

Comment gagner la confiance des acheteurs potentiels sur Internet ?

LES QUATRE CLES DE LA CONFIANCE

David Chau

Trusted Shops



Affiliation Trusted Shops

PRO

Par mois, dès
€ 59,-*

Le forfait idéal pour les e-commerçants qui veulent afficher leur fiabilité et rassurer leur clients avec la garantie de remboursement.

- ▶ Audit et label de qualité Trusted Shops
- ▶ Garantie « Protection acheteurs » pour vos clients



Commander !

PREMIUM

Par mois, dès
€ 99,-*

La solution idéale pour les e-commerçants qui souhaitent augmenter leur taux de conversion et leur chiffre d'affaires en utilisant l'offre complète des solutions de confiance.

- ▶ Audit et label de qualité Trusted Shops
- ▶ Garantie « Protection acheteurs » pour vos clients
- ▶ Note du marchand avec interface avec Google Shopping



Commander !

ENTERPRISE

Par mois, dès
€ 149,-*

La solution complète multi-domaines pour accroître vos ventes grâce à une amélioration du climat de confiance de votre boutique en ligne.

- ▶ Audit et label de qualité Trusted Shops
- ▶ Garantie « Protection acheteurs » pour vos clients
- ▶ Note du marchand avec interface avec Google Shopping
- ▶ Certificats supplémentaires inclus

2x



Commander !

Pour démarrer : Le manuel pratique + l'outil «avis clients», gratuit!



Profitez gratuitement de l'expertise Trusted Shops, le label de confiance Européen pour sites marchands!

Le manuel pratique du cybermarchand. Présentation claire et structurée sur plus de 140 pages, avec textes types juridiques mis à disposition des e-commerçants.

Optimisez votre site marchand grâce à notre outil « avis clients » et profitez de l'impact des témoignages positifs de vos clients pour booster vos ventes.

Offre gratuite !

GRATUIT

Spécial E-commerce Paris 2011

Pré-intégration Médialibs (2 mois gratuits)





**ZAPPY
MAX**
dans

*Faites-moi
confiance!*

GILLES GRANGIER
FRANCIS BLANCHE

Michel Picard Ph. D.

FAITES-MOI CONFIANCE!

