



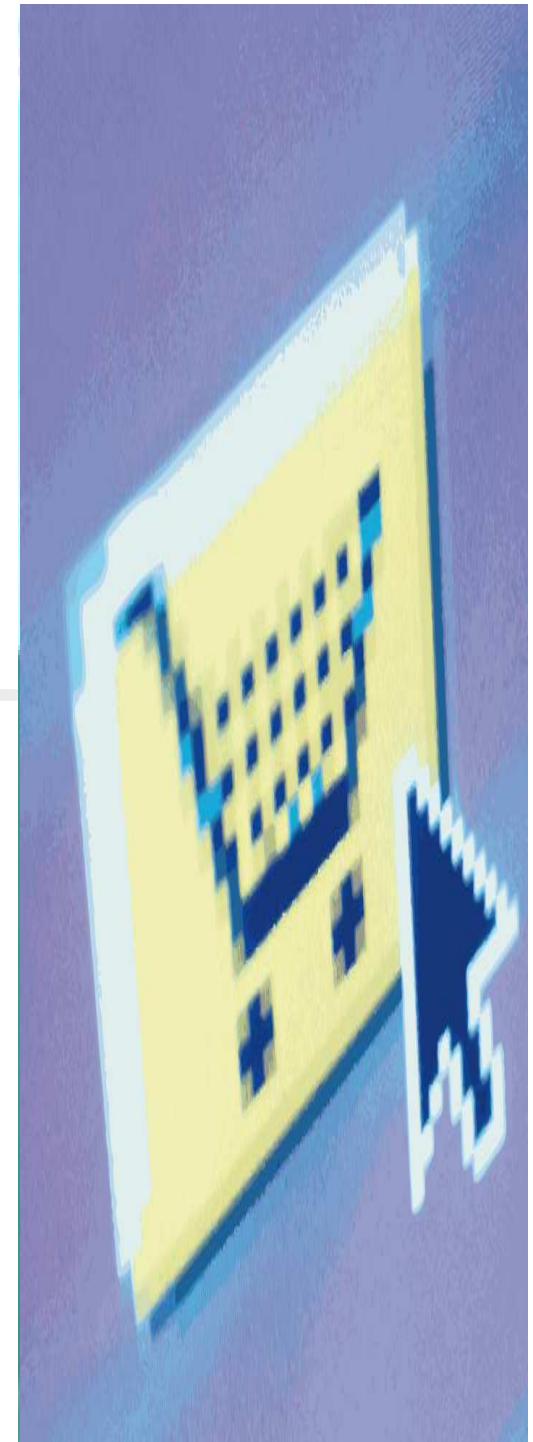
# E-Commerce: Comment vendre plus.

---

Alain GILLANT et Jean-Paul CRENN



Tout ce qu'il faut savoir avant de se lancer...





# Tout ce qu'il faut savoir avant de se lancer...

---

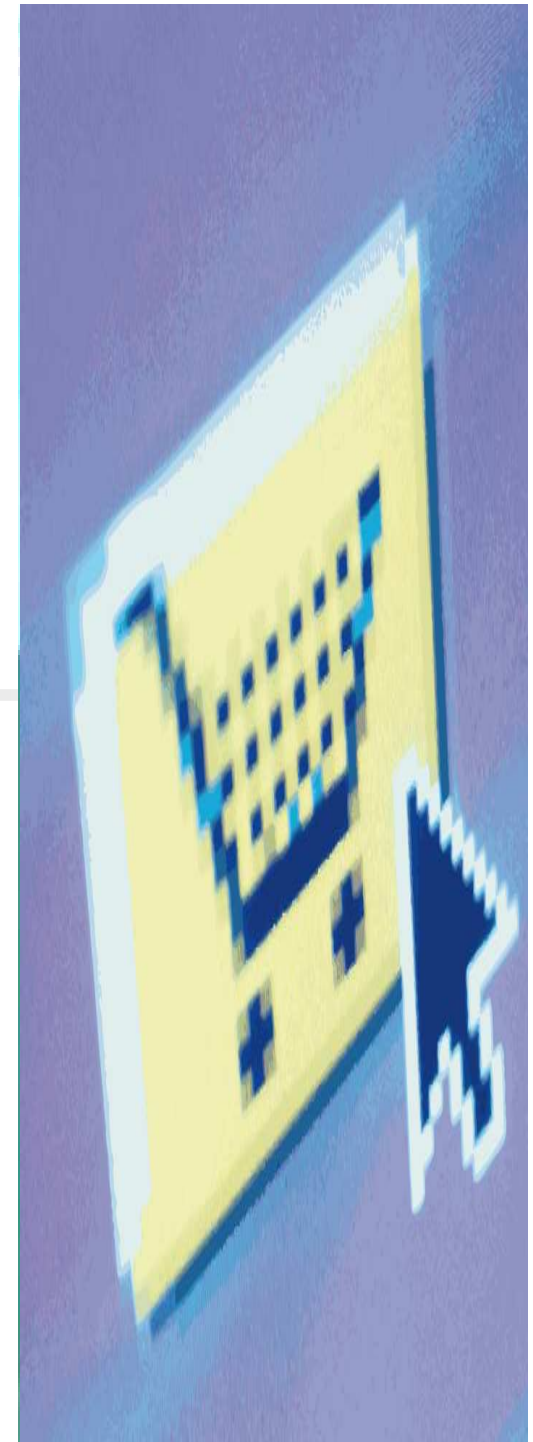
- Avoir un Business Plan

- Quel est mon secteur d'activité stratégique ?
- Quels en sont les Facteurs Clefs de Succès ?
- Quel est mon univers concurrentiel ?
- Caractéristiques et Risques du Jeu Concurrentiel ?
- Risques et Opportunités ?
- Quelle est mon offre ? Ses points forts et ses points faibles ?
- Pour quelle cible ?
- Quels sont mes concurrents ?
- Quels sont mes avantages concurrentiels ?
- Quels sont les investissements nécessaires ?
- Avec quels espoirs de retours sur investissement ?
- Et avec quel niveau de prise de risque ?



## Le E-Commerce: les chiffres...

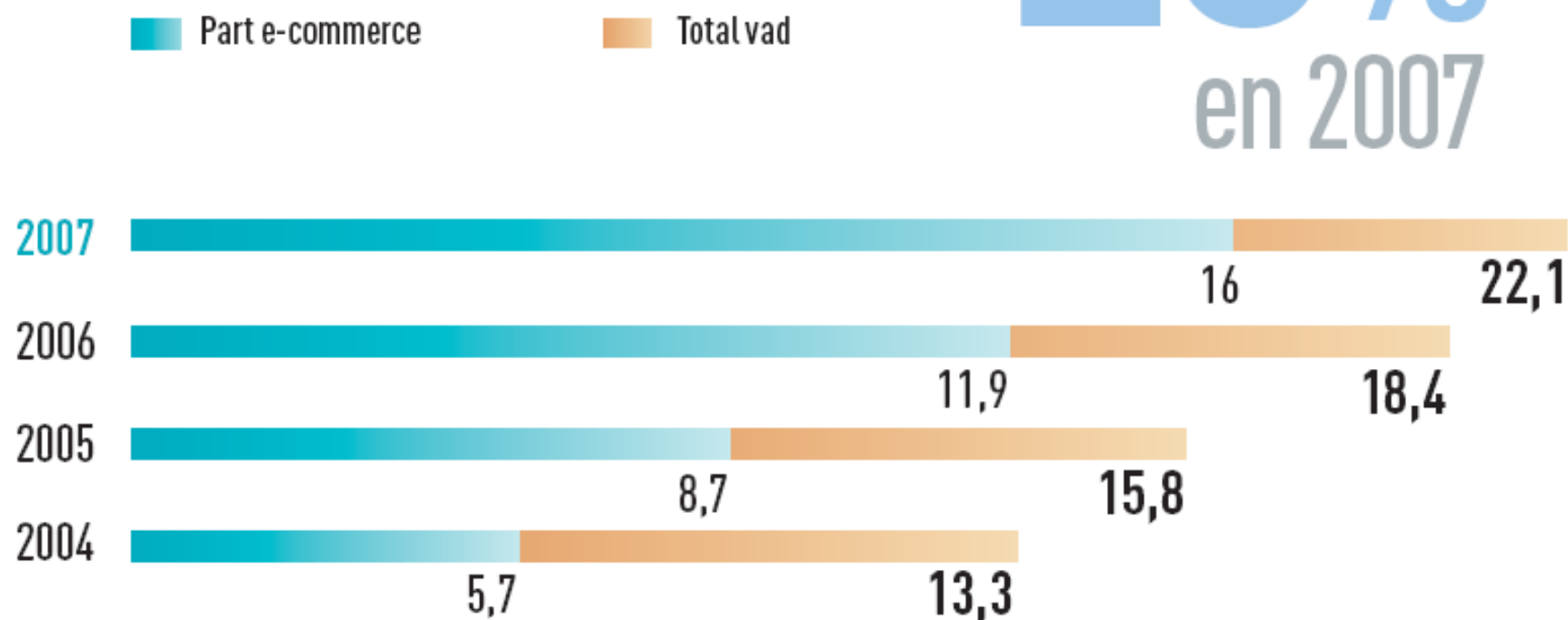
---



# LE MARCHÉ VENTE À DISTANCE

Chiffre d'affaires vente à distance  
et e-commerce  
En milliards d'Euros

**+20%**  
en 2007



Source : Fevad

Près de

**80 000**

emplois générés  
en France

*Source : Étude "L'emploi dans  
la VAD et le e-commerce"  
Benchmark Group - Fevad*

