



Qu'est-ce qui
augmente
le RSI de
votre initiative
d'e-commerce
B2B ?

L'e-commerce est-il vraiment **un bon investissement** ?

Pour vous, cela ne fait probablement aucun doute. Mais vous devez aussi convaincre les responsables des autres services et les membres de la direction qu'une plateforme B2B évolutive est essentielle à la pérennité et à la compétitivité de votre entreprise. Cette liste de vérification résume les 10 principaux arguments à utiliser pour promouvoir votre projet d'e-commerce. Ils vous aideront à argumenter votre proposition de numérisation et à persuader les autres services de vous suivre dans votre démarche. N'hésitez pas à utiliser ces connaissances et contactez-nous si vous avez la moindre question.

1

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

Fidéliser les clients

L'e-commerce facilite la tâche de vos clients et renforce ainsi leur satisfaction. Horaires d'ouverture, numéros de téléphone différents pour chaque service, paperasse : pour le client B2B, cette manière traditionnelle de travailler avec les fournisseurs est devenue totalement rébarbative. Autonomisez vos clients en leur laissant la gestion en libre-service des profils de leur société, des structures d'approvisionnement, etc. Offrez-leur des procédures de commande personnalisées, comme la configuration de catalogues, ainsi qu'un accès aux procédés et au contenu 24 h/24, 7 j/7 afin de réduire leur charge de travail administratif et de maintenir leurs processus internes. Ces options pratiques vous aideront à fidéliser vos clients et à réduire les pertes de revenus.

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

2

Augmenter la part de portefeuille

En investissant dans l'e-commerce, vous augmenterez le nombre moyen de ventes par client et donc le chiffre d'affaires global car :

- L'e-commerce vous aidera à générer un grand nombre de données clients, ce qui vous permettra de créer des offres personnalisées de produits et services supplémentaires. Vos clients seront plus susceptibles de commander d'autres produits et en plus grande quantité qu'auparavant.
- Les acheteurs satisfaits deviendront des clients réguliers. En bénéficiant d'une expérience d'achat en ligne parfaite, ils seront véritablement séduits par votre société.
- L'e-commerce fait gagner du temps à vos clients. Si les interactions sont simples et conviviales, ils renouvelleront leurs commandes d'articles plus souvent.

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

3

Attirer plus de nouveaux clients

Une présence en ligne permet d'attirer davantage de nouveaux clients. En réalité, « 89 % des acheteurs commencent leurs parcours d'achat sur Internet » (source : Think with Google, « The Changing Face of B2B Marketing »). Vous découvrirez peut-être même certains segments du marché, non envisagés jusque-là, mais intéressants pour votre entreprise. Lorsque vous permettez à de nouveaux clients de créer un compte sur votre site d'e-commerce, vous accédez à un nombre infini de possibilités. Vous pouvez mener des études de marché pour savoir quels nouveaux segments pourraient également être intéressés par vos produits et atteindre ces clients potentiels en faisant de la pub (sur les réseaux sociaux par exemple) et en optimisant votre site web (SEO, campagnes Adwords).

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

4

Améliorer la marge brute

Pour les acheteurs B2B, pouvoir passer commande de façon simple et rapide sur les canaux en ligne est plus important que d'obtenir le meilleur tarif. Si les clients peuvent gagner un temps considérable lorsqu'ils commandent des produits sur votre site web, ils se montreront probablement moins exigeants concernant le prix. Bénéficier d'un processus de commande facile, tout comme de produits de grande qualité est bien plus important que de faire l'économie de quelques euros en se tournant vers un concurrent qui n'est disponible que pendant des heures d'ouverture fixes. En facilitant la tâche des acheteurs B2B, vous pouvez ainsi appliquer des tarifs plus élevés !

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

5

Gagner du temps avec les libres-services numériques

Les libres-services numériques améliorent le quotidien de votre équipe commerciale et de vos clients. L'automatisation de tâches répétitives permet de libérer des ressources humaines qui peuvent être investies dans d'autres services à la clientèle ou faire baisser les coûts de main-d'œuvre. En outre, grâce à eux, les acheteurs B2B peuvent gérer eux-mêmes leurs données, produits et contrats de service. Le fait de pouvoir accéder à tout moment aux informations dont ils ont besoin diminue leurs tâches administratives et leur fait économiser du temps — un avantage qui sera fortement apprécié et grâce auquel ils ne voudront plus se passer de vos services !