Autopsie des crimes financiers

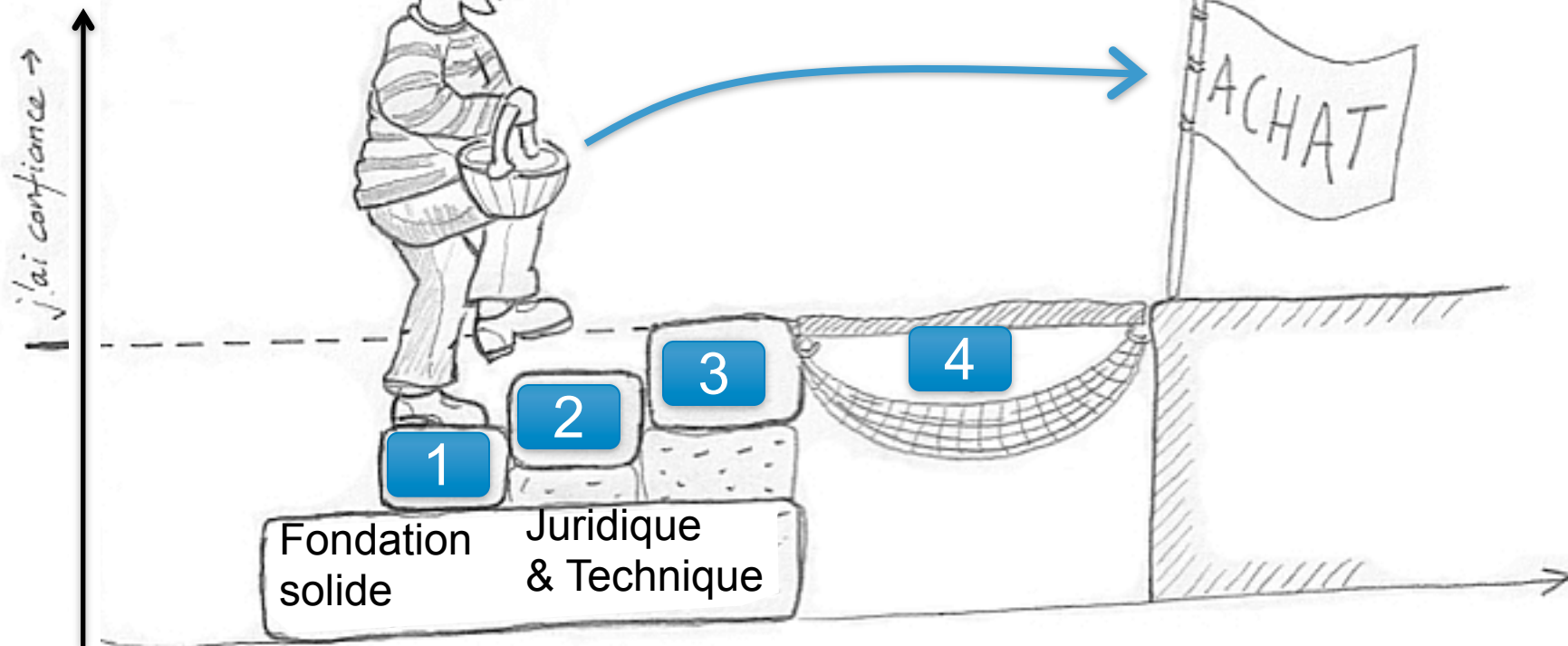


Les Éditions
LOGIQUES



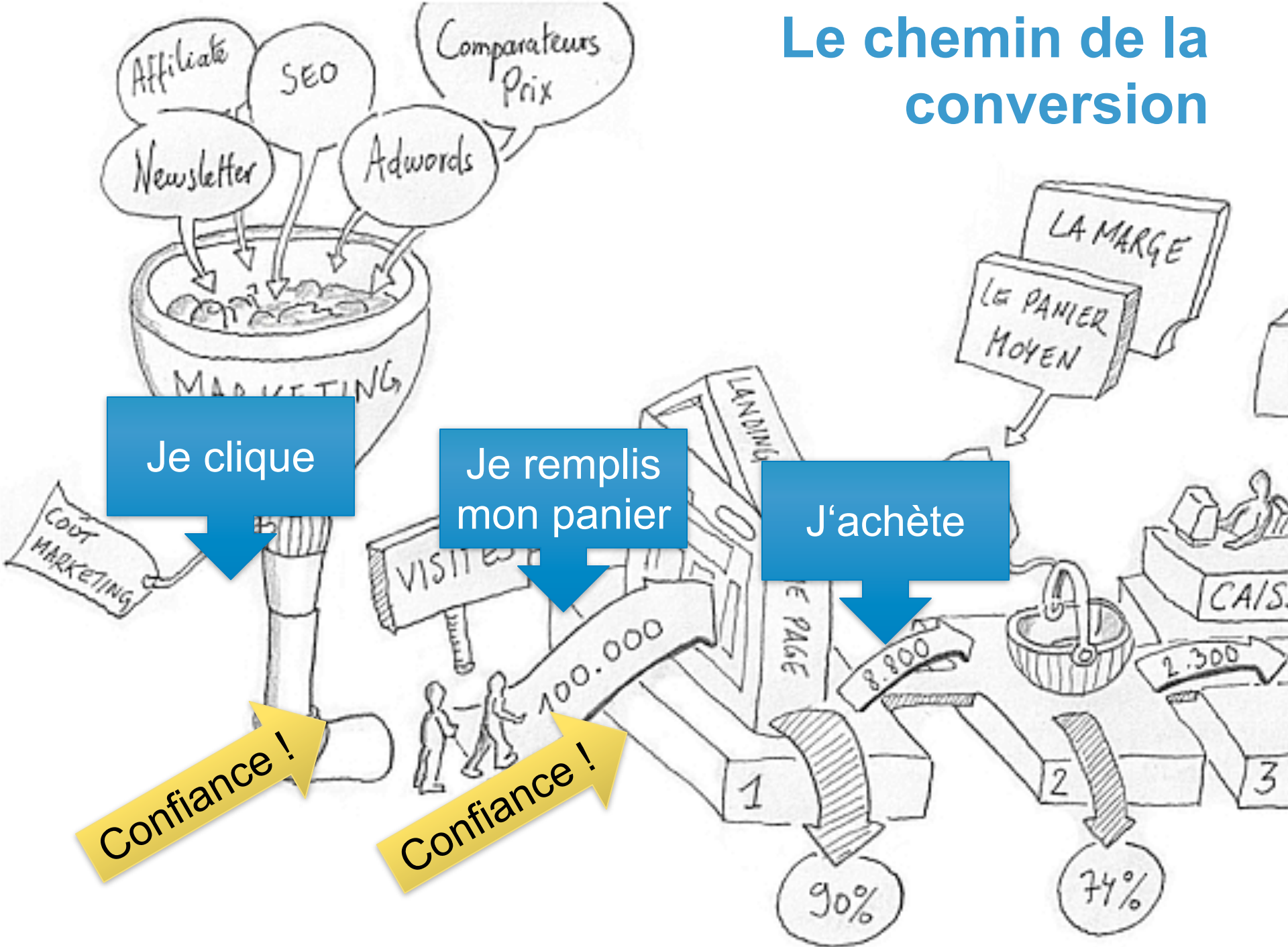
Niveau de confiance

4 clés de la confiance

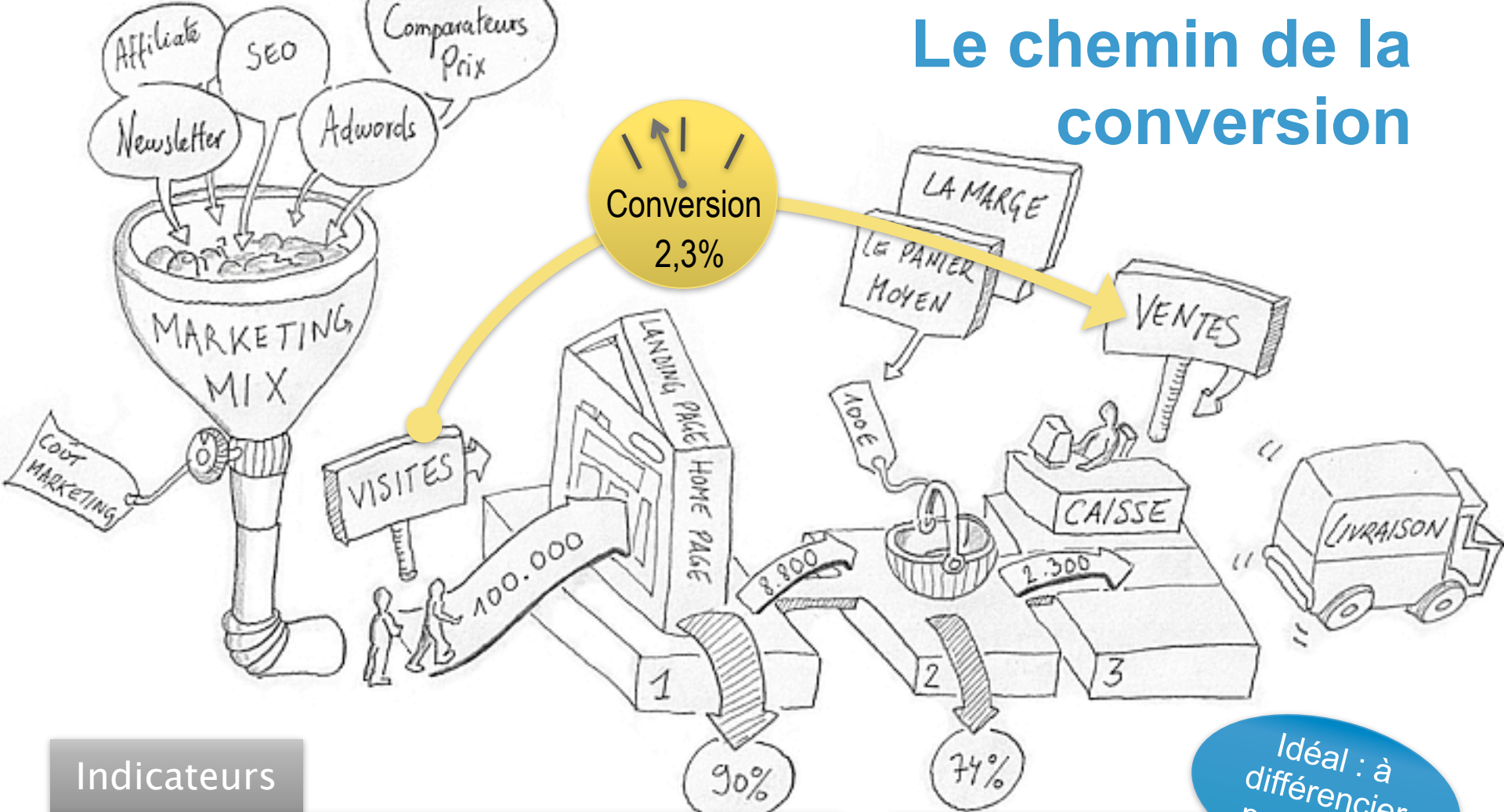


Base de confiance :
Respect de la législation

Le chemin de la conversion



Le chemin de la conversion



Indicateurs



CPC

0,2€



Conversion

2,3%



CPO

8,70€



Panier

100€

CPC : Cost per Click; CPO: Cost per Order

Bonne Pratique #1

Mesurer !

Idéal : à différencier par canal !



Confiance Client : Double impact pour meilleure rentabilité

Impacts

- **Amélioration du taux de conversion**
23 à 25 ventes / 1000 visiteurs (+8,7%)
- **Augmentation du panier moyen**
100€ à 103€ panier moyen (+3%)

Résultat *

- +12% chiffre d'affaires
- +16% profit !

* Marge assumée 15%, Résultats d'une étude auprès de 540 sites marchands



D'où vient la confiance ?



La confiance, ça s'apprend tôt



Pour avoir confiance, j'ai besoin de repères



Moins d'1 sec pour faire bonne
impression !

Première
Impression

< 1 sec!





Rechercher



Boutique en ligne - Loisirs & Maisons

06 46 90 71 71 - contact@lachat.fr - Since 1997/1998

CATÉGORIES

Catalogue

Ameublement

Animaux

Bricolage et
Jardinage

Divers

Sanitaire

Sport et Loisirs

INFORMATIONS

Contact

Conditions générales

VISA

MasterCard

PayPal



Qui est ton client?

Votre magasin en ligne vous propose une large gamme de produits de qualité au meilleur prix

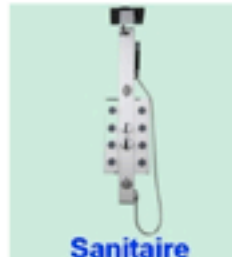
La gamme de produits est étendue, elle va du jouet au bricolage en passant par le sport et les animaux...



Ameublement



Animaux

Bricolage
Jardinage

Sanitaire



Sport et Loisirs

Bienvenue, [identifiez-vous](#)

Votre compte



Panier : (vide)