Plus de

**220**

millions  
de colis VAD

*(+de 200 millions en 2006)  
Source : Fevad,  
Bilan VAD/e-commerce 2007*

**73%** des Français  
**achètent à distance**

*Source : Etude FEVAD-La Poste-REED/  
CCI-CREDOC 2006*

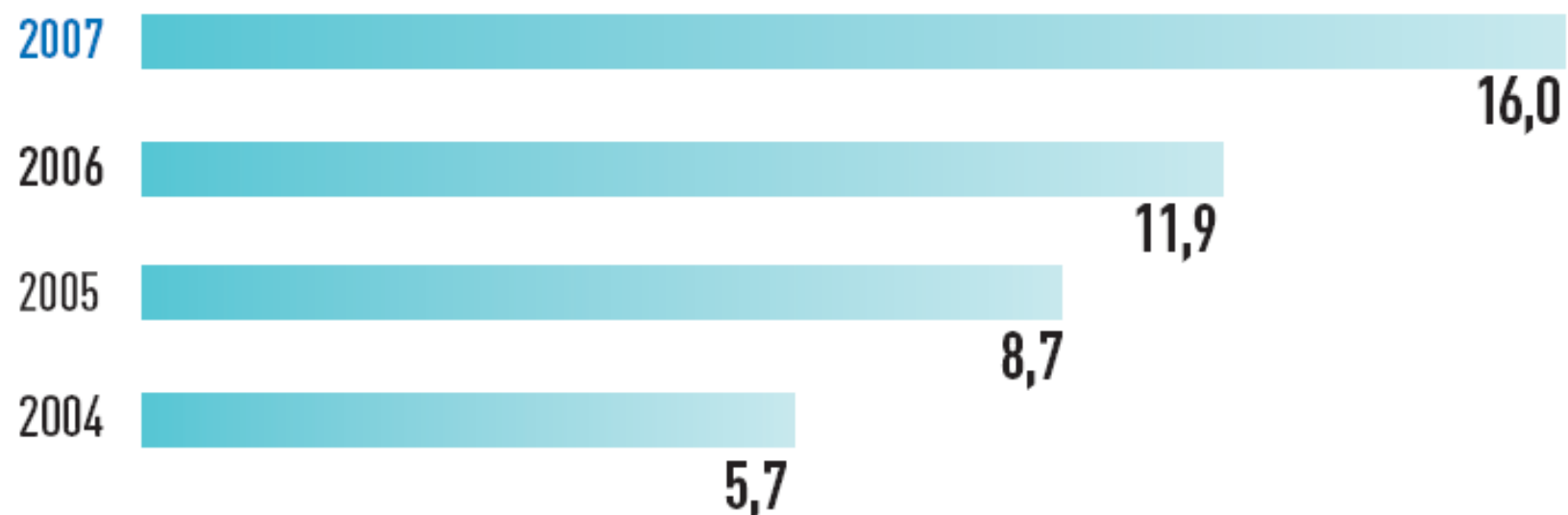
Plus de  
**80%** des 18-34 ans  
**achètent à distance**