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

Réduire les coûts

6

L'e-commerce aide votre entreprise à être plus rentable. Voici les économies qu'il peut vous permettre de faire :

- Vous diminuerez les dépenses liées aux coûts de marketing traditionnel, car vous imprimerez probablement beaucoup moins. Les catalogues papier font partie du passé et vous enverrez moins de courriers.
- L'automatisation de certaines tâches manuelles réduit le risque d'erreurs humaines et le nombre de retours. Les coûts par contact sont également moins élevés.
- Les coûts de traitement des commandes sont plus faibles.
- La facturation électronique fait gagner du temps et de l'argent aussi bien à votre entreprise qu'à vos clients.

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

Communiquer de manière plus efficace et plus rentable

7

La communication avec vos clients est importante, mais aussi coûteuse. Cela peut également être source de stress pour votre personnel. Une plate-forme d'e-commerce évolutive, utilisée de préférence comme portail client numérique, permet à vos commerciaux et à vos conseillers clientèle de communiquer plus efficacement sur tous les canaux. Outre une réduction des coûts, cela facilitera l'interaction entre vos clients et votre entreprise, rendant les acheteurs satisfaits et susceptibles de commander plus souvent.

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

Augmenter la productivité des commerciaux

8

Avec la transformation numérique, les solutions numériques prennent le devant de la scène. Cela ne signifie pas pour autant que les commerciaux et les conseillers client deviennent obsolètes. Les canaux numériques ne doivent pas être considérés comme une source de rivalité, mais comme des moyens de libérer du temps grâce à l'automatisation des tâches répétitives, confier des tâches plus intéressantes à vos commerciaux et renforcer le potentiel des ventes croisées et incitatives. Le fait de réussir à coordonner vos activités d'e-commerce avec vos ventes traditionnelles profite aussi bien à vos clients qu'à votre entreprise. Les clients apprécieront un service pratique et personnalisé, et vos commerciaux seront plus disponibles pour acquérir davantage de nouveaux clients. Intéressant, non ?

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

Viser une croissance mondiale

Les clients étrangers pourraient aussi être intéressés par vos produits. Pour internationaliser vos activités en ligne, mettez en place une solution de commerce permettant à votre équipe commerciale de réaliser les actions suivantes de manière rentable :

9

- Ajouter facilement et rapidement des régions, pays, boutiques de marque, points de contact et segments de clients, sans que cela nécessite un développement coûteux en interne.
- Créer une expérience client coordonnée à l'international et proche du B2C pour des acheteurs B2B toujours plus exigeants.
- Intégrer et gérer les devises, taxes, fuseaux horaires, modes de livraison et prestataires de paiement spécifiques à chaque marché.

10 arguments pour convaincre la direction de votre entreprise

Étendre votre présence grâce aux places de marché

10

Avez-vous envisagé d'étendre davantage votre présence en ligne via les places de marché pour plus de revenus ? Celles-ci sont de plus en plus populaires dans le secteur du B2B. Vous pouvez utiliser des places de marché en ligne déjà bien établies telles qu'Amazon ou Alibaba comme canal de vente (complémentaire), ou créer la vôtre en ajoutant à votre portefeuille une sélection de produits et de services proposés par d'autres fournisseurs. Une plateforme de commerce évolutive sera compatible avec ces deux options et vous garantira de pouvoir étendre votre présence et augmenter vos ventes par le biais d'une stratégie de places de marché intelligente.

LISTE DE VÉRIFICATION



L'e-commerce est-il vraiment un bon investissement ?

Vous connaissez déjà la réponse... Mais vous devez aussi convaincre les responsables des autres services et les membres de la direction qu'une plateforme B2B évolutive est essentielle à la pérennité et à la compétitivité de votre entreprise.

Télécharger le livre blanc

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