PANIER



Aucun produit

Expédition **0,00 €**Total **0,00 €**

Panier

Commander

NOUVEAUX PRODUITS

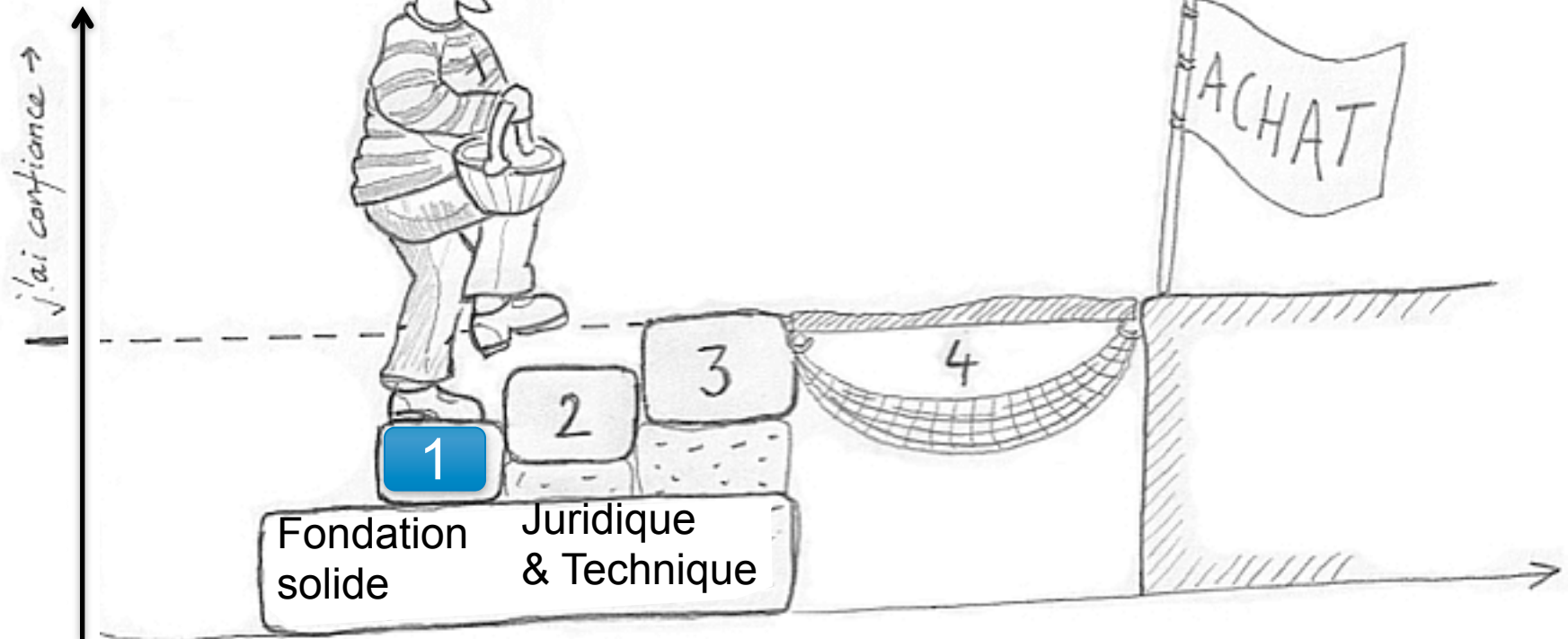
Pas de nouveau produit pour le moment

BLOC LIEN

- » Accessoires Photos Artpix
- » Teddy Dumont Photo

Niveau de confiance

4 clés de la confiance



1 Site répond aux attentes du client (offre pertinente, clarté & simplicité)



Qui est ton client ?



► Plus de 5.000 titres en France



Qui est ton client ?

Blue Tomato Boutique | Snowboard & Surf | Snowboards

http://www.blue-tomato.com/fr/welcome.bto

Blue Tomato Boutique | Snowboard...

blue-tomato.com SNOWSURF

Contact | Pense-bête | Mon compte | Service & aide | MAGASINS | LOGUEE | TEAM | ECOLE | MAGASINS | BLOG | SURFTRIP | SÉJOUR À LA NEIGE

CATÉGORIES = MARQUES = GLIDES = **SOLDES** % VOYAGES =

Ta recherche / Type n° Recherche

MARTINI BELLOUX 2 FISH ROXY OAKLEY WESC 66 NIXON Hurley VANS Toutes les marques

LE BOARDSURF PANTALON TYLOU EN BLUE TOMATO EST DE RETOUR

MAINTENANT DISPONIBLE POUR LES FEMMES ET LES HOMMES

CLIQUEZ ICI

JEANS SHORTS

FEMMES

PLAID SHORTS

BEACHWEAR! BIKINIS ET BOARDSHORT

MAILLOTS DE BAIN

BOARDSHORTS FEMMES

BOARDSHORTS

ON TOP

CLIQUEZ ICI

Cliquez ici pour accéder à nos foires aux questions

Notre assistance téléphonique: +43-3687-24223-33

livechat

Meilleur prix garanti

Livraison offerte à partir de 200€ (au sein de l'UE)

Livraison express

Droit de restitution de 21 jours

Paiement 100% sécurisé

MasterCard PayPal SecureCode

S'inscrire à la lettre d'information

Catalogues flash

Application iPhone Blue Tomato GRATUITE



Qui est ton client ?

L'efficace

Le chasseur

L'exploratrice

L'incertain



Que veut ton client ?

The image shows a screenshot of the bikester.fr website, which is a French online bicycle retailer. The website features a red header with the 'bikester' logo and navigation links. The main content area is divided into sections for 'PRODUITS' (VÉLOS, ACCESSOIRES VÉLOS, PIÈCES DÉTACHÉES, HABILLEMENT) and 'FINIS DE SÉRIE' (BMC, CORRATEC, UNIVEGA). A large banner in the center promotes 'Frais de port GRATUIT' (Free shipping). The bottom section displays specific bicycle models with their prices and 'AU PANIER' (Add to cart) buttons. Overlaid on the website are five green callout arrows with white text, each pointing to a different part of the site to represent a customer's potential need or concern.

Callout 1: J'en n'ai pas (I don't have any) - points to the 'PRODUITS' section.

Callout 2: J'en veux plus (I don't want any more) - points to the 'ACCESSOIRES VÉLOS' section.

Callout 3: J'ai pas fini... (I haven't finished...) - points to the 'PIÈCES DÉTACHÉES' section.

Callout 4: 200km par semaine (200km per week) - points to the 'HABILLEMENT' section.

Callout 5: Je m'y connais! (I know about it!) - points to the 'FINIS DE SÉRIE' section.

Callout 6: Jeux pas cher! (Not cheap!) - points to the 'Frais de port GRATUIT' banner.

Callout 7: J'y connais rien (I know nothing) - points to the 'BMC Trailfox TF02 Sable' bicycle.

But de la page d'accueil : le Clic

Le premier
clic dévoile
ton client

Bonne Pratique #2

- Pose des questions
- Crée des points d'entrée

La page d'accueil pose les questions
L'internaute répond



Rassurer le client avec un environnement qu'il (re)connaît

Pour inspirer la confiance,

- Le client doit trouver une offre pertinente
- Il doit comprendre aussitôt comment le site fonctionne

Le client potentiel ...

- passe plus de temps sur d'autres sites que sur le vôtre
- a des attentes, mais n'attend pas
- ne veut pas réfléchir



Que veut ton client ?

Cliquer le moins possible

Rechercher

Toutes nos boutiques

GO

Toutes nos boutiques

Livres >

Musique, DVD et Blu-ray >

High-Tech >

Informatique et bureau >

Jeux vidéo et Consoles >

Jouets, Enfants et Bébé >

Cuisine et Maison >

Beauté, Hygiène et Santé >

Vêtements et Chaussures >

Montres et Bijoux >

Sports et Loisirs >

Le client veut trouver
rapidement

Bonne Pratique #3

Minimise les clics



Que veut ton client? Cliquer le moins possible

Fatboy Sitzsack und Sitzkissen im sitzclub.de Online Shop

http://www.sitzclub.de/ fatboy trustedshops

Design Luminaire Conte... Ihre Einkaufstasche Vêtement de marque et ... Fatboy Sitzsack und Sitz... meubles-provencaux.fr ...

fatboy. www.sitzclub.de Der original fatboy-Shop

gebührenfrei
0800 / 3 700 800
Mo-Fr 8:00-20:00 Uhr, Sa-So 9:00-16:00 Uhr

0 Artikel 0,00 €

home living bags new farben service meinungen kontakt

original buggle-up jeans junior mëtë... point djeksuns

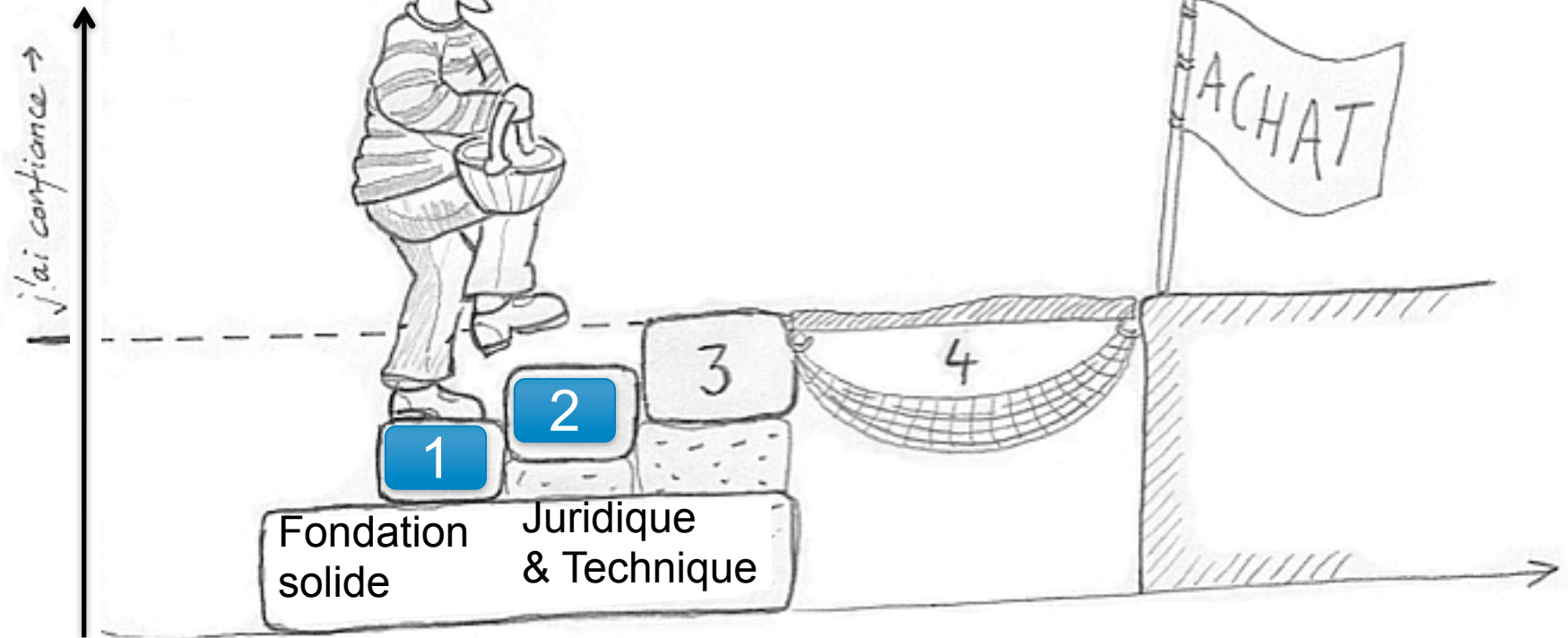
headdemock flowerpowersol marimekko rockies