*Source : Enquête FEVAD-La Poste-REED/  
CCI-CREDOC 2006*

# LE MARCHÉ E-COMMERCE

Chiffre d'affaires e-commerce  
En milliards d'Euros

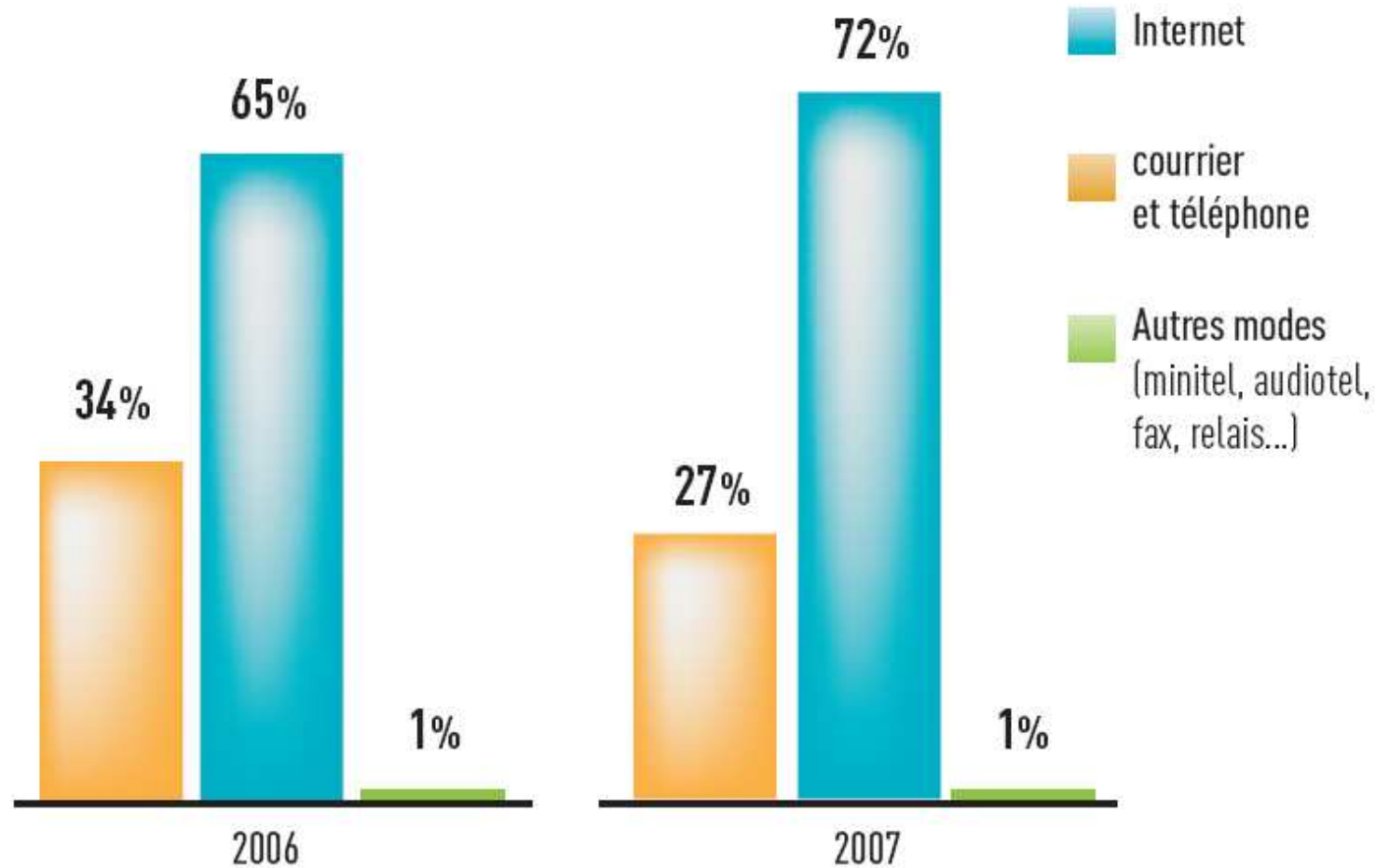
**+34%**  
en 2007



Source : Etude iCE - Bilan e-commerce 2007/Fevad/KPMG

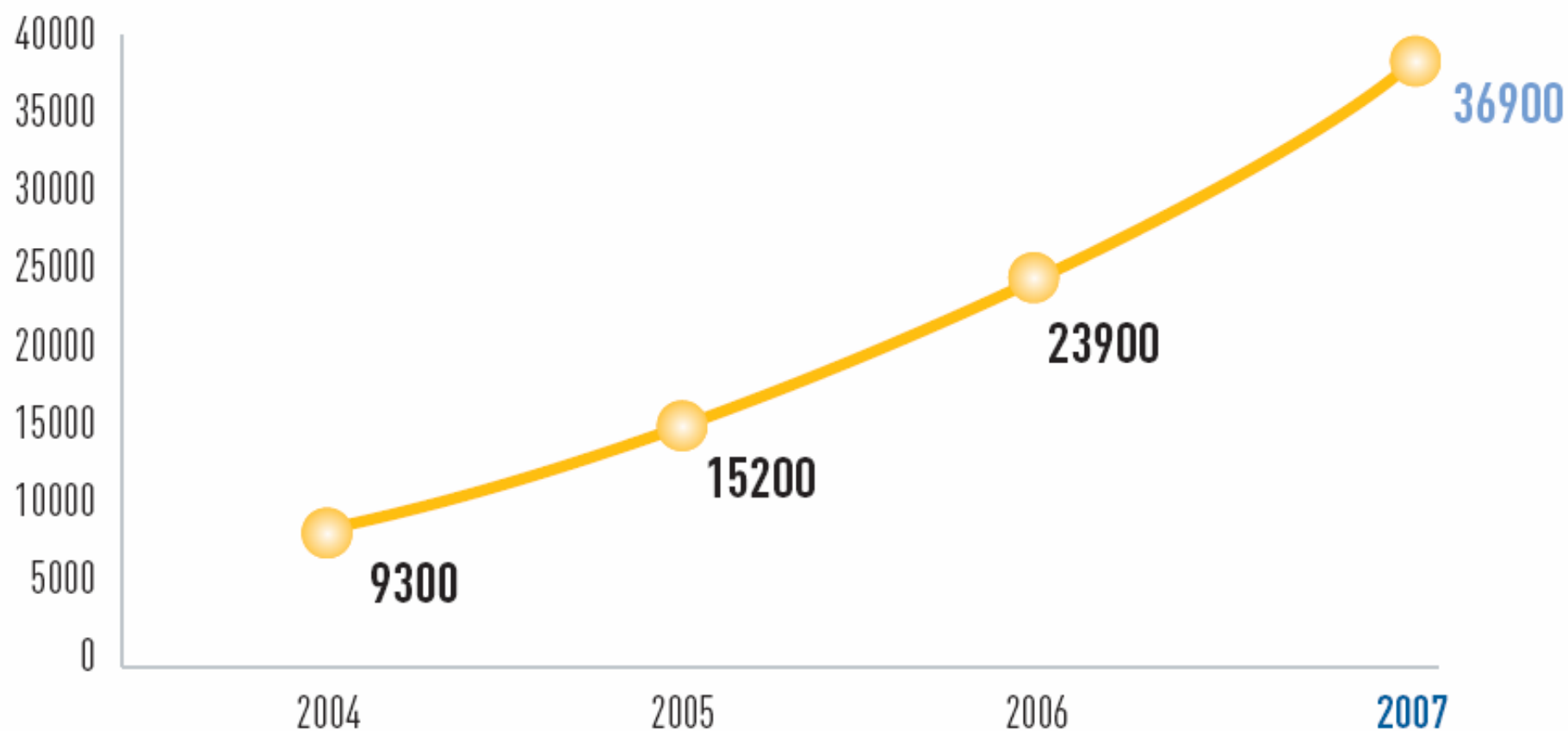
# MODES DE COMMANDE

en % du chiffre d'affaires vente à distance

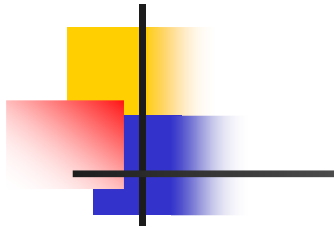


Source : Fevad

# PROGRESSION DU NOMBRE DE SITES MARCHANDS ACTIFS

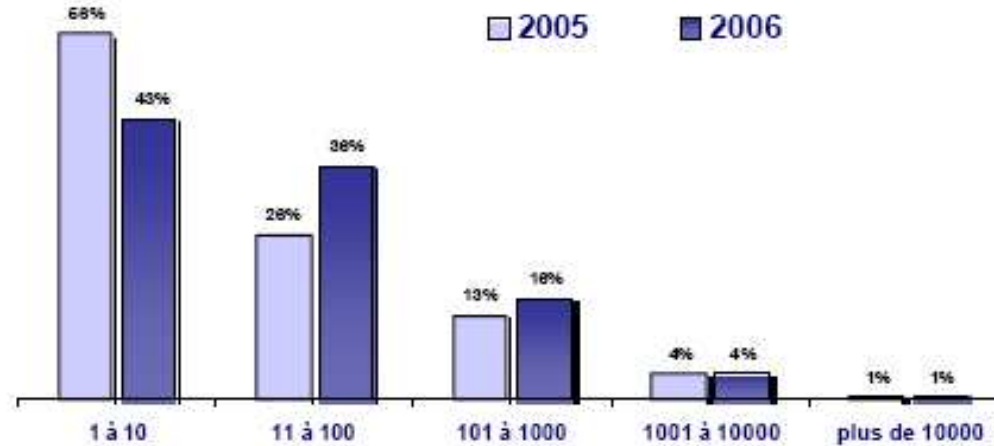


Source : Fevad, bilan e-commerce 2007 - Panel ICE-PSP/Fevad



## Typologie des sites par nombre de transactions/mois

Nombre de transactions mensuelles / site en hausse



Source : iCE/Fevad

(\*) calculé sur plus de 16 000 sites à partir des données communiquées par les plateformes de paiements membres du panel PSP iCE/Fevad



# LES ACHETEURS EN LIGNE

Nombre  
d'acheteurs  
en ligne **21** millions

Nombre  
d'internautes  
**31,9** millions

**66%** des internautes  
ont déjà effectué  
un achat en ligne

Source : Médiamétrie – Observatoire des Usages Internet – 1<sup>er</sup> trimestre 2008

# CLASSEMENT FEVAD/MEDIAMETRIE DES SITES E-COMMERCE LES PLUS VISITÉS

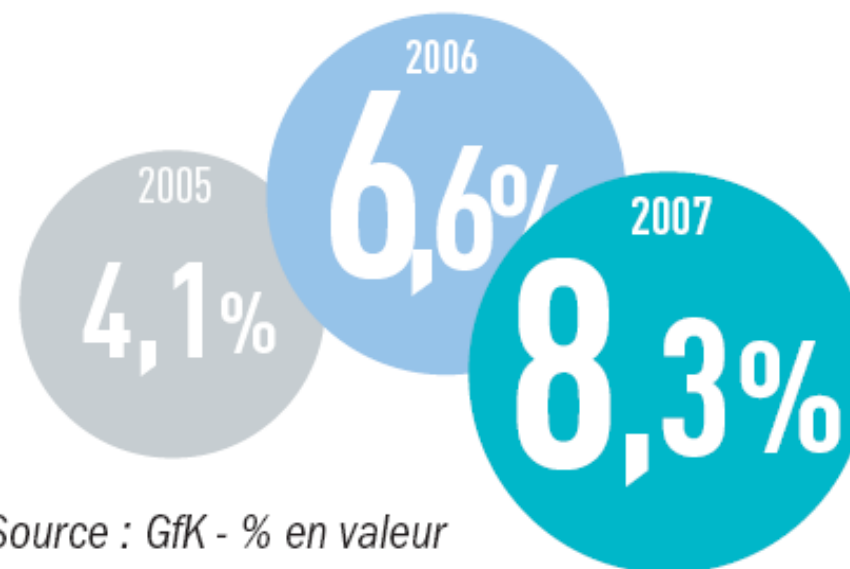
Moyenne mensuelle du 1<sup>er</sup> trimestre 2008 (en milliers de visiteurs)

	<b>Brands ou Channels</b>	<b>Visiteurs Uniques</b>
1	<b>eBay *</b>	10 159
2	<b>PriceMinister *</b>	6 428
3	<b>La Redoute *</b>	6 147
4	<b>Fnac *</b>	6 123
5	<b>Amazon *</b>	5 916
6	<b>Cdiscount *</b>	5 544
7	<b>Voyages-sncf.com *</b>	5 142
8	<b>3 Suisses *</b>	3 804
9	<b>Vente-privee.com *</b>	3 688
10	<b>Orange E-shop *</b>	3 625

\*: Les sites adhérents à la Fevad sont signalés par un astérisque

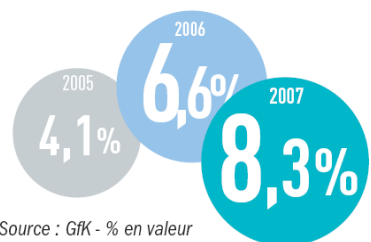
Source : Médiamétrie//NetRatings – Panel France – Domicile et lieu de travail – Applications Internet exclues

