les gestes barrières.** Les clients peuvent venir retirer leurs achats **sans avoir de contacts directs,** avec d'autres clients ou avec le personnel du magasin.



# Comment marche le click and collect ?

Le client découvre vos produits en magasin ou directement sur votre plateforme de click and collect (sur votre **site de e-commerce** ou vos **Facebook Shopping** ou **Insta Shopping**).

Il réserve le produit qu'il veut acheter en ligne et peut choisir de payer en ligne ou en magasin. Ensuite, il indique l'horaire auquel il viendra récupérer son produit selon ses disponibilités et vos horaires d'ouverture, évidemment.

Il vient retirer son achat en magasin, et procède au paiement, si ce n'est pas déjà fait.



## Comment le mettre en place ?

**Vous avez un site internet** : intégrer un module de commandes en ligne et une solution reliant le site à la caisse afin de gérer vos stocks en temps réel.

**Vous n'avez pas de site internet** : rejoindre une plate-forme regroupant plusieurs commerçants, proposer la réservation en ligne directement sur les réseaux sociaux (via Messenger sur Facebook par exemple).

**Pour le retrait « piéton »** : il est nécessaire de positionner un marquage au sol qui permet de respecter la distanciation physique et d'aménager un espace spécifique dans le magasin. Pour gérer le flux de clients, vous pouvez proposer à vos clients un horaire de retrait précis de retrait de la commande sans contact.

**Pour le retrait « drive »** : les achats peuvent être chargés directement dans le coffre sans que la clientèle n'ait besoin de sortir de son véhicule. Autrement, les paquets peuvent être déposés à proximité du véhicule afin qu'elle les range elle-même.

Il est important de **faire savoir** que vous proposez ce service de click-and-collect : mise en avant sur le site web, post sur les réseaux sociaux, articles dans une newsletter, inscription sur votre vitrine...

# LES AVANTAGES DU CLIC AND COLLECT

# Quels sont les avantages pour les commerçants ?

C'est un **service supplémentaire offert aux clients**, qui permet de fidéliser la clientèle.

Le click-and-collect permet de **booster ses ventes** : le passage en magasin des clients est une opportunité pour leur faire découvrir l'espace commercial et l'offre complète des produits.

Selon une étude de Médiamétrie, 46% des cyberacheteurs se déplaçant en point de vente ont déjà acheté un autre produit lors du retrait de leur commande.

Il n'y a pas besoin de gérer la logistique d'envois ou retours de commandes.



# Quels sont les avantages pour le consommateur ?

Le click and collect a un objectif simple, mais pas des moindres : **faciliter l'expérience shopping des clients.**

