



L'indispensable checklist e-commerce : 6 étapes pour faire de vos visiteurs vos meilleurs clients



BY
PayPlug

ÉTAPE 1 : faciliter la recherche de produits

- ❑ **Simplifiez la navigation au maximum**
Utilisez des termes compréhensibles par tous dans votre header (e-boutique, à propos, contact) et veillez à ce que votre logo redirige toujours vers votre page d'accueil.
Un bon exemple ? boutons-mandarine.com
- ❑ **Rendez la recherche de produits par nom, référence ou mot-clé possible**
Ajoutez une barre de recherche performante en page d'accueil. Si aucun article ne correspond à la recherche, proposez des références alternatives !
- ❑ **Veillez à ce que vos pages se chargent en moins d'1s**
Pour accélérer la vitesse de chargement, commencez par réduire la taille de vos images et supprimez les extensions dont vous ne vous servez pas.
- ❑ **Soignez vos fiches produits**
Elles doivent être claires, complètes et comporter les mots-clés que vos visiteurs sont susceptibles de rechercher.

ÉTAPE 2 : optimiser la fonction "ajouter au panier"

- ❑ **Proposez l'ajout au panier en 2 clics seulement depuis votre page d'accueil**
C'est un moyen simple et efficace pour maximiser la conversion de vos ventes.
- ❑ **Autorisez le retour au shopping depuis votre panier en 1 seul clic**
De cette façon, vos visiteurs pourront compléter leur commande avec d'autres produits.
Un bon exemple ? cerisesurladeco.com
- ❑ **Synchronisez le panier sur tous les supports**
Vos visiteurs pourront ainsi y accéder aussi facilement depuis leur mobile, tablette ou ordinateur.
- ❑ **Valorisez le bouton "ajout au panier"**
Veillez à toujours mettre des boutons plus visibles pour "l'ajout au panier" que pour "l'ajout à la wishlist" si vous en avez une. Saisissez même l'opportunité d'en faire une animation design : par exemple, voir visuellement l'article choisi rejoindre le panier.

ÉTAPE 3 : simplifier l'identification client

- ❑ **Mettez en place un système de "commande invitée"**
Offrez à vos visiteurs la possibilité de passer commande sans avoir à créer de compte pour raccourcir les étapes.
- ❑ **Réduisez le nombre d'informations demandées**
Demandez uniquement les informations dont vous avez besoin. Adresse email, mot de passe, nom et prénom et adresse de livraison suffisent.
- ❑ **Rassurez vos clients sur la sécurité de leurs données personnelles**
Indiquez comment elles seront utilisées et précisez-leur qu'ils pourront demander leur modification ou suppression.
- ❑ **Affichez en temps réel le statut du remplissage des champs d'identification**
Cela peut prendre la forme de texte ("OK", "Erreur : l'adresse email est incorrecte") ou de couleurs (vert pour ce qui est correct et rouge pour les erreurs).
Un bon exemple ? archiduchesse.com

ÉTAPE 4 : accélérer le passage de la commande

- ❑ **Facilitez l'accès au panier**
Affichez sur le côté, à toutes les étapes de la commande, un rappel des produits présents dans le panier, pour éviter au client d'avoir à retourner en arrière.
- ❑ **Apportez des réponses en temps réel aux questions de vos visiteurs**
Indiquez de façon visible un numéro de contact pour faciliter les démarches des clients rencontrant des difficultés. Vous pourriez même utiliser un avatar pour personifier le support.
- ❑ **Informez les clients des étapes restantes avant la finalisation de la commande**
Par exemple : coordonnées de livraison (étape^{1/3}), modalités de transport (étape^{2/3}), paiement (étape^{3/3}).
Un bon exemple ? galerie-vig-art.com
- ❑ **Proposez la sauvegarde des préférences de livraison**
Vous encouragez ainsi les visiteurs à revenir et simplifiez les achats de vos clients les plus réguliers.

ÉTAPE 5 : soigner votre politique de livraison

- ❑ **Précisez les frais et les délais de livraison le plus tôt possible**
Le mieux est de les indiquer dès la page d'accueil et de les rendre facilement accessibles depuis toute fiche produit, dans le footer par exemple.
Un bon exemple ? petiteplante.com
- ❑ **Proposez les modalités de livraison les plus plébiscitées**
A ce jour, les acheteurs en ligne privilégient la livraison à domicile, en point relais et en bureau de poste. Pensez aussi à innover, avec une prise de rendez-vous par exemple.
- ❑ **Simplifiez les démarches pour le retour d'articles**
Décrivez-les clairement et réduisez le nombre d'étapes nécessaires. Vous pouvez également placer un lien vers votre politique de retour dans le footer de votre site pour que vos visiteurs la trouvent facilement.
- ❑ **Sélectionnez astucieusement vos transporteurs**
Prenez notamment en compte la qualité de la livraison (en termes d'absence d'incident) et la rapidité des délais.

ÉTAPE 6 : fluidifier l'étape du paiement

- ❑ **Assurez-vous que votre page de paiement est responsive**
Vérifiez qu'elle s'affiche parfaitement sur mobiles, tablettes et ordinateurs. Un bon exemple ? pauletteetsimone.com. Veillez également à ce que votre page soit personnalisée et reflète l'univers de votre marque sur tous les supports.
- ❑ **Offrez le paiement en un clic**
C'est un moyen efficace pour réduire le nombre d'étapes du parcours d'achat et donc le fluidifier. Vos visiteurs apprécieront !
- ❑ **Choisissez une solution de paiement permettant de paramétrer le 3-D Secure**
Vous pourrez alors trouver le juste milieu entre conversion et sécurité et maximiser vos ventes.
- ❑ **Finalisez vos ventes grâce aux demandes de paiement**
Avec PayPlug, vous pouvez conclure des ventes au-delà de votre boutique, par email ou par sms.