Poids des ventes en ligne  
sur le marché des **produits  
techniques**

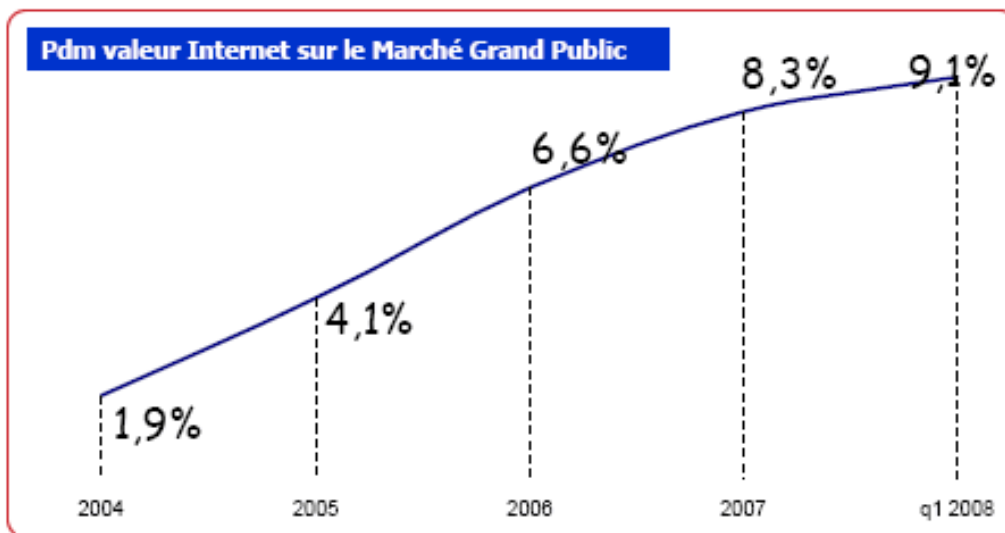


Source : GfK - % en valeur

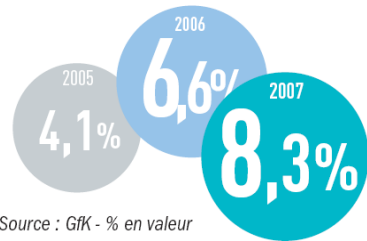
Poids des ventes en ligne  
sur le marché des **produits  
techniques**



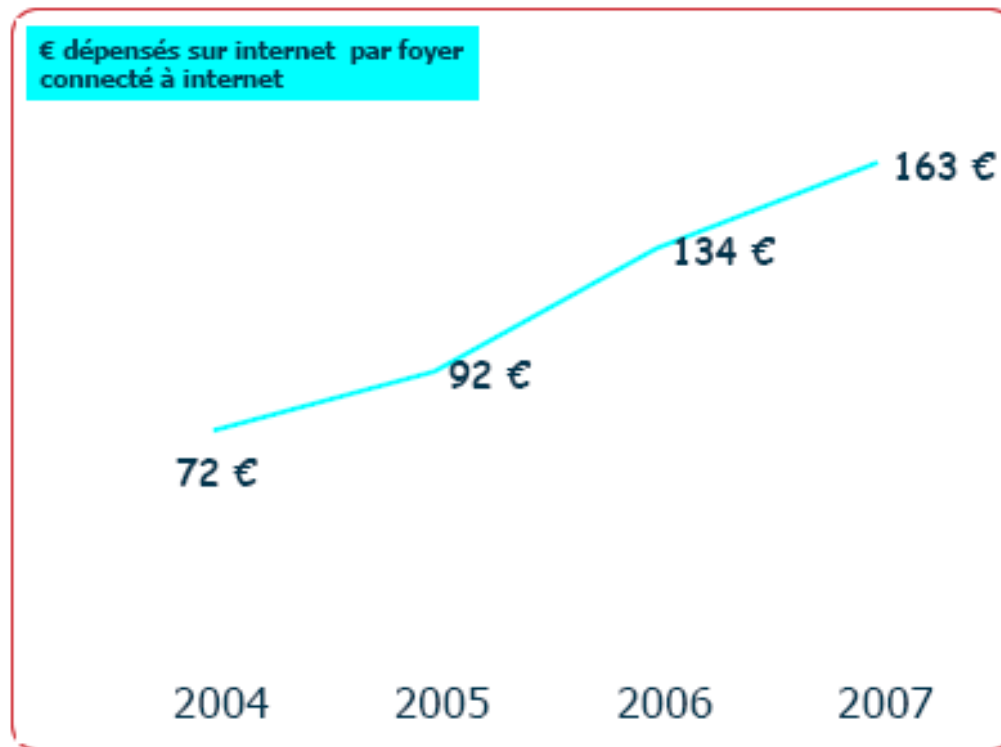
Source : GfK - % en valeur



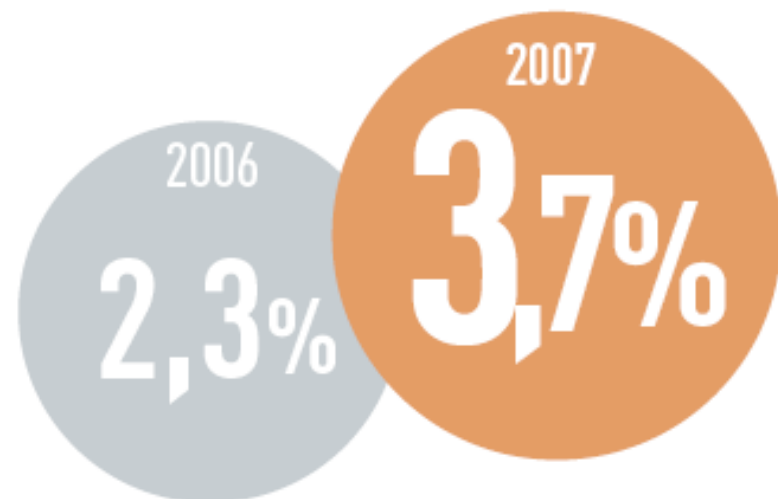
Poids des ventes en ligne  
sur le marché des **produits  
techniques**



Source : GfK - % en valeur



Poids des ventes en ligne  
sur le marché des **vêtements**



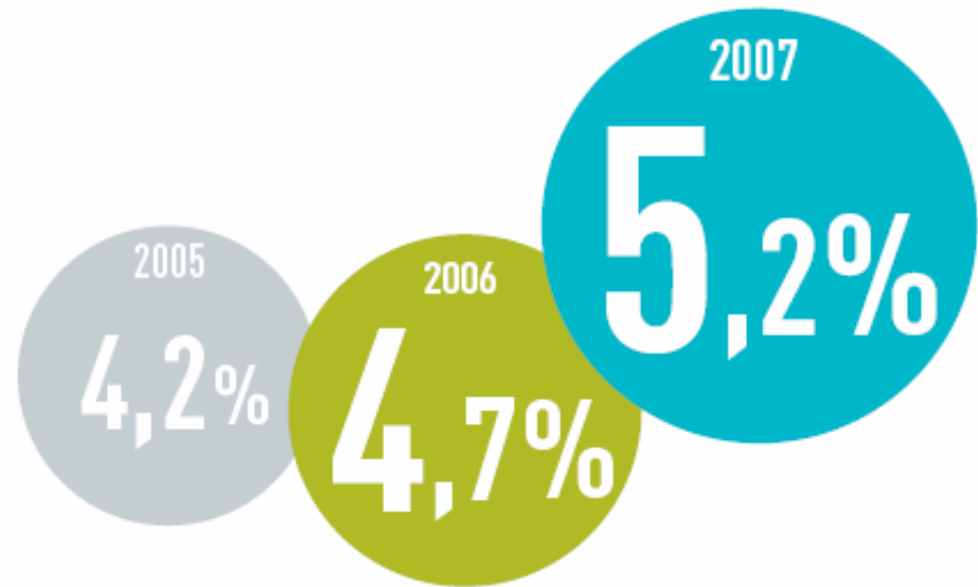
Source : *Présentation du marché textile - Institut Français de la Mode/Fevad*  
% en valeur



Source : Présentation du marché textile - Institut Français de la Mode/Fevad  
% en valeur

- 1 : lingerie
- 2 : layette, vêtements pour enfants
- 3 : vêtements sport, petites pièces
  - Femme: prix (-15%)
  - Homme: praticité
  - Enfants: +15%, marques
  - Femmes: 25-44 ans, Hommes: 15-24 ans