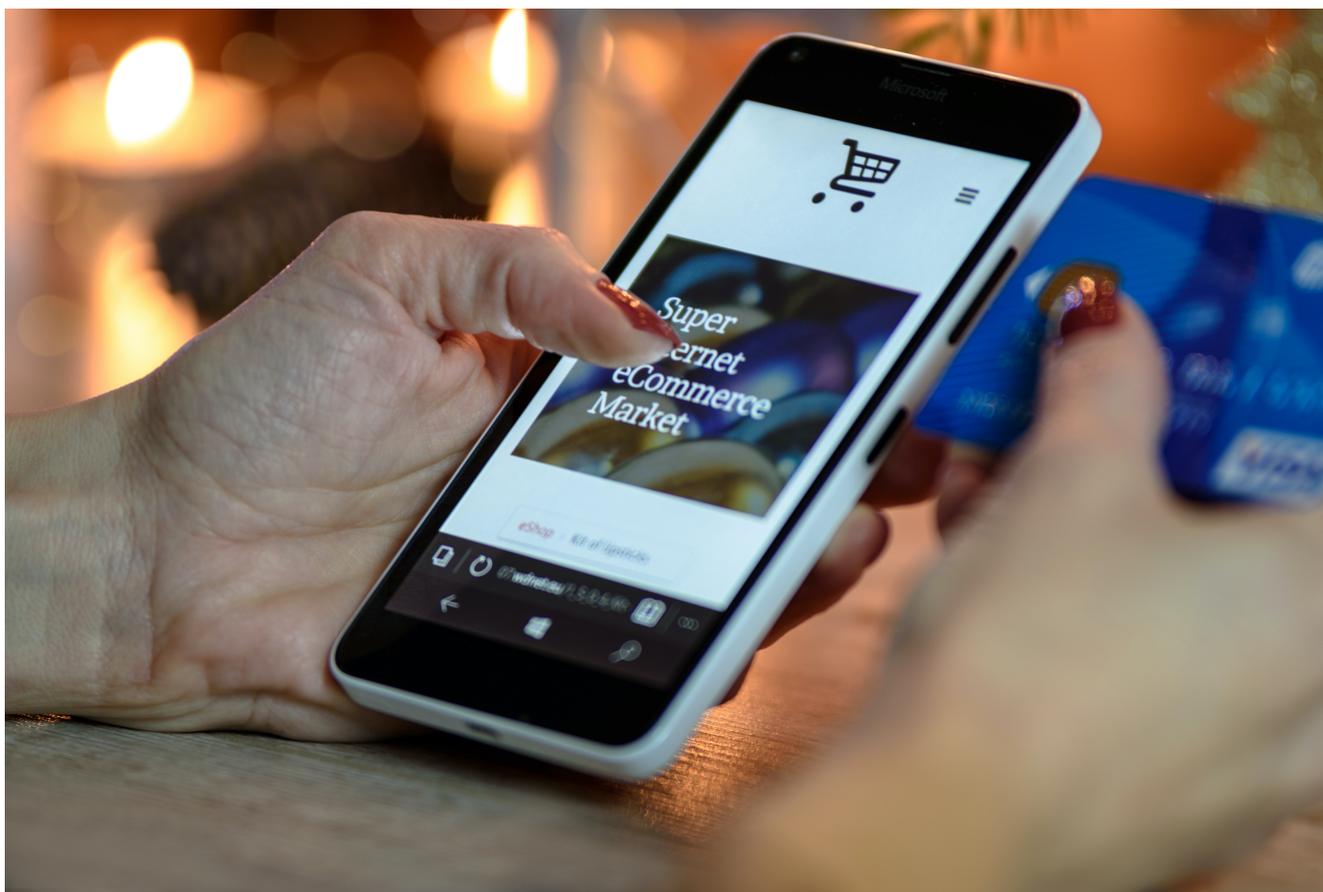
Un **gain de temps** puisqu'il est sûr de pouvoir obtenir le produit qu'il désire. Fini de faire la queue en magasin !

La combinaison des avantages du e-commerce et du commerce classique (ce que l'on appelle le phygitale)

Des **économies sur les coûts de livraison**

La possibilité de **réservation du produit**

Un confort d'achat supplémentaire, avec la capacité de voir et de tester le produit avant de l'acheter.



# Pourquoi le click and collect est plus avantageux que la livraison à domicile ?

La **livraison à domicile** est un service assez pratique pour beaucoup de consommateurs. Cependant déjà pour eux, elle a un coût supplémentaire que n'a pas le click & collect : le **coût de la livraison**.

Pour les commerçants locaux qui vendent à des clients particuliers, il n'est **pas facile tous les jours de s'imposer face aux nombreux géants du e-commerce** qui pratiquent la livraison à domicile.

En tant que commerçant, la livraison à domicile n'est certainement pas la solution.

Pourquoi ? Les frais relatifs à la livraison sont énormes. Voici la liste des différents coûts que la livraison engage :

- > Emballages
- > Retours
- > Préparation de commandes
- > Livraison gratuite à partir d'un certain montant
- etc..

Vous l'aurez compris, le click and collect a beaucoup d'atouts et vous affranchit de beaucoup de contraintes.

