

Optimiser le tunnel de commande : Faciliter l'acte d'achat

Table des matières

Introduction.....	1
1 – Rassurer l'internaute.....	2
2 – Simplifier la navigation.....	2
3 – Inciter à l'achat.....	3
4 – Personnaliser le tunnel de commande.....	3

Introduction

Le tunnel de commande se constitue des différentes étapes menant à la finalité d'une commande.

Une fois que l'internaute a sélectionné ses articles, celui-ci va suivre ces étapes :

- Récapitulatif de la commande sur la « page Panier »
- Identification : cette étape consiste à s'identifier (si l'internaute est déjà inscrit sur votre site) ou à créer un compte afin d'enregistrer ses informations personnelles.
- Choix du mode de livraison : les différents modes de livraison paramétrés par vos soins sont proposés à l'internaute.
- Choix du mode de paiement : l'internaute choisi le mode de paiement en fonction de vos paramètres et paie pour conclure sa commande.
- Pour terminer, une dernière page confirme l'enregistrement de la commande.

Sur les sites PowerBoutique, le tunnel de commande est déjà construit et fonctionnel. Mais vous pouvez le personnaliser en l'adaptant à votre charte graphique et en y ajoutant vos propres informations importantes et rassurantes.

1 - Rassurer l'internaute

Les visiteurs aiment faire des tests avant de commander : ils ajoutent l'article à leur panier afin de s'assurer des coûts de livraison ou encore des moyens de paiement proposés. Et ils font de même sur plusieurs sites pour comparer.

Il est donc essentiel de présenter à l'internaute le maximum d'avantages qu'il retire à commander chez vous (avec des frais de ports peu élevés, plusieurs choix de paiement, etc.)

Vous pouvez donc proposer plusieurs modes de livraison et de paiement pour convenir à l'ensemble de vos visiteurs.

Comme de nombreux sites, vous pourrez ensuite choisir, sur votre page panier, de mettre en avant vos avantages sous forme de visuels ou de courts textes : « **Livraison rapide** », « **Paiement sécurisé** », « **Satisfait ou remboursé** », « **Label qualité** », « **Garantie** », etc.

Concernant la livraison, il est préférable d'indiquer son coût et le délai estimé dès la première page du tunnel pour ne pas surprendre et faire fuir vos visiteurs juste avant le paiement.

Autre élément important : le service client. Le visiteur a besoin de savoir qu'en cas de problème, il peut vous contacter facilement. Il est rassurant de savoir qu'une équipe physique est derrière le site.

Pensez-donc à proposer un numéro de téléphone (où vous indiquerez obligatoirement le coût de la communication), un formulaire de rappel immédiat, ou mieux encore, un chat en direct pour plus de facilité, de rapidité et d'interactivité.

2 - Simplifier la navigation

Il est conseillé de limiter les éléments qui peuvent distraire votre internaute dans le tunnel de commande afin de ne pas renvoyer vos visiteurs sur une autre page.

Il en est de même pour les liens qui renvoient vers les pages d'information (livraison, paiement, conditions de vente, etc.), préférez une ouverture dans une nouvelle fenêtre, ou mieux encore une fenêtre pop-up.

3 - Inciter à l'achat

Incitez le visiteur à passer à l'acte d'achat en proposant des offres commerciales.

Le code remise est un plus pour les paniers inférieurs à 100 €. Au-delà, le visiteur est tenté d'aller comparer et chercher une meilleure réduction sur des sites spécialisés et chez vos concurrents !

De plus, les frais de port offerts ont un réel impact sur les ventes. En effet, les frais de port gratuits sont en partie déclencheurs de la décision d'achat.

4- Personnaliser le tunnel de commande

Votre tunnel de commande doit être construit et fonctionnel. Adaptez-le à votre charte graphique et ajoutez-y vos propres informations importantes.

Pour ce faire, changez, par exemple, les boutons d'actions par des images plus visibles, modifiez la couleur des prix en fonction de l'ambiance de votre site.

Dans la même logique, remplacez les titres des différentes étapes (« Sélection », « Identification », « Mode de livraison », « Mode de règlement », « Validation ») par des visuels afin de bien mettre en évidence le nombre d'étapes restantes avant la validation du paiement.

Une API Front Office a été ouverte afin de vous permettre de personnaliser totalement votre mise en page du panier. **Attention : ces interventions nécessitent des compétences techniques avancées.**

Voici le lien vers la documentation :

http://docs.powerboutique.com/wiki/Personnalisation_de_la_page_panier

Pour finir, une fois toutes ces opérations effectuées, consultez vos statistiques Google Analytics afin de surveiller vos résultats, et faire des adaptations si besoin.