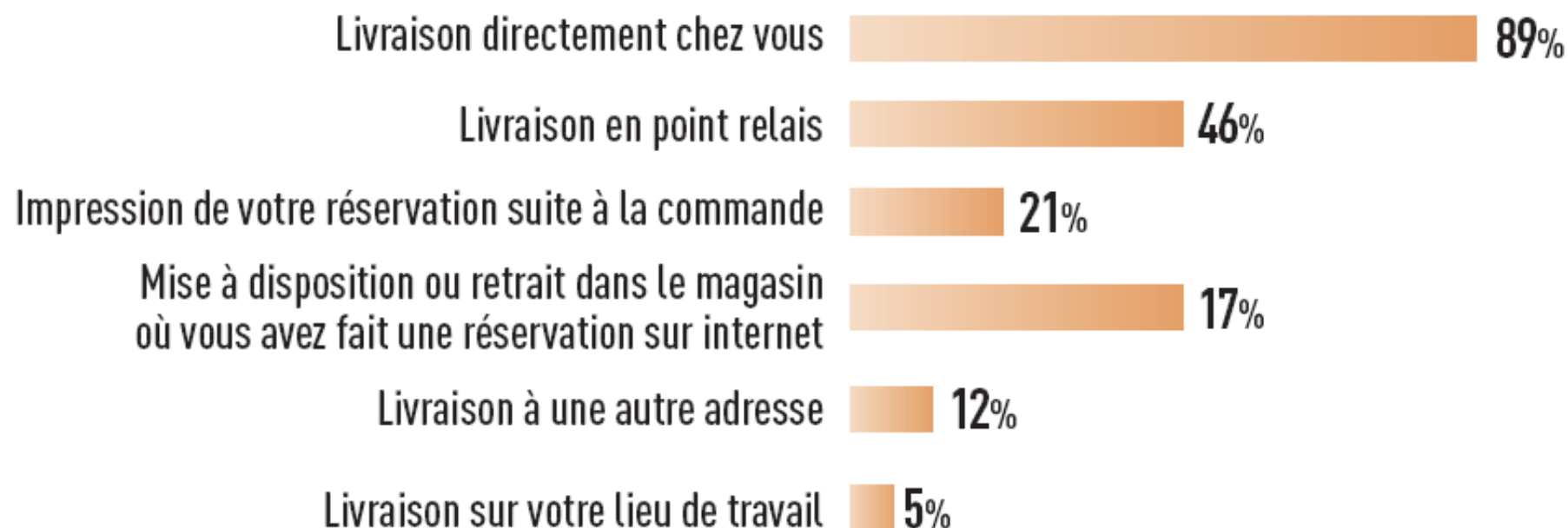
Poids des ventes en ligne  
sur le marché des  
**produits culturels**



Source : GfK - % en valeur

# MODES DE LIVRAISON CHOISIS PAR LES INTERNAUTES

Quels sont les modes de livraison auxquels vous avez eu recours au cours des 6 derniers mois lors de vos transactions sur Internet ?



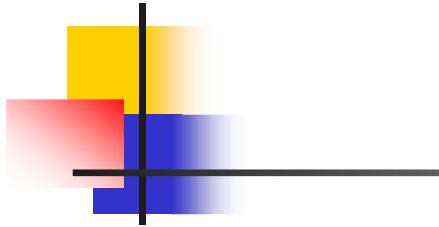
Source : Baromètre Fevad – Médiamétrie//NetRatings mai 2008

# LES PRINCIPAUX SERVICES DE PAIEMENT UTILISÉS

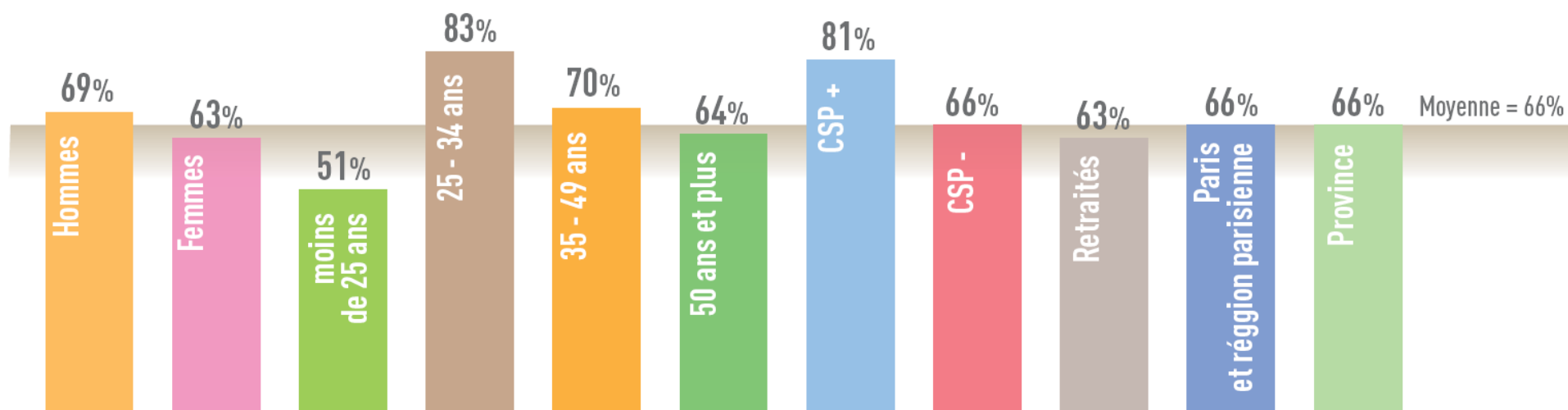
% des internautes ayant utilisé ces services



Source : Etude Fevad / Médiamétrie//NetRatings - Les services de paiement en ligne - Avril 2008



## TAUX D'ACHETEURS PAR CIBLE PARMIS LA POPULATION INTERNAUTE



Source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - 1<sup>er</sup> trimestre 2008

## LE COMPORTEMENT DES CYBER-ACHETEURS

**49%**

**des internautes**

ont acheté ou vendu via les sites mettant en relation des particuliers au cours des 6 derniers mois

**56%**

**des internautes** ont consulté un site e-commerce avant d'acheter en magasin

Près d'**1 internaute sur 4** a effectué un achat sur un site web marchand étranger au cours des 6 derniers mois

# LES PRODUITS/SERVICES ACHETÉS EN LIGNE

(AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS)

EN % DES INTERNAUTES

Produits techniques	57	+ 5
Voyage / Tourisme	56	-3
Services*	53	- 3
Habillement et accessoires	52	+ 4
Homme / Femme / Enfant		
Produits culturels	51	=
Maison	32	+ 3
Hygiène / Beauté / Santé	31	+ 3
Finance / Assurance	20	-3
Jeux et jouets	20	+ 4
Alimentation	11	+ 1
Voitures	5	+2

Source : Baromètre Fevad – Médiamétrie//NetRatings mai 2008

\* : billetterie, développement photos, téléchargement, abonnements presse...