Cette solution va vous permettre de faire **une économie importante** avec cette option supplémentaire dans votre boutique.

PEUT-ON TOUT  
VENDRE EN  
CLIC AND COLLECT ?

# Le click and collect est-il adapté à tous les produits ?

Oui ! Le click and collect tend à se démocratiser et peut s'adapter à la vente de tous les produits.

Bien sûr, le mode et le réglage du click and collect changera.

Vous possédez un magasin de vêtements ? Proposez le click and collect avec un délai de retrait de colis qui peut être plus ou moins long.

Vous tenez un bar ? Proposez le click and collect de manière à ce que le client évite la queue, mais, évidemment, dans un délai de retrait de colis beaucoup plus court.

Vous êtes restaurateur ? Utilisez le click & collect, plus ou moins de la même manière qu'un service de livraison, au jour le jour, mais sans avoir à livrer ...

# Quelles sont les contraintes associées au Click and Collect ?

Le click & collect possède aussi quelques contraintes :

Il est indispensable de **synchroniser le site web avec l'évolution réelle de vos stocks**

Il est aussi important de procéder à quelques **réglages dans le magasin** pour que le retrait de colis soit facilité (surtout lors des heures de pointe)

De manière à ce que le client puisse récupérer son colis quand il le veut, il est nécessaire de **vérifier les commandes faites sur le site, et ceci, de manière fréquente.**



# Quelles sont les solutions de click and collect qui existent sur le marché ?

Si vous souhaitez faire du click and collect rapidement, vous trouverez de plus en plus de solutions qui existent sur le marché. Et plusieurs solutions sont adaptées aux commerces de proximité :

<https://sauvernoel.maregionsud.fr>

<https://fairemescourses.fr/>

## **Pour les restaurants et autres métiers de bouche (boulangerie, boucherie ...)**

**Mon petit ecommerce** : “Et si on consommait autrement ? Achetez chez vos commerçants de proximité en quelques clics !”

**Tasty Cloud** : Un menu web attractif, conçu pour la commande en ligne. Le Click & Collect intégré à votre site internet existant. Tous moyens de paiement acceptés (tickets restaurants inclus).

**AirKitchen** : “Grâce au module Click and Collect AirKitchen, vos clients commandent en ligne, et viennent directement retirer leur commande dans votre établissement.

**Clickeat** : “Lancez-vous ! Votre propre plateforme de click and collect et livraison pensée juste pour vous. Clickeat permet à vos clients de commander en ligne directement depuis votre site internet, votre page Facebook ou votre compte google My Business.”

**Rapidle** : “Réduire mon temps d’attente et ne plus perdre de client. Améliorer le service au client et attirer de nouveaux clients. Augmenter le panier moyen et la vente additionnelle. Améliorer votre production et anticiper les commandes. Fidéliser vos clients avec le compte crédit en ligne et en boutique. Moderniser votre boutique et vous démarquer de la concurrence”

# Quelles sont les solutions de click and collect qui existent sur le marché ? (SUITE)



## Pour les magasins de mode

**SmartTraffik:** “Smart Traffik propose aux marques et enseignes des solutions omnicanal en mode SAAS pour enrichir le parcours shopper.”

**Wizishop :** “Avec WiziShop, vous bénéficiez d’un outil e-commerce complet. Plus qu’une simple solution technique, WiziShop vous accompagne vers la réussite : hébergement, interface de gestion (configuration, ajout de produit, gestion des ventes et des clients), support et accompagnement !”

**Clicktill** (aussi disponible dans d’autres domaines) : “Alors lancez-vous, boostez vos ventes et utilisez vous aussi le « click and collect » avec Clicktill !”

