

Table des matières

1 Une navigation adaptable	2
2 Des paramètres multiples	2

Introduction

Votre site est amené à recevoir différents profils de visiteurs qui attendent de vous une réponse adaptée à leurs propres besoins.

L'adaptation à ces différentes demandes est donc très importante pour ne pas décevoir tel ou tel profil de client.

Pour parvenir à répondre de manière positive à toutes les requêtes susceptibles d'être faites, les **paramétrages et propositions** de votre site e-commerce doivent **être flexibles**.

1 Une navigation adaptable

Un internaute qui se rend sur votre site Internet y vient avec un but précis. Cela peut être par curiosité, pour trouver un produit spécifique, offrir un cadeau, se renseigner plus précisément sur un produit avant de l'acheter...etc.

Le **temps consacré** et le **parcours utilisé** par ces différents types de visiteurs est très **variable**. C'est pourquoi, il est nécessaire de proposer un **système de navigation adapté selon les objectifs** de chacun d'eux.

Exemple :

- En ce qui concerne le visiteur qui se rend sur votre site pour un produit précis, placez un champ de recherche rapide.
- Pour celui qui souhaite naviguer tout en étant guidé, proposez un menu par catégories.
- Pour celui qui souhaite chercher un produit à offrir avec un budget précis, utilisez un menu complémentaire qui classe les articles par prix.

Vous pouvez aussi mettre en place des catégories actualisées comme « Nos nouveautés », « Les meilleures ventes », « Nos promotions »...

2 Des paramétrages multiples

De la même manière qu'en ce qui concerne la navigation, tous les paramétrages qui se rapportent à vos clients doivent s'adapter à toutes les situations :

- Proposez plusieurs modes de paiement afin que chaque personne qui souhaite commander trouve sa formule de paiement idéale (exemple : Par carte bancaire pour un achat direct, par chèque pour un visiteur désireux d'une sécurité accrue, en plusieurs fois pour les petits budgets...)
- Proposez également différents modes de livraison pour assouvir toutes les volontés (exemple : Une livraison express sous 24h pour un cadeau de dernière minute, une livraison en colis relais pour les acheteurs dont le bureau de poste est trop éloigné du domicile, une livraison à domicile pour les personnes qui ne désirent pas se déplacer...)
- Fonctionnez de manière identique pour les moyens de contact : une ligne téléphonique ouverte pour ceux qui souhaitent vous appeler directement, un formulaire « Contactez-nous » pour les internautes qui préfèrent la communication indirecte, ou encore une rubrique « Foire Aux Questions » pour les recherches personnelles...

**Nous dirons simplement qu'un site qui se veut performant se doit de convenir à toutes les situations, à tous les profils, à toutes les demandes...
Cherchez donc à répondre à un maximum de problématiques éventuelles.**