**97%** des acheteurs en ligne  
sont satisfaits de leurs achats

*Source : Baromètre Fevad - Médiamétrie//NetRatings mai 2008*

91 €

montant moyen  
d'une transaction en ligne

*Source : Fevad, Bilan e-commerce 2007*



# CHIFFRE D'AFFAIRES E-COMMERCE INTERENTREPRISES

En milliards d'Euros

équipements informatiques et  
télécoms, équipements de bureau

voyages d'affaires en ligne

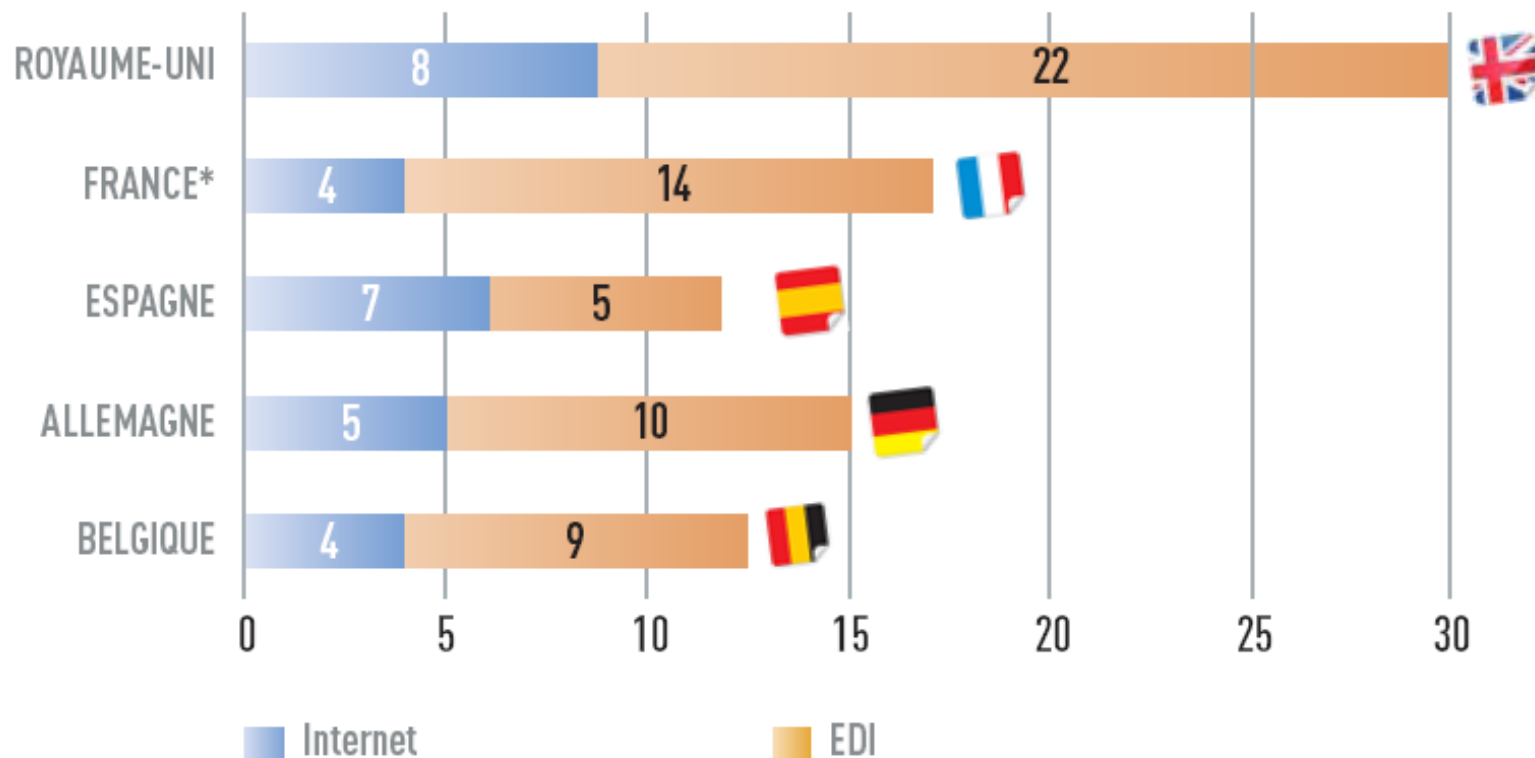
autres : prestations marketing, conseils...

Plus de  
**13** milliards €  
estimés en 2007

*Source : Fevad/Copilot Partner, Livre Blanc "Le commerce électronique interentreprises : un enjeu majeur pour l'économie française"*

# VOLUME DES ACHATS RÉALISÉS PAR INTERNET ET EDI

## PAR PAYS EN 2006 - EN % DU TOTAL DES ACHATS



Source : Eurostat, Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC - publication avril 2007

Champ : Entreprise de 10 salariés ou plus

FRANCE\* : chiffres 2005

Entreprises ayant procédé à des achats via  
l'internet, en 2007 en % des entreprises

---

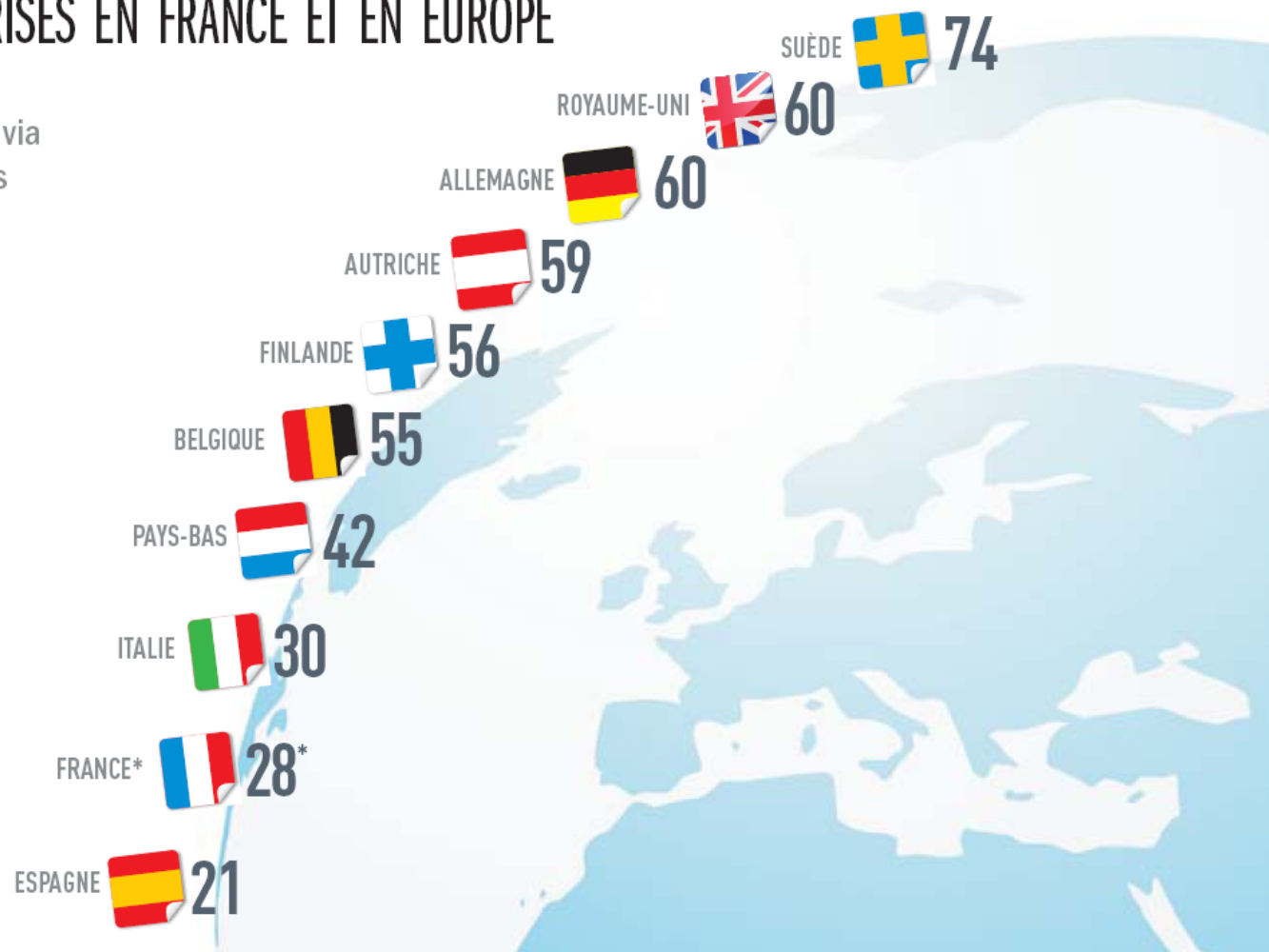
**28%**

**des entreprises  
françaises** achètent  
en ligne

# LE E-COMMERCE INTERENTREPRISES EN FRANCE ET EN EUROPE

Entreprises ayant procédé à des achats via l'internet, en 2007 en % des entreprises