## Pour les artisans

**Rapide** (aussi disponible pour les différents métiers de bouche)

**Commandermonpain** (pour les artisans-boulangers) : “Au travers cette plateforme de commande en ligne, nous souhaitons vous faire redécouvrir le plaisir d’un petit déjeuner à base de produits artisanaux sains et de qualité. Votre artisan vous propose maintenant 5 produits, cuits à cœur avec une conservation optimisée pour que tous les matins vous puissiez allier équilibre & plaisir. Cliquez, commandez, dégustez, voici l’idée !”

# Quelles sont les principales solutions de paiement en ligne sécurisées pour réaliser un click and collect ?

Il existe différentes plateformes sécurisées de paiement en ligne. Voici une liste :

**Stripe** : (la solution utilisée la plus courante): “Que vous souhaitiez facturer vos clients à intervalles réguliers, créer une place de marché ou simplement accepter des paiements, a utiliser sur votre plateforme de paiement, entièrement intégrée.”

**Paypal** : “Le paiement en ligne, simple et sécurisé. En tant que professionnel, acceptez tous les types de paiement en ligne : par carte, par compte bancaire ou par solde PayPal.”

**Hipay** : “HiPay est une plateforme de paiement globale. Chez HiPay, nous considérons que le paiement va bien au-delà du simple traitement des transactions. Grâce à une plateforme unique et agile, nous permettons aux marchands de valoriser leurs données de paiement quel que soit le canal de vente. Nous les aidons ainsi à améliorer leur taux de conversion, augmenter leur chiffre d'affaires et créer de nouveaux parcours d'achats.”

**Amazon Pay** : “Offrez à vos acheteurs un service de paiement en ligne fiable. Amazon Pay permet des paiements rapides et sécurisés sur votre site aux centaines de millions de clients Amazon dans le monde.”

**Mollie** : “Intégrez rapidement et tout simplement les principales méthodes de paiement en utilisant nos plugins gratuits. Vous pouvez aussi créer votre propre produit de paiement grâce à notre API.”

**Payline** : “Payline, c’est enfin la promesse que vos clients se reconnaîtront dans le paiement que vous leur proposez. Alors, dites nous qui ils sont et nos équipes vous accompagneront pour mettre en œuvre ce que vos consommateurs attendent ! Surtout que... bien connaître ses clients, c’est identifier plus facilement ses fraudeurs...”



# Comment optimiser l'efficacité du service click and collect ?

Vous avez décidé de vous mettre au Click & Collect,

Maintenant, le plus important est de tout mettre en œuvre pour que ce **service soit efficace et que les clients en soient satisfaits.**

Pour cela, il est important de :

Donner **une vraie visibilité à votre magasin virtuel** en faisant une bonne communication et en invitant vos clients à vous rejoindre.

Remplissez de manière exacte **vos informations** pour que le client puisse venir retirer son colis sans aucun problème.

Pour que votre client puisse retirer dès qu'il le souhaite son achat, veillez bien à **actualiser le site avec vos stocks**, de manière à ce que le produit soit disponible directement.

De la même manière, veillez à bien **mettre de côté le produit acheté par internet** pour ne pas vous retrouver en rupture de stock lorsque votre client vient le chercher.

