



Comment
vendre un
produit industriel
fortement
personnalisé
en ligne

Rien n'est impossible !

« Les produits complexes et configurables ne peuvent pas être vendus en ligne ! » Cet état d'esprit est toujours très répandu dans de nombreux services d'approvisionnement, de ventes et de marketing au sein des fabricants industriels, ainsi que chez les clients finaux. Et c'est logique : ces produits nécessitent souvent un accompagnement de la part des commerciaux, se déclinent en de nombreuses variantes et impliquent généralement des processus d'approvisionnement complexes en interne. Toutefois, des leaders du marché comme Trumpf, Würth, Atlas Copco et KION North America montrent bien qu'il est possible de commercialiser et de vendre des machines et des marchandises industrielles en ligne. Les grands fabricants revoient leurs stratégies de vente pour tirer profit des technologies numériques en constante évolution. Cette démarche est encouragée par deux éléments : le changement du comportement d'achat des clients B2B et la rapidité des innovations dans le domaine de l'e-commerce.

Notre liste de vérification vous indique les éléments importants à prendre en compte pour vendre des produits complexes en ligne et les stratégies à adopter pour réussir. Prêt à vous lancer dans la révolution numérique ?

1 7 conseils pour vendre des produits complexes en ligne

Fournissez des informations détaillées sur les produits.

Pour réussir à vendre des produits et services complexes et configurables, il est vital de fournir des informations complètes, fiables et cohérentes. Les acheteurs B2B doivent pouvoir accéder à des descriptions précises, aux dimensions, aux images et aux vidéos sur tous les points de contact. Un système de gestion des informations sur les produits (GIP) vous permet de répondre à cette demande et vous offre même plus de possibilités. Vous obtiendrez une base de données cohérente, un meilleur taux de conversion et un délai de mise en ligne plus court. Vous gagnerez aussi du temps en réduisant les tâches de maintenance relatives aux données et en anticipant les principales questions de vos clients.

7 conseils pour vendre des produits complexes en ligne

2

Proposez la visualisation de vos produits.

Les sociétés qui disposent d'une longue liste de variantes de produits et qui ne fournissent pas de schémas clairs ou de dimensions ne parviendront pas à convaincre les clients exigeants de commander en ligne. Les acheteurs veulent être sûrs de faire le bon choix et veulent voir de leurs propres yeux si le produit sélectionné convient. L'avenir des ventes industrielles est donc très visuel ! Les outils de configuration visuels permettent aux équipementiers de présenter en temps réel les caractéristiques et les options de leurs produits et même de proposer des modèles 3D. Grâce aux technologies immersives, vous pouvez ajouter des outils de visualisation à votre portefeuille de produits numérique et économiser un temps précieux à votre équipe commerciale.

7 conseils pour vendre des produits complexes en ligne

3

Vendez les pièces de rechange grâce à la réalité augmentée.

Trouver les bonnes pièces de rechange pour des produits complexes peut se révéler fastidieux et chronophage. Intégrez la réalité augmentée dans votre stratégie e-commerce afin de faciliter la commande des pièces de rechange et de minimiser considérablement le temps d'arrêt des machines. Par exemple, les lunettes HoloLens de Microsoft permettent de voir une modélisation 3D de la machine en question pour identifier les composants nécessaires, grâce à des vues en éclatée et des assistants vocaux. Ce système à la portée de chacun évite de faire appel à un expert ou d'étudier des schémas techniques. En intégrant la réalité augmentée à votre solution d'e-commerce, vos clients pourront acheter directement les pièces de rechange requises sur votre boutique en ligne.

7 conseils pour vendre des produits complexes en ligne

4

Aidez les clients à finaliser leurs achats.

Même si votre boutique en ligne est conviviale et fournit de nombreuses informations, vos clients auront toujours des questions. Le B2B inclut des processus d'approvisionnement très spécifiques, comme des réalisations de devis en plusieurs étapes et des processus d'approbation pluridimensionnels, générant souvent un plus grand besoin d'informations de la part des clients pour pouvoir acheter en toute confiance. Il n'est donc pas surprenant que 24 % des transactions B2B mondiales en ligne impliquent l'intervention d'un commercial (source : Forrester, The B2B E-Commerce Playbook for 2021). Guidez vos clients tout au long de leur parcours d'achat en leur offrant des fonctionnalités de co-navigation, grâce auxquelles vous pourrez répondre à leurs questions instantanément et les aider à finaliser leur commande.

7 conseils pour vendre des produits complexes en ligne

5

Transformez un client ponctuel en client régulier.

L'interaction avec le client ne se termine pas une fois la transaction effectuée. Elle devrait en effet perdurer car le service après-vente constitue une source de revenus potentielle. Sur votre boutique en ligne, vous pourriez proposer de nouveaux produits complémentaires ou de la maintenance et de la réparation. Vous générerez ainsi des ventes croisées et incitatives. L'amélioration des temps de réponse, la disponibilité des produits, une assistance en ligne, la surveillance des outils, l'optimisation de la consommation ou l'anticipation de l'usure des matériaux figurent parmi les services qui peuvent devenir des sources de revenus constants et supplémentaires après la vente du produit et qui optimiseront la valeur vie client.

7 conseils pour vendre des produits complexes en ligne

Améliorez le confort du client grâce au libre-service.

6

De nombreux industriels ont réalisé qu'en simplifiant la procédure d'achat de produits et services complexes, ils devenaient plus compétitifs. Un portail client numérique vous permet d'offrir à vos clients des expériences personnalisées et pratiques à chaque étape du parcours d'achat. Grâce au libre-service numérique, les clients ont accès à leurs données, aux machines enregistrées et aux contrats de service 24 h/24, 7 j/7, et peuvent gérer leurs propres flux de travail et le budget de leurs centres de coûts. Vous leur faites gagner du temps et renforcer leur fidélité.

7 conseils pour vendre des produits complexes en ligne

Exploitez le potentiel des modèles d'abonnement.

7

La transformation numérique consiste à modifier la façon de vendre et de fabriquer des produits industriels. Les fabricants doivent donc explorer de nouveaux modèles commerciaux afin d'y parvenir. Vous pouvez par exemple envisager des modèles d'abonnement flexibles et des solutions de paiement à l'usage. La perspective de ventes récurrentes est particulièrement bénéfique financièrement. Un modèle d'abonnement permet en outre aux fabricants de vendre non pas un seul produit, mais un lot avec des services supplémentaires. Les clients en tirent également un avantage, puisqu'ils évitent des dépenses inutiles et des frais de maintenance ou de fonctionnement imprévus. Ils ne paient que ce qu'ils utilisent pour une faible mensualité.

LISTE DE VÉRIFICATION



Comment vendre un produit industriel complexe en ligne ?

Vous voulez offrir un excellent parcours d'achat ? Nous vous montrerons dans le webinar comment vendre des produits complexes en ligne grâce à une configuration visuelle.

[Regarder la vidéo !](#)

Êtes-vous prêt **pour**
un coup de pouce ?

Découvrez ce qu'Intershop peut faire pour vous à www.intershop.com ou contactez-nous !



Harold van der Horst
marketing@intershop.com