Mega Dropdowns

MasterCard sofortüberweisung.de

Niveau de confiance

4 clés de la confiance



1 Site répond aux attentes du client (offre pertinente, clarté & simplicité)

2 « Transfert de confiance » (marque, témoignage, label de qualité)



mirapodo
Einfach Schuhe kaufen

Label de qualité



Damen Herren Kinder Sport Premium

geben [Suchen](#)

Schuhe für jede
Gelegenheit...

für den Strand →

für's Büro →

témoignages



Bekannt aus dem TV!



Trend

Wedges



alle Modelle →

« vu à la télé »

★ Für die

Kinderschuhe →

Unsere Kunden

Haben sie vielen Dank, für
Ihre schnelle und so freundliche Mail.
Ich bin wirklich ganz begeistert von
Ihrem unkomplizierten ...

Samiya Bilgin

Starke Marken



Mehr Marken →

Marques connues

Ein 5€ GUTSCHEIN

kommt mit

mirapodo

hier

Hier den Newsletter abonnieren!

Unser

Kostenloser

100 Tage

Kostenlose

mirapodo Team:

Utiliser la confiance inspirée par un tiers

Le transfert de confiance :

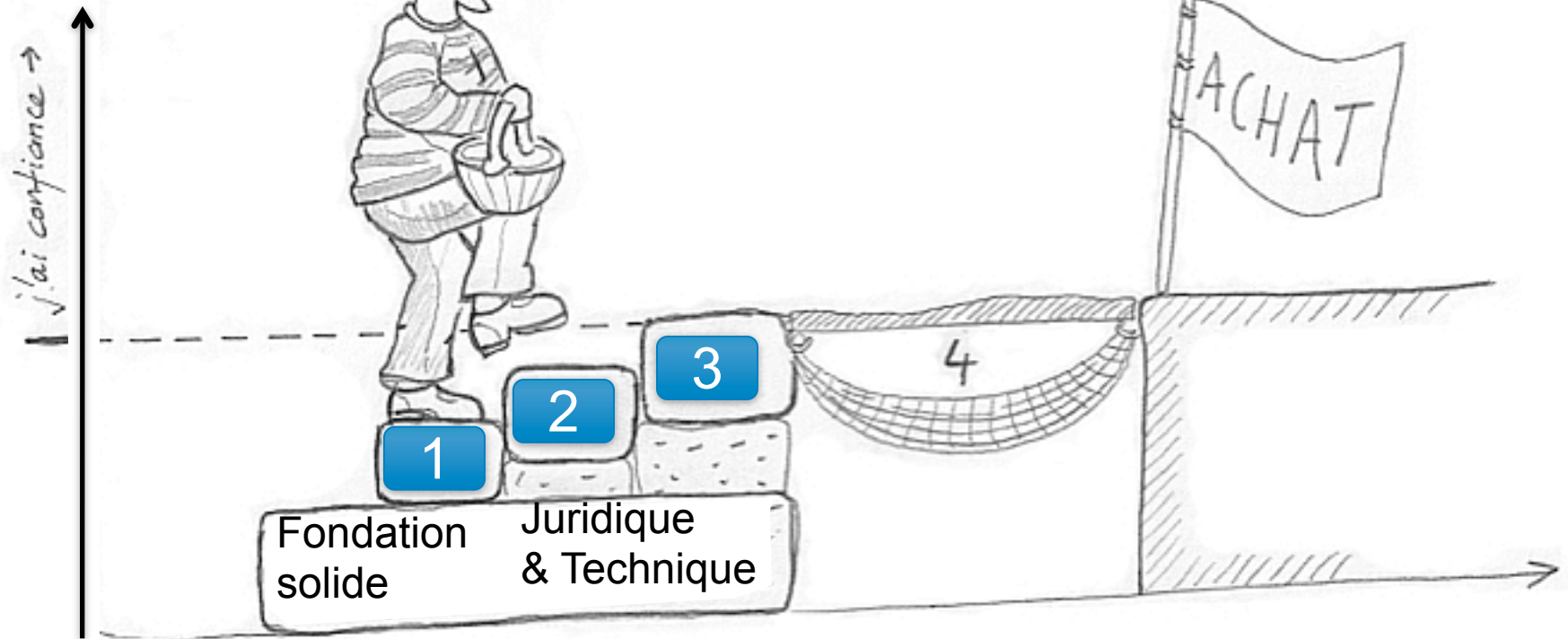
- Marques connues
- Références media (« on en parle »)
- Témoignages de personnes connues
- Label de qualité

Placer les repères de manière visible
(« above the fold »)



Niveau de confiance

4 clés de la confiance



1 Site répond aux attentes du client (offre pertinente, clarté & simplicité)

2 « Transfert de confiance » (marque, témoignage, label de qualité)

3 « Consensus des pairs » (avis clients, recommandation amis)





CHEMISES

POLOS PIQUÉ

CHINOS

SOUS-VÊTEMENTS

ACCESSOIRES

NOS TISSUS

INFORMATIONS & SERVICE CLIENT

B2B

Créez votre chemise

Les chemises sont faites sur-mesure et ajustées à vos mensurations corporelles.
C'est facile, confortable et amusant!