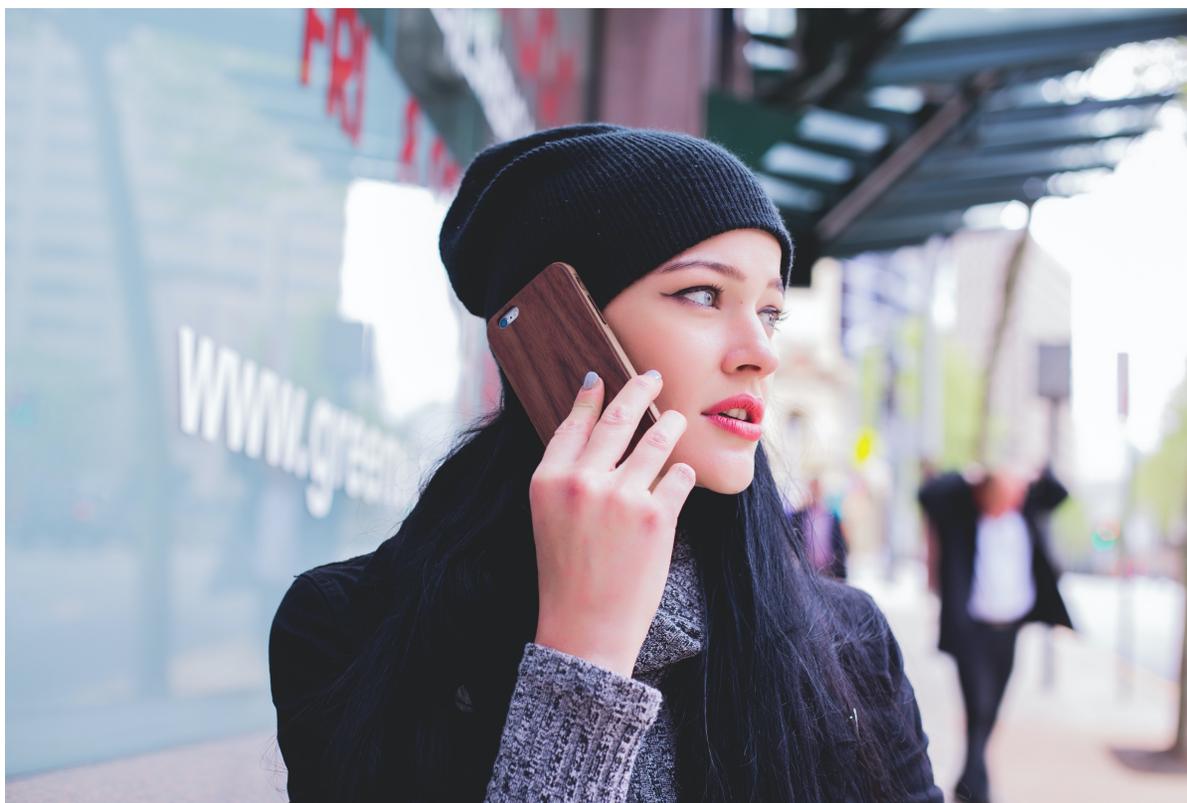
# Comment expliquer à ses clients les avantages du click and collect ?

L'explication doit être simple, il suffit de lui donner un flyer ou de lui demander de se connecter à l'application que vous aurez choisie.

Vous avez également la possibilité de mettre un sticker sur votre vitrine qui indique que votre boutique dispose de la vente en ligne + du click and collect (ou call to collect).

## LES AVANTAGES :

- Ils n'ont **pas à payer les frais de livraison**
- C'est un **gain de temps** : ils n'ont pas à chercher leurs produits dans le magasin, ni à faire la queue à la caisse.
- La **commande est rapidement disponible** au retrait.
- Ils ont la possibilité **de bien s'informer** avant leur acte d'achat
- Ils peuvent **vérifier en direct la qualité** de leur commande
- Lors du retrait, ils peuvent éventuellement bénéficier des **conseils de vendeurs**.
- Si le produit n'est pas en stock, **le client peut le pre-réserver**.



# Dois-je mettre tous mes produits en ligne en click and collect ?

Le click and collect demande une **rigueur importante**.

Car si le client commande un produit en click and collect, il est **indispensable que vous ayez ce produit en stock**.

Parce que le client doit être sûr de trouver en boutique le produit qu'il a réservé.

