

Dossier COVID-19 - Le commerce en ligne comme alternative (par Noémie Roy)

Voici une liste de trucs et astuces à l'intention des entreprises qui se tournent vers le commerce en ligne, afin de maintenir des activités commerciales :

Proposition de valeur et modèle d'affaires
Définir son offre commerciale en ligne en fonction des besoins actuels des clients; les produits courants ne sont probablement pas tous essentiels à court terme. Dresser la liste des items prioritaires et ajuster son offre au besoin. Être à l'écoute de ses clients.
Misez sur des produits accessibles; s'assurer que les fournisseurs pourront répondre à la demande et s'informer sur la disponibilité, les coûts et les modalités de livraison.
Développer et faire la promotion de ses produits en ligne avec un service de livraison ou pour emporter; être créatif en proposant des nouvelles alternatives.
Opérations et préparation des commandes
Regrouper les commandes reçues pour déplacer les produits communs à l'espace d'emballage en même temps.
Valider l'emballage utilisé afin que le produit demeure intègre et sans bris lors de la livraison. Utiliser les bons produits d'emballages (boîte de carton sans logo, ruban adhésif très collant, étiquette d'identification lisible et claire) afin de s'assurer que le produit arrive au bon endroit.
Assurer une bonne gestion des marchandises pour éviter d'offrir des produits en rupture de stock.
Se préparer à gérer des retours! C'est une partie irrévocable du commerce en ligne, alors donner les informations aux clients pour qu'ils sachent comment procéder.
Mesures sanitaires
Communiquer les actions entreprises pour limiter les risques de propagation; démontrer le respect des normes en vigueur et rassurer sa clientèle et ses partenaires.
Nettoyer et désinfecter régulièrement les outils de travail et les lieux communs de l'entreprise.
Organiser l'espace de travail afin de permettre aux employés d'adopter des comportements sécuritaires (distance d'un à deux mètres des autres personnes, lavage des mains, etc.);
Limiter la manipulation des articles autant que possible.
Réduire le nombre d'employés au minimum opérationnel; communiquer les mesures financières disponibles aux employés retournés à la maison.

Pour connaître les différents types de plateformes de commerce électronique, consultez l'analyse suivante effectuée par le CEFRIO* : <http://www.pmenumerique.ca/types-de-plateformes-de-commerce-electronique/>

* Organisme indépendant et partenaire du ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI)