



LES CCI D'Auvergne-Rhône-Alpes

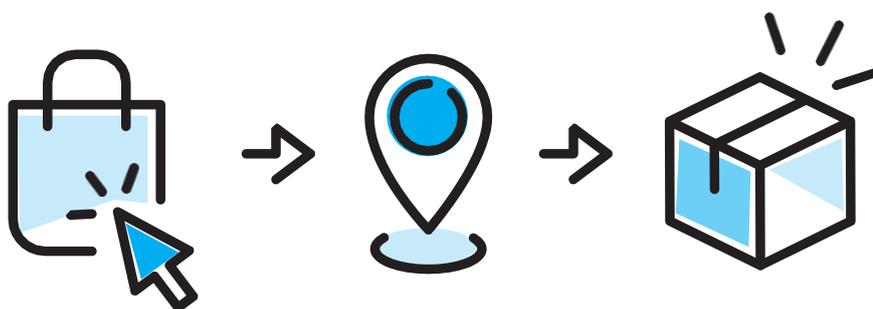
**SOUTENONS**  
NOS  
**COMMERÇANTS**

LES CCI D'Auvergne-Rhône-Alpes

**PURE**  
PAR VOTRE CCI  
PLATEFORME  
UTILE POUR  
LE REBOUND  
ÉCONOMIQUE

**VENDRE EN**  
**CONFINEMENT :**  
**LE DIGITAL**  
**À LA RESCOUSSE**

Spécial COVID



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

# COMMERÇANTS, CONTINUEZ À COMMUNIQUER AVEC VOS CLIENTS ET À VENDRE PENDANT LE CONFINEMENT

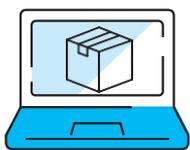
Votre commerce est directement affecté par le confinement ?

Comment poursuivre votre activité et assurer votre chiffre d'affaires en respectant les règles actuelles liées aux contraintes du confinement ?

Il est possible de garder le lien avec votre clientèle et de continuer à vendre vos produits pendant cette période. Nous vous détaillons ici comment proposer vos produits à vos clients, avec des moyens simples comme le « click& collect » ou encore la livraison à domicile.



## FAIRE DE LA VENTE DIRECTE



### ➤ PRÉSENTATION DE VOS PRODUITS / VENTE PAR TELEPHONE

- Si vous avez un site internet « vitrine » qui ne permet pas la vente en ligne, proposez à vos clients de choisir leur marchandise puis de passer la commande par téléphone.
- Si vous n'avez pas de site internet, vous pouvez créer une page Facebook ou Instagram pour communiquer sur votre offre et utiliser tous les moyens à votre disposition pour que vos clients aient connaissance de vos produits disponibles (cf. rubrique « Communiquer »).

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI qui pourra vous guider.

## MADE IN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

• Accédez à une **offre de webinaires** pour tirer profit de la boutique en ligne, découvrir des solutions numériques, partager les bonnes pratiques entre commerçants.

Quelques exemples :

« [Contournez la crise avec la vente en ligne et le click & collect](#) » (CCI Haute-Savoie)

« [Commerçants, montrez à vos clients que vous êtes toujours là grâce à Facebook et Instagram](#) » (CCI Lyon Métropole Saint-Etienne Métropole, avec l'ENE)

« [Commerçants : quelles sont les nouvelles opportunités ? Découvrez les nouveaux concepts et canaux à utiliser pour vendre](#) » (CCI Drôme)

« [Comment vendre des produits sur Facebook et Instagram ?](#) » (Entreprises & Numérique)

### [ Paroles de commerçants ]



**Témoignage d'Isabelle et Régis Favre, dirigeants du camping-caravaneige Alpes Lodges, Pralognan-la-Vanoise, Savoie**

« Les accompagnements numériques de la CCI Savoie sont adaptés à nos attentes. Le rendez-vous individuel puis la formation Facebook nous ont fait prendre conscience de l'importance des réseaux sociaux. Dès les premières parutions nous avons eu des retours, des commentaires, des partages. Chaque bon commentaire nous amène du monde »



**Témoignage de Marie-Laure Daviet, gérante de 10Laboutique, Genas, Rhône**

« Se lancer dans la vente en ligne en plein confinement, c'est possible ! En mars, notre commerce a dû fermer du jour au lendemain. Nous avons peur que la boutique disparaisse. Au bout de 15 jours, j'ai décidé de créer un site de vente en ligne (...). En trois semaines, nous avons fait environ 13 000 euros de chiffre d'affaires, une cinquantaine de commandes, un panier moyen de 230 euros plus important en ligne qu'en boutique physique. Nous nous sommes rendu compte que la vente en ligne est un support énorme, une vitrine virtuelle que les clients consultent depuis leur domicile. »

[Découvrir l'intégralité de son témoignage](#)

### [ À lire aussi ]

**Storytelling et authenticité : le pari gagnant de Maréchal Fraicheur - [Découvrir le témoignage d'Agathe Béraud](#)**

**Chocolat + numérique ? Un atout en temps de crise et un levier de reprise ! [Découvrir le témoignage de la Maison Pépin](#)**

## ➤ PROCESSUS DE COMMANDE

Le processus de commande (aussi appelé « tunnel d'achat ») doit inclure, avant la validation finale, un récapitulatif des produits sélectionnés par le client, mentionnant :

- Les caractéristiques essentielles des articles
- Le prix global

Pour les commandes prises par internet : à l'issue du choix de ses produits, le client doit obtenir un récapitulatif de sa commande avec le total à payer. Ensuite, un bouton lui indique la fin du processus par « Régler ma commande » ou « Valider ma commande et payer ».