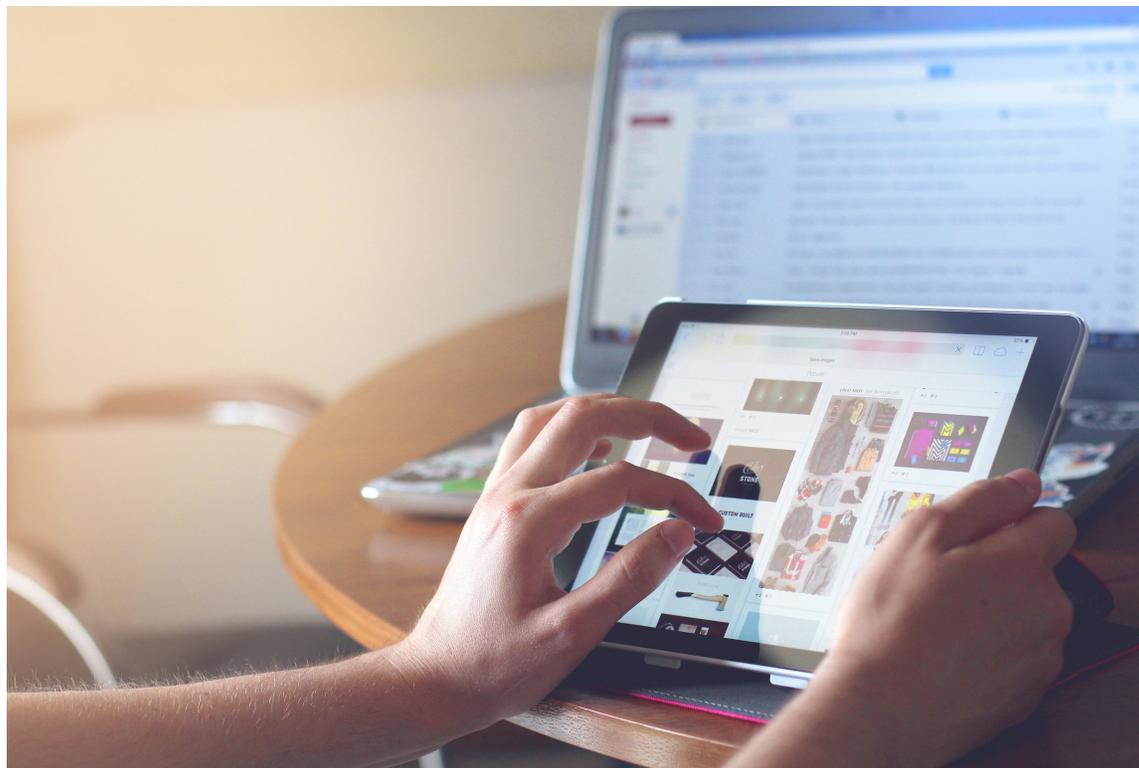
Voilà pourquoi vous devrez actualiser de manière constante vos produits en stock ou non sur votre plateforme de click & collect.

Dans l'idéal, il serait donc bon de mettre l'intégralité de son catalogue produits, mais cela demande un travail conséquent, notamment sur la gestion des stocks et la **synchronisation de vos produits entre le stock en magasin et le stock sur la plateforme**.

Je vous conseille de mettre **quelques produits**, et pas forcément tout ce que vous avez.

L'idée est de montrer une partie de l'inventaire que vous avez en magasin pour faire venir du monde. Si les clients aiment vos produits en ligne, et qu'ils aimeraient en voir plus, ils se déplaceront sûrement pour découvrir votre commerce et ses autres trésors (hors covid bien sur)

Mettez donc dans un premier temps quelques produits, pour donner l'eau à la bouche à vos clients et pour leur donner envie de racheter. Choisissez des produits dont le **réassort est facile** pour vous en cas de rupture de stock.



# Le système « click and collect » est-il sûr ?

Les solutions les plus connues sont en principe bien sécurisées.

Elles passent souvent par la plateforme STRIPE.