**28%**  
des entreprises  
françaises achètent  
en ligne

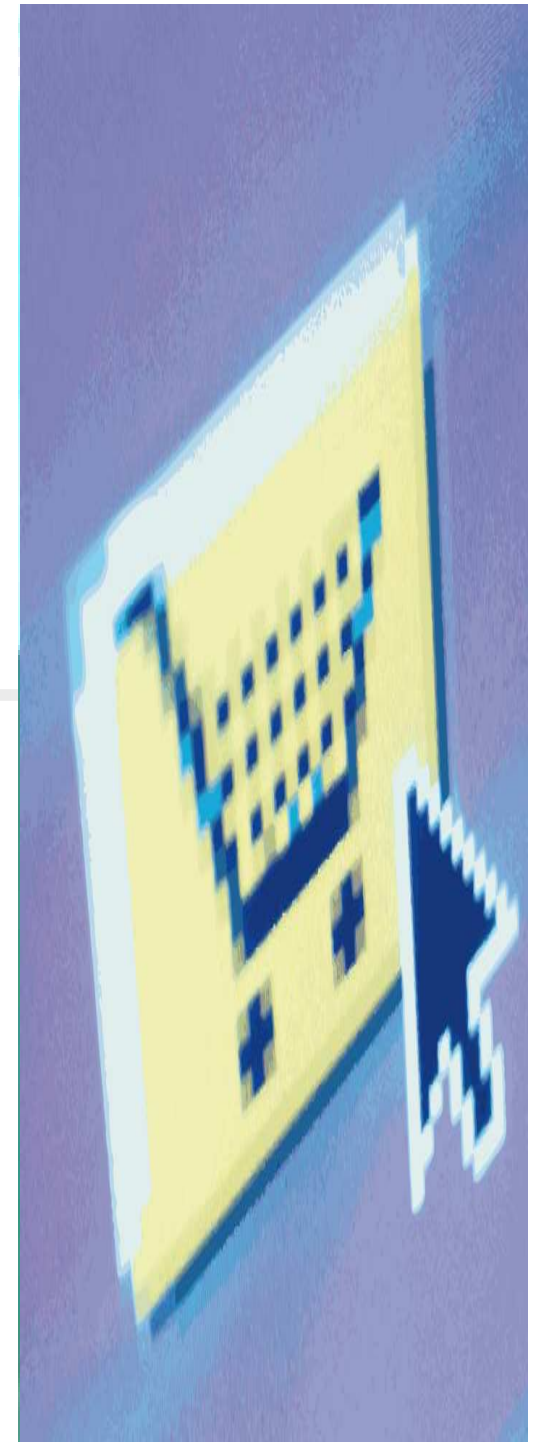


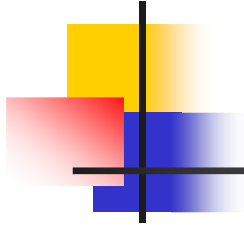
Source : Eurostat - Enquête communautaire sur l'utilisation des TIC - publication avril 2008.  
Champ : Entreprises de 10 salariés ou plus - FRANCE\* : chiffres 2006



## Les CLEFS de SUCCES du E-Commerce

---



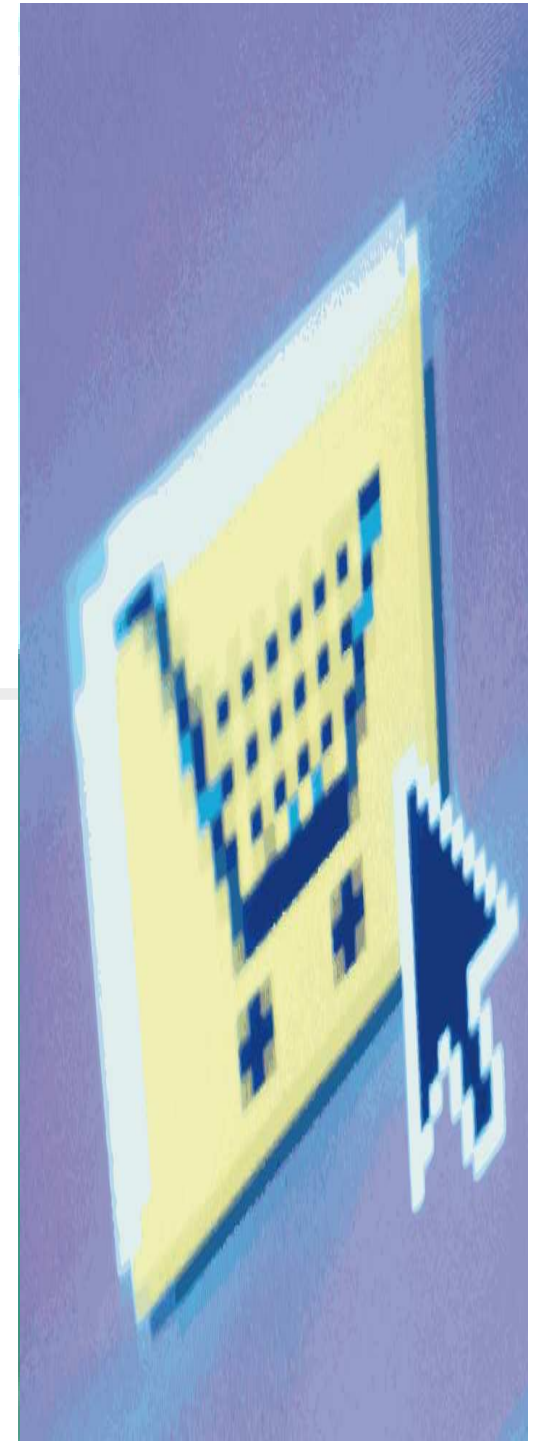


- Générer des Flux Qualifiés
- Optimiser son Taux de Transformation Visiteur-Client
- Un Client achète 2 fois
- Le Client vous compare à Amazon
- Bien vendre c'est bien acheter
- Bien vendre c'est avoir une bonne logistique
- Etre rentable
- La Niche de Marché



## Les 10 ERREURS à éviter

---





## Les 10 Erreurs à éviter :

---

1. Le faire en + du reste
2. Ne pas prévoir un investissement conséquent
3. Tout investir sur son site Internet
4. Ne pas pratiquer
5. Vouloir être le 1<sup>er</sup> entrant sur le marché
6. Vouloir innover
7. Ne pas vouloir être différent
8. Ne penser qu'à l'apparence des choses
9. Penser qu'on vous attend
10. Tout dire en même temps