Pour les commandes prises par téléphone : à l'issue de la prise de commande, vous êtes dans l'obligation de vérifier avec le client le contenu de sa commande et lui confirmer le prix total avant de lui proposer le paiement.

## ➤ “DRIVE” / “CLICK & COLLECT”

Proposez de mettre les marchandises à disposition à un horaire fixé avec votre client en mettant en place les mesures nécessaires pour éviter tout contact et permettre à vos clients et personnels de se sentir en sécurité.

Cette option est acceptée pour l'ensemble des commerces, y compris ceux qui ne sont pas autorisés à recevoir du public.

Vos clients sont autorisés à venir récupérer leur commande en cochant l'option « déplacement pour achats de première nécessité » sur leur attestation.



## ➤ LIVRAISON À DOMICILE POSSIBLE

- Les précautions sanitaires à respecter sont rappelées sur <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-precautions-sanitaires-livraison-colis>

Une bonne pratique : à l'approche du lieu de livraison, prévenez le client par téléphone, déposez la marchandise devant la propriété ou sur le palier, prenez une photo pour éviter tout litige, puis prévenir le client (mail, sms) qu'il peut sortir récupérer sa commande.

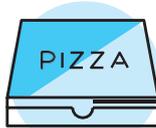
- Utilisez les transporteurs et surveillez les offres spécifiques de Chronopost, La Poste, Stuart, etc

## POINT DE VIGILANCE

Les services « drive » et de livraison à domicile sont soumis aux règles de la « vente à distance » du code de la consommation. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller CCI pour vous renseigner.

Pour les denrées alimentaires, mentionnez pour chaque produit (ou panier) ses caractéristiques essentielles, à savoir :

- la dénomination de vente
- la liste des ingrédients
- la quantité nette
- le lieu d'origine ou de provenance



### Informations sur les moyens de paiements

Le client doit être informé des moyens de paiement acceptés et des restrictions de livraison, au plus tard au début du processus de commande, c'est-à-dire quand il clique sur « Régler ma commande » ou « Voir mon panier ».

## ➤ PAIEMENT EN LIGNE SÉCURISÉ

Vous devez proposer au client un moyen de paiement sécurisé en ligne et par SMS pour les commandes passées par téléphone.

Outre les solutions de paiement dématérialisé proposées par votre établissement bancaire habituel en matière de e-commerce, diverses solutions existent (Lydia Pro, Paylib, Alam...). Elles permettent d'envoyer une demande de paiement avec un simple lien, par e-mail ou par SMS.

Les questions à se poser pour choisir sa solution sont sur :

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-e-commerce-offres-preferentielles-commerçants>

(rubrique 2. Les solutions de paiements)

## MADE IN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Vos CCI proposent des formations dédiées pour vous donner les fondamentaux de la vente online et vous guider dans l'appropriation des outils. Retrouvez dans le tableau ci-dessous le contact dans votre CCI.

CCI AIN	Céline BECCAM	<a href="mailto:formationcontinue@ain.cci.fr">formationcontinue@ain.cci.fr</a>	07 74 32 13 00
CCI ALLIER	Magalie POMPILI	<a href="mailto:mpompili@allier.cci.fr">mpompili@allier.cci.fr</a>	04 70 02 80 50
CCI ARDECHE	Isabelle COTTE	<a href="mailto:Isabelle.cotte@ardeche.cci.fr">Isabelle.cotte@ardeche.cci.fr</a>	04 75 36 17 12
CCI BEAUJOLAIS	Charline GILBERT	<a href="mailto:c.gilbert@beaujolais.cci.fr">c.gilbert@beaujolais.cci.fr</a>	04 74 62 95 89
CCI CANTAL	Lucinda GONTINEAC	<a href="mailto:lgontineac@cantal.cci.fr">lgontineac@cantal.cci.fr</a>	04 71 45 40 37
CCI DRÔME	Chantal GENEVOIS	<a href="mailto:c.genevois@drome.cci.fr">c.genevois@drome.cci.fr</a>	04 75 75 70 17
CCI GRENOBLE	Stephane GUEGUEN	<a href="mailto:stephane.gueguen@grenoble.cci.fr">stephane.gueguen@grenoble.cci.fr</a>	04 76 28 26 58
CCI HAUTE-LOIRE	Nelly BRAUD	<a href="mailto:formation@hauteloire.cci.fr">formation@hauteloire.cci.fr</a>	04 71 09 90 06
CCI HAUTE-SAVOIE	Sofia CORONGIU	<a href="mailto:scorongiu@haute-savoie.cci.fr">scorongiu@haute-savoie.cci.fr</a>	04 50 33 71 02
CCI LYON MÉTROPOLE SAINT-ETIENNE ROANNE	Amandine KONAN	<a href="mailto:a.konan@lyon-metropole.cci.fr">a.konan@lyon-metropole.cci.fr</a>	04 72 53 88 00
CCI NORD ISÈRE	Réjane DESCHAMPS	<a href="mailto:r.deschamps@nord-isere.cci.fr">r.deschamps@nord-isere.cci.fr</a>	04 74 95 71 71
CCI PUY DE DÔME CLERMONT AUVERGNE MÉTROPOLE	Sabine GARNAVULT	<a href="mailto:sabine.garnavault@puy-de-dome.cci.fr">sabine.garnavault@puy-de-dome.cci.fr</a>	04 73 44 72 20
CCI SAVOIE	Nathalie METZEN	<a href="mailto:formation@savoie.cci.fr">formation@savoie.cci.fr</a>	04 79 75 93 46