A partir de **34.95 €**

COMMENCEZ-MAINTENANT!
Cliquez-ici pour créer votre propre chemise



LIVRAISON GRATUITE!
sur commande de plus de 100 €!



Nouveaux tissus
2011-05-20



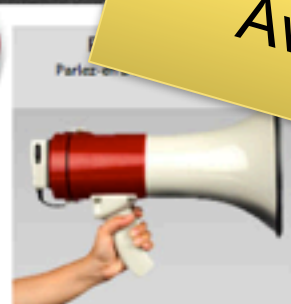
Polos piqué



Shorts



Nouveaux tissus de jersey
2011-05-06



Chemises soirée

Avis clients

Note du Marchand

★★★★★
TRÈS BIEN
4.62 / 5.00

rien à dire marchandise ok,
livraison ok

02.04.11

420 Avis



Rassurer le client potentiel : Tu n'es pas seul !

Le « consensus des pairs »

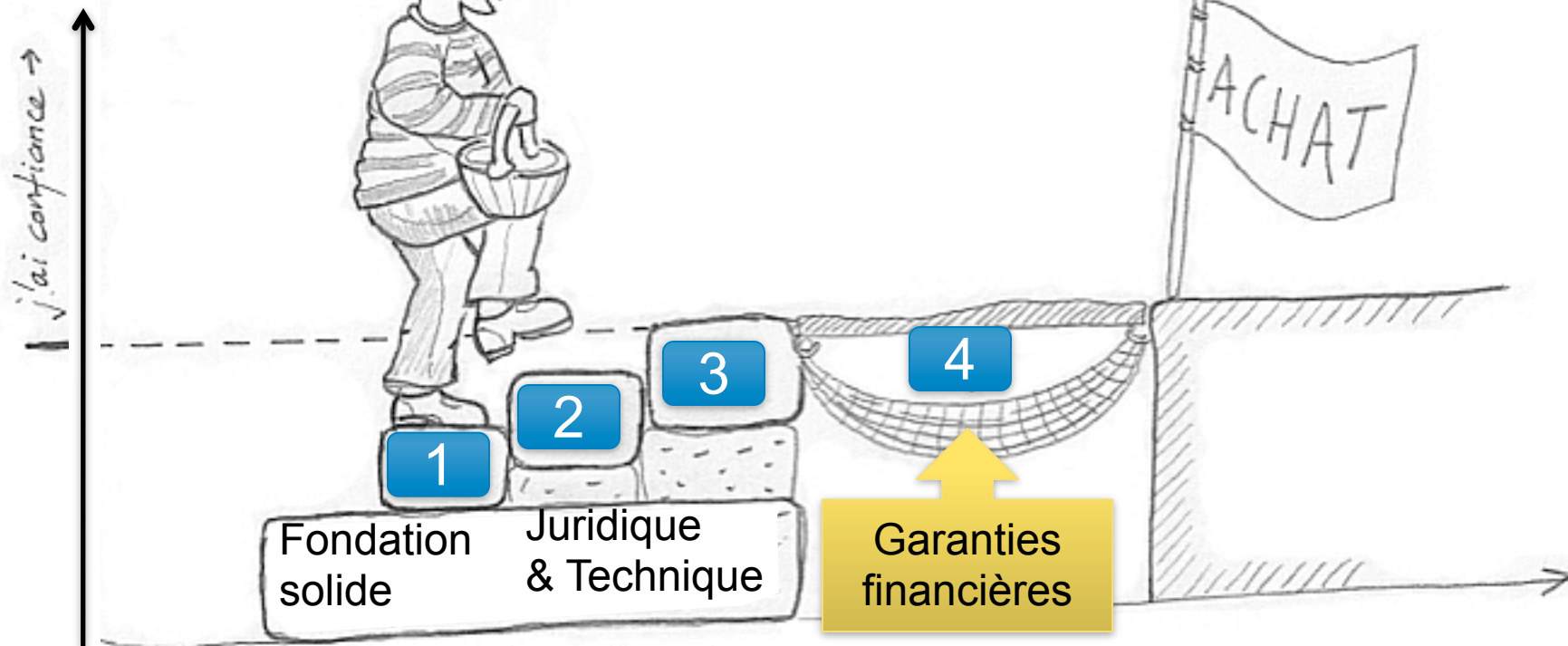
- 70% ont confiance dans les avis clients
- 95% des gens tendent à suivre la décision de la majorité

Repères : nombre de commandes,
satisfaction client, avis, etc.

Placer les repères de manière visible
(« above the fold »)

Niveau de confiance

4 clés de la confiance



1 Site répond aux attentes du client (offre pertinente, clarté & simplicité)

2 « Transfert de confiance » (marque, témoignage, label de qualité)

3 « Consensus des pairs » (avis clients, recommandation amis)



Design Luminares Contemporains, Lampes & Mobiliers » NOSTRAFORMA.

http://www.nostraforma.com/fr/index.php

Design Luminares Contemporain...

NOSTRAFORMA

Design your home

Rechercher...