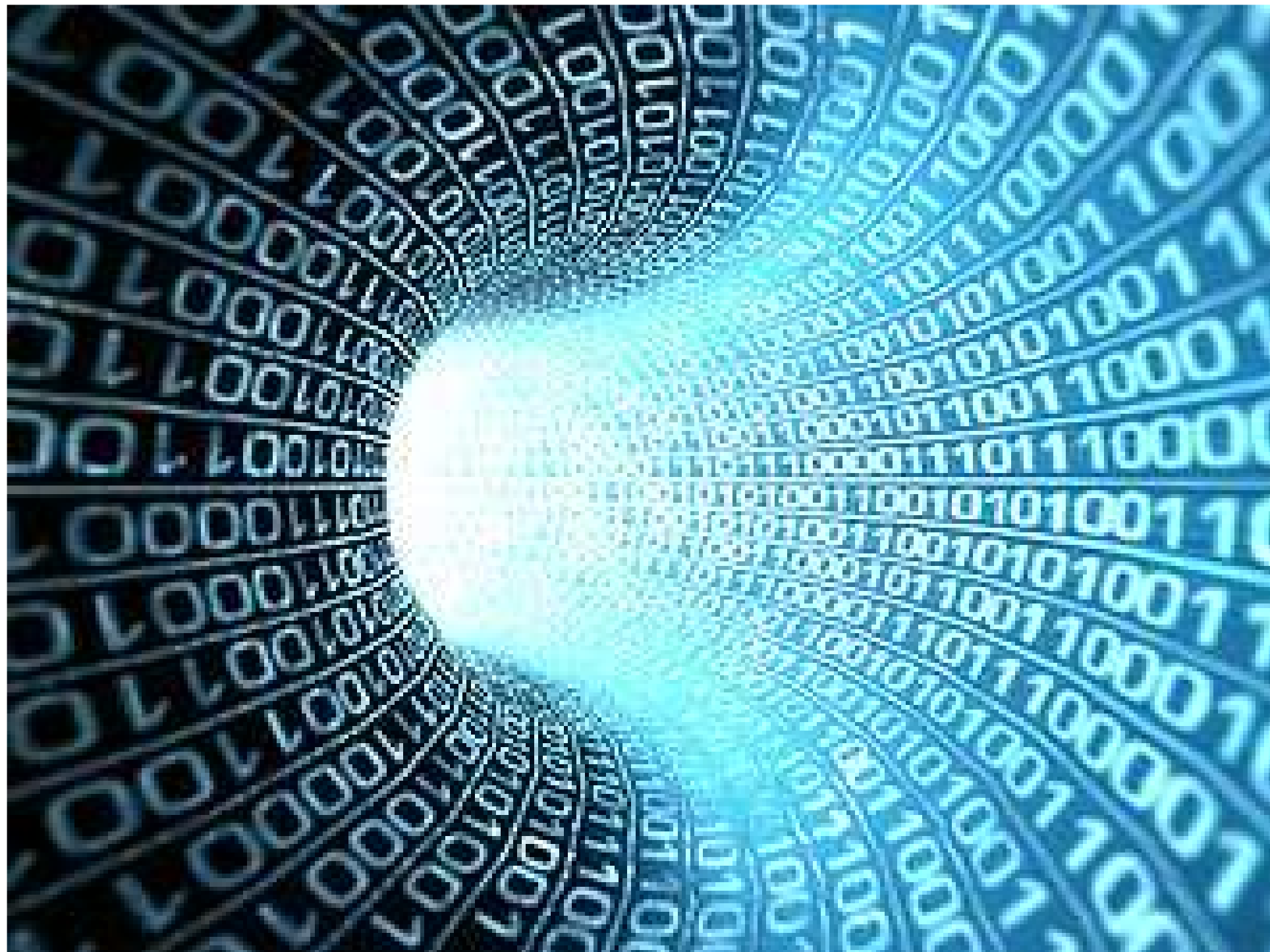


## Vendre ses Produits sur Internet: Quel Avenir ?

---









*MULTI-TOUCH INTERACTION EXPERIMENTS*  
© 2006, JEFFERSON Y. HAN









Search

Fly To Find Businesses Directions

What e.g., Computer repair

car rental

Where e.g., Clayville, NY

boston, ma

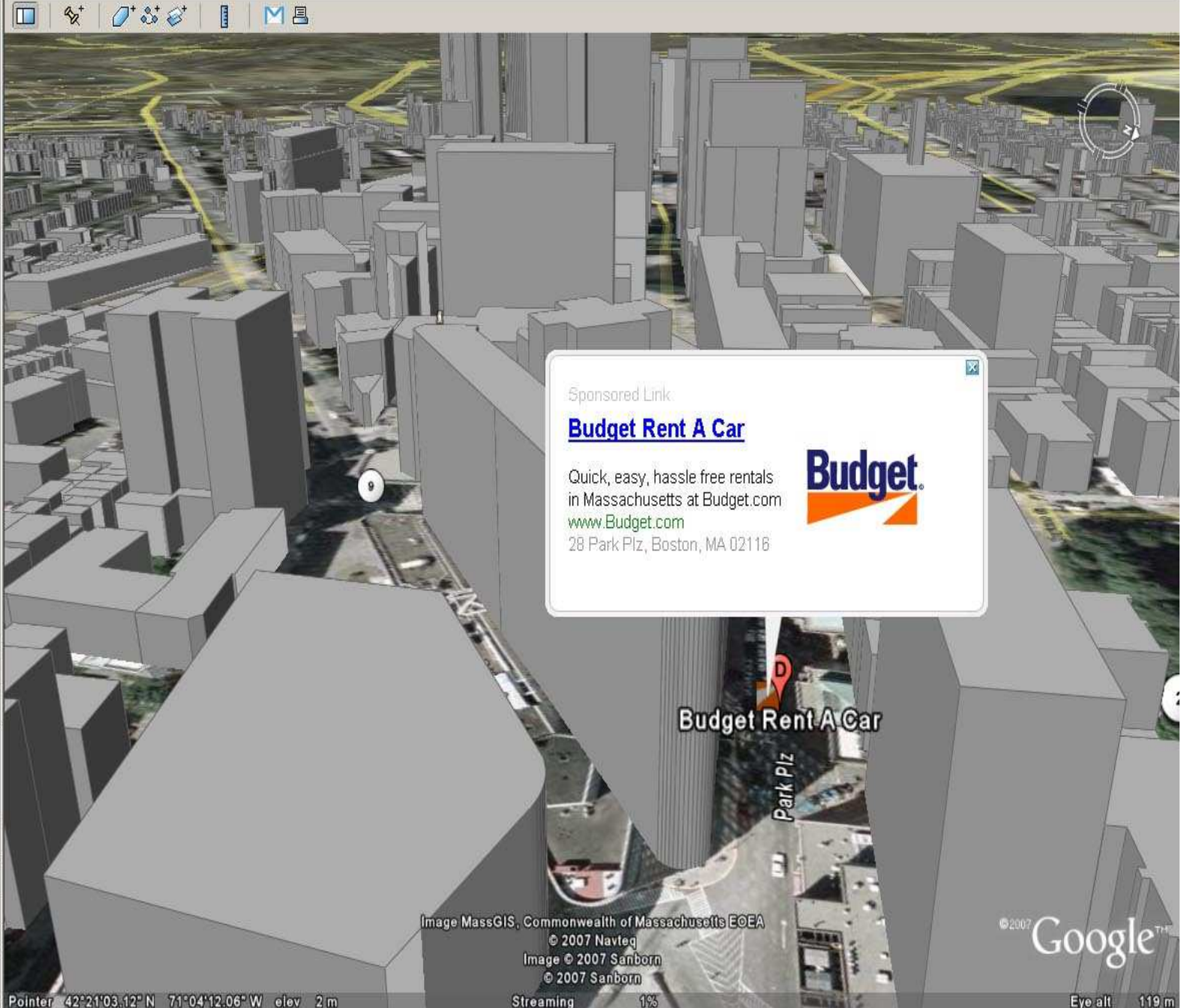
- car rental near boston, ma (1 - 1)
- Sponsored Links
  - Budget Rent A Car**  
www.Budget.com  
28 Park Plz, Boston, MA
  - A Alamo Boston International Airport Car Rental**  
2 Tomahawk Dr, East Boston, MA 02128
  - B Enterprise Rent-A-Car. Logan Airport**  
220 McClellan Hwy, East Boston, MA 02128
  - C Se-Lect Car Rental**  
1 Lincoln St, Boston, MA 02111  
(617) 737-0371
  - D Budget Rent A Car**  
28 Park Plz, Boston, MA 02116  
(617) 497-3669

Places

- My Places
- Temporary Places

Layers

- View: All Layers
- Primary Database
  - Terrain
  - Geographic Web



Sponsored Link

**Budget Rent A Car**

Quick, easy, hassle free rentals in Massachusetts at Budget.com  
www.Budget.com  
28 Park Plz, Boston, MA 02116





### On My Model



[Swift River Jeans](#)

Price: \$19.50

[What's My Size?](#)

Available Colors



### My Items

[BUY](#)

[REMOVE](#)

### My Outfit

[BUY](#)

[REMOVE](#)

[EMAIL MY MODEL](#)

[ZOOM](#) [UNDO](#) [REDO](#)



### Category

[Pants & Shorts](#)

[Jeans](#)

Page 2



of 3



[Swift River Jeans](#)



[Stretch Boot-Cut Jeans](#)



[Wide-Leg Jeans](#)



[Double L Jeans, Classic Fit](#)





# National Body Challenge®

Sign Out

Personalize model

Weight loss imager

Help

Current Weight

Goal Weight

Welcome mh\_14csl\_test



• Start by setting your goal weight at the bottom of this page.

• Measure your progress by updating your current weight weekly.

• You can further personalize your model at any time by selecting the PERSONALIZE MODEL tab and editing your features.

• To create another user profile, please sign out first.

Rotate

Rotate

Current  lbs. Update

Goal  lbs. Update



Return to the main page of NATIONAL BODY CHALLENGE



1

## Envoyer sa photo



2

## Essayer les lunettes



3

## Créer votre album



A vous de jouer !



Sign In Zoom Undo ◀ Rotate ▶ Change Room Save Room Start Over

Items in your Room:

TurboZone™ Dishwasher w/Premium Adjustab... ▼

[More Info](#)

Choose a color:



Change all items color:



Buy this Item

\$869.99

[View coordinating items](#)

[Remove item from room](#)

[Save item to My favorites](#)

Total of all items: \$5,734.96

Print items in room

Find An Item

Coordinating Items

My Favorites

Cooking ▼

Freestanding Ranges ▼

All Sizes ▼

Freestanding Range



30 in. Electric Self-Clean Freestanding Range

Freestanding Range



30 in. Electric Self-Clean Freestanding Range



30 in. Electric Self-Clean Freestanding Range



30 in. Electric Self-Clean Freestanding Range





# YAHOO!



- NEW - COOL - RANDOM -

HEAD  
LINES

YAHOO  
INFO

ADD  
URL

Now Open:  
Yahoo! Surf Shop!



Remove the Snapple  
Gap to Play



Web Launch

Search

Options

● **Arts**

Humanities, Photography, Architecture, ...

● **Business and Economy [Xtra!]**

Directory, Investments, Classifieds, Taxes, ...

● **Computers and Internet [Xtra!]**

Internet, WWW, Software, Multimedia, ...

● **Education**

Universities, K-12, Courses, ...

● **Entertainment [Xtra!]**

TV, Movies, Music, Magazines, ...

● **Government**

Politics [Xtra!], Agencies, Law, Military, ...

● **Health**

Medicine, Drugs, Diseases, Fitness, ...

● **News [Xtra!]**

World [Xtra!], Daily, Current Events, ...

● **Recreation**

Sports [Xtra!], Games, Travel, Autos, ...

● **Reference**

Libraries, Dictionaries, Phone Numbers, ...

● **Regional**

Countries, Regions, U.S. States, ...

● **Science**

CS, Biology, Astronomy, Engineering, ...

● **Social Science**

Anthropology, Sociology, Economics, ...

● **Society and Culture**

People, Environment, Religion, ...

Text-Only Yahoo ~ Contributors



Merci pour votre attention

---

Alain GILLANT & Jean-Paul CRENN



[www.cirvad.com](http://www.cirvad.com)