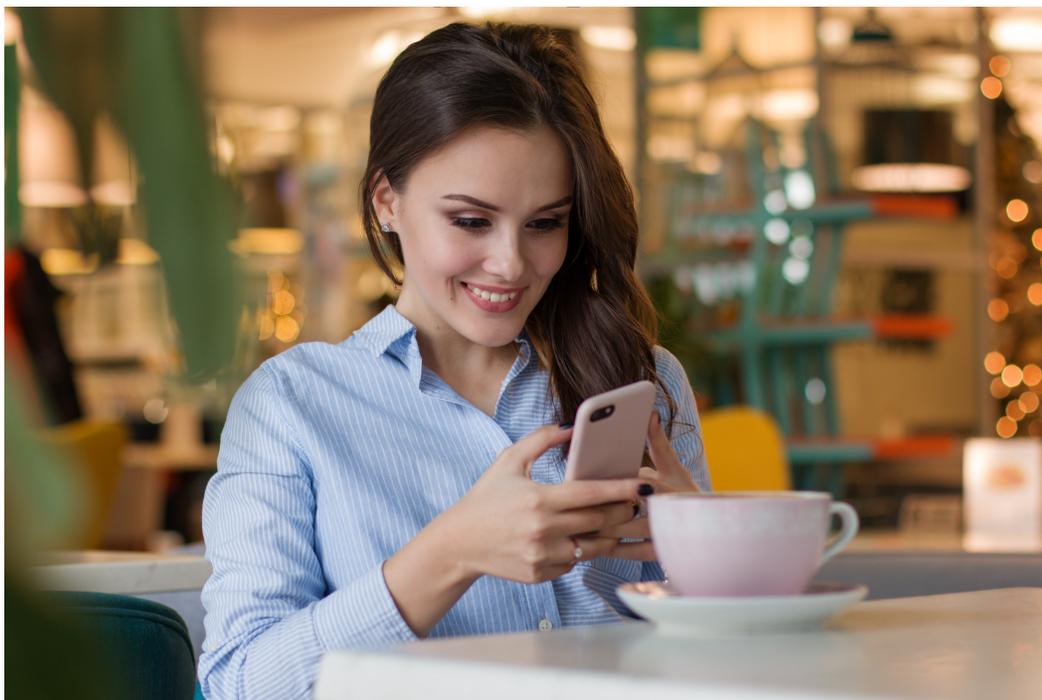
Les flux bancaires arrivent directement sur votre compte et **vous avez la maîtrise à 100 % des flux de trésorerie** des ventes de vos produits.

Vous pourrez aussi facilement rembourser les clients en cas d'annulation de commande ou faire versement direct depuis Stripe vers votre compte bancaire.

Si vous préférez, vous pouvez vous faire payer les ventes **directement au magasin** avec votre logiciel de caisse habituel **ou en VAD.**



# Pourquoi votre solution de click and collect doit être adaptée aux Mobiles ?



Selon la Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance (Fevad), une personne sur cinq qui achètent en ligne, réalise cet achat via son téléphone

Alors il est important que vos clients puissent consulter vos produits en ligne et les réserver aussi bien depuis leur ordinateur, que depuis leur tablette, que depuis leur téléphone.

De manière à ce qu'il puisse acheter quand il veut, où il veut, et par le moyen qui lui convient.

De plus, **les utilisateurs peuvent enregistrer les coordonnées de leur carte de paiement sur les paramètres de leur smartphone.**

Ils sécurisent le paiement via plusieurs méthodes de validation telles que la saisie d'un code secret, l'utilisation de son empreinte digitale, ou de la technologie "face id".

Cela permet de simplifier le paiement par une simple validation.

# Quelles sont les marques nationales qui font du click and collect ?

Plusieurs entreprises implantées via un réseau national ont mis en place le système de Click and Collect.