7 Nostraforma Garanties

TRUSTED SHOPS e GUARANTEE

Qualité du choix

Nous sommes très heureux de profiter de vos achats.

Panier

Mon panier:

Votre compte

Créer un compte

Connexion

Label de qualité

Garanties

MARQUES

DESIGNERS

Luminares & Meubles à NOSTRAFORMA.

1 2 3 4 5

DESIGN SELECTION

Flos Spun Light F, lampadaire

1.398,00 €

de 1.220,00 €

Paiement d'avance de 1.159,00 €

INDOOR

OUTDOOR

Si la confiance n'est pas suffisante, il faut donner des garanties

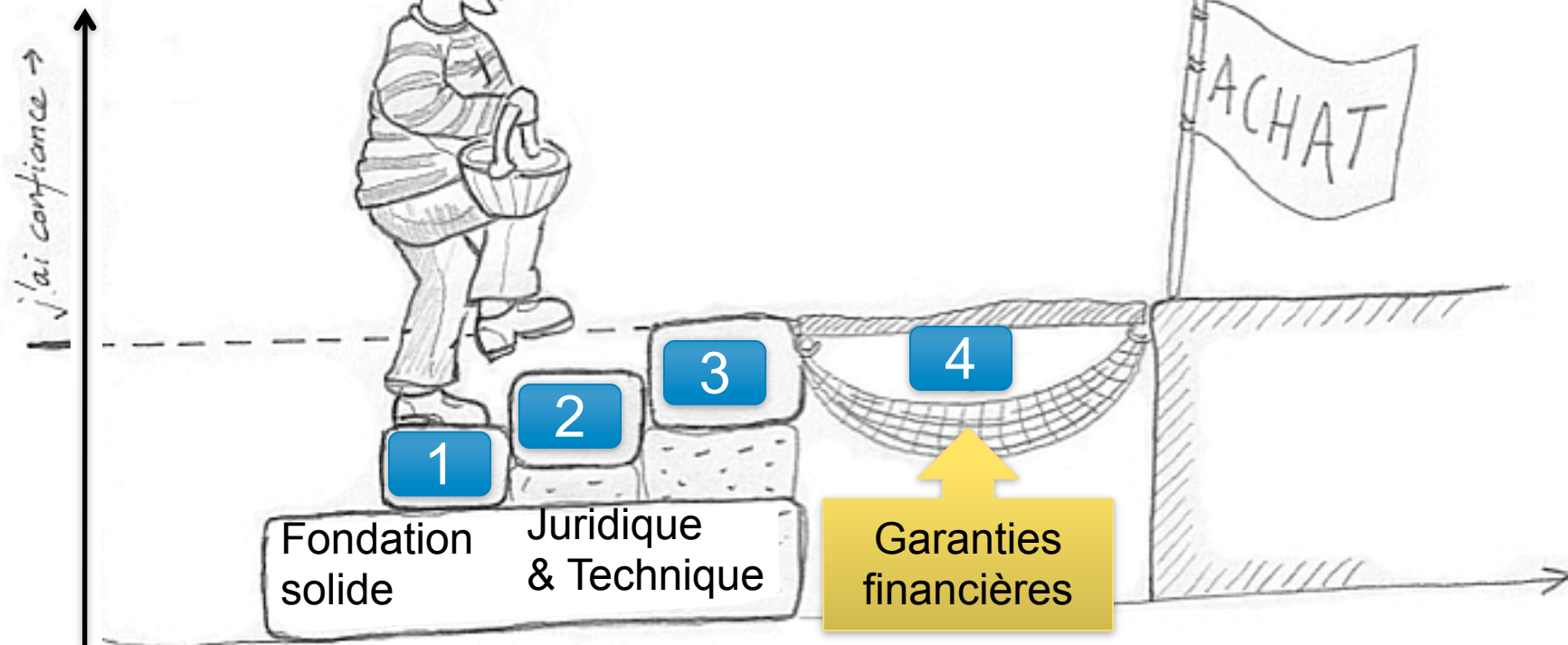
Des garanties pour l'acheteur

- 74% des paniers sont abandonnés
 - Instant crucial : le paiement
-
- Donner des garanties de remboursement
 - Placer un label de qualité
 - Rassurer et assurer!



Niveau de confiance

4 clés de la confiance



1 Site répond aux attentes du client (offre pertinente, clarté & simplicité)

2 « Transfert de confiance » (marque, témoignage, label de qualité)

3 « Consensus des pairs » (avis clients, recommandation amis)



Les bonnes pratiques de la confiance

Bonne Pratique #1: Indicateurs

- Mesure (CPC, taux de conversion, CPO, etc.)

Bonne Pratique #2: Page d'accueil

- Pose des questions
- Crée des points d'entrée

Bonne Pratique #3: Interface

- Minimise les clics
- Respecte les conventions

Bonne Pratique #4: Transfert

- Utilise des tiers de confiance (marque, label)

Bonne Pratique #5: Social proof

- Affiche le nombre et les avis de tes clients

Bonne Pratique #6: Garanties

- Rassure et assure avec des garanties financières



Retail is Detail

Gardez le bon sens !

Tester, tester, tester



MERCI POUR VOTRE ATTENTION!

David Chau

Trusted Shops GmbH
Colonus Carré, Subbelrather Straße 15c,
50823 Cologne (Allemagne)

0805 111 224

info@trustedshops.fr
www.trustedshops.fr