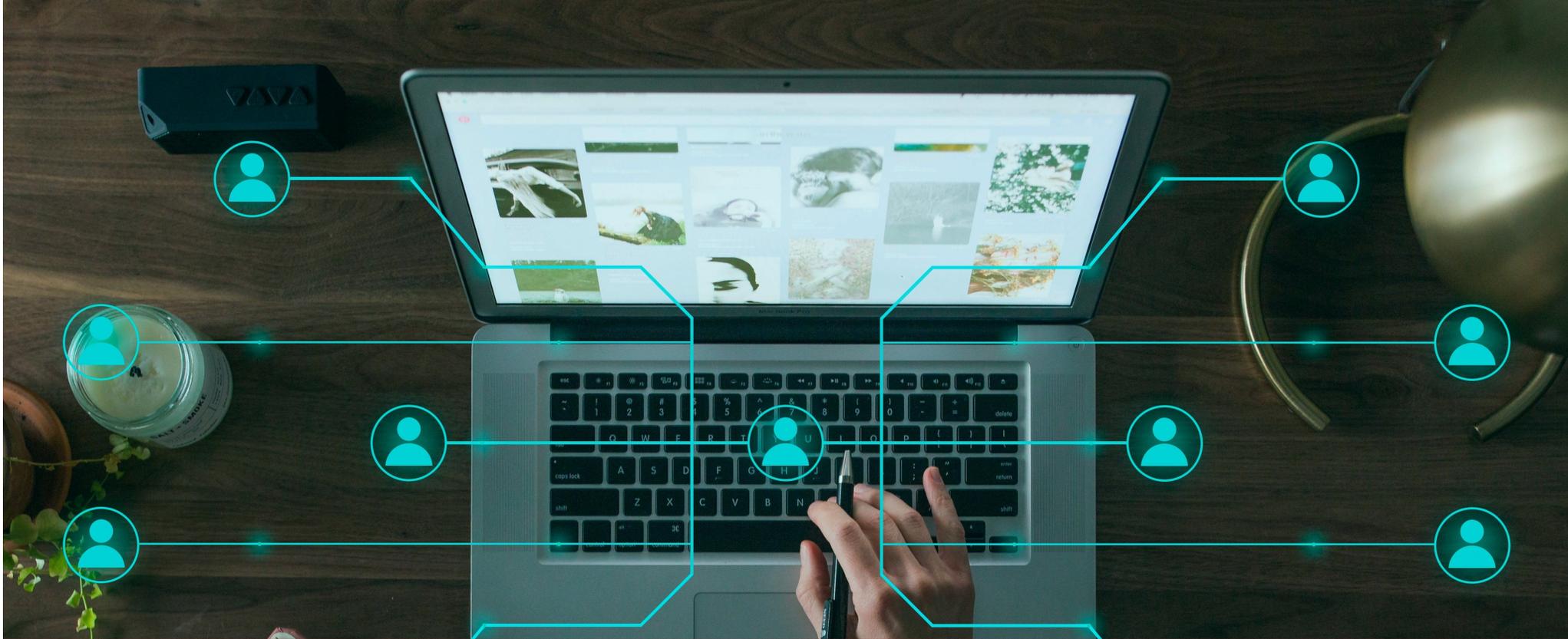
Les premiers sont les réseaux issus de distribution alimentaire tels que les Hypermarchés, les supermarchés (GMS) et la restauration rapide. Les autres secteurs du loisir et de l'ameublement ont suivi le pas en adoptant ce système de Click and Collect pour maximiser les ventes.

Ils appellent plutôt ça DRIVE, mais il s'agit en fait bien d'un Click and Collect !



# Conclusion

---



Instaurer un service de Click & Collect nécessite une bonne liaison entre vos différents outils, afin de fluidifier le parcours client.

N'hésitez pas à faire appel à des professionnels pour vous aider dans la mise en place de ces outils pour la réussite de votre projet de Click & Collect .



AGENCE  
DE COMMUNICATION

**MERCI**

JOURDAN CREATION  
Astrid JOURDAN

Tel : 06 47 57 53 81

Mail : [a.jourdan@jourdan-creation.com](mailto:a.jourdan@jourdan-creation.com)