## MADE IN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



### [ Paroles de commerçants ]

Tristan Thomas, confiserie des Arcades, Saint-Etienne, Loire

« Suite aux différentes crises, j'avais plus que jamais besoin de formaliser et mettre en place le site e-commerce de mes boutiques. Un expert en stratégie e-commerce de la CCI m'a apporté le recul et les connaissances techniques nécessaires pour optimiser mon site et ainsi améliorer la performance globale de mon entreprise. J'ai réussi à augmenter mes commandes, en affichant les stocks disponibles et en restructurant ma gamme. »

Les CCI proposent des accompagnements personnalisés pour aider les commerçants dans leurs usages numériques (programmes **Top Numérique**, **Numérique PME**, **Ambition Numérique**, **Atout Numérique...**).

Avec le soutien de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et du fonds Feder de l'Union Européenne, les prises en charge peuvent aller jusqu'à 100%. Contactez votre conseiller CCI pour identifier le dispositif le plus adapté à votre besoin.

**La Région**   
Auvergne-Rhône-Alpes



UNION EUROPÉENNE  
Cette action est cofinancée  
par l'Union européenne dans  
le cadre du Fonds Social  
Européen





# COMMUNIQUER

**Maintenant que vous avez identifié comment continuer à proposer vos articles tout en respectant les règles d'hygiène, il faut en informer le plus grand nombre de clients potentiels.**

Vérifiez la visibilité en ligne de votre commerce en faisant une recherche dans un moteur de recherche (Bing, Google, Firefox...) et assurez-vous que vos informations de contact sont à jour (téléphone, email...).

Quelques incontournables : Gardez le contact avec vos clients grâce à SoLocal (anciennement PagesJaunes) et ses partenaires (Mappy, Yahoo, Bing, Facebook), Google My Business, voir aussi les conseils pour les entreprises affectées par le Covid-19 proposés par Google ; Facebook for Business : ressources sur le Covid-19 pour les entreprises.

N'oubliez pas de rester joignable par téléphone (afficher le numéro de téléphone et le cas échéant votre adresse mail sur la vitrine du magasin pour que les clients appellent ou vous contactent pour passer commande, soit pour se faire livrer, soit pour venir chercher la commande à la porte du magasin), et faites-vous référencer par votre CCI sur les plateformes « Géo'local » ou « AchatVille » comme étant un établissement en activité.

## ➤ RECENSEZ ET MONTREZ VOS PRODUITS

Si vous ne disposez pas d'un site internet proposant l'étendue de vos produits, vous pouvez tout de même les faire connaître en ligne via les réseaux sociaux (Facebook ou Instagram). Un smartphone suffit. Vous pouvez par exemple prendre en photo chacun de vos produits ou ceux que vous souhaitez « pousser », en veillant à y ajouter un petit descriptif et surtout le prix. Il sera ainsi plus facile pour vos clients de choisir et d'effectuer des commandes. Publiez régulièrement du contenu pour animer votre page.

## ➤ INFORMEZ VOS CLIENTS EXISTANTS

Si vous disposez d'une base de données avec les coordonnées de vos clients, vous pouvez dès maintenant les informer du nouveau service mis en place via un e-mailing (ou e-mail) ainsi que par SMS (en respectant la législation en matière de RGPD) ou encore sur votre profil sur les différents réseaux sociaux. C'est peut-être aussi l'occasion de créer une lettre d'information, des outils gratuits existent (Mailjet, Sendinblue...).

## ➤ INFORMEZ DE NOUVEAUX CLIENTS POTENTIELS

Vous pouvez toucher facilement de nouveaux clients potentiels :

- En vous faisant référencer dans des annuaires généraux ou spécialisés selon votre activité
- En informant la mairie de votre commune pour que l'information soit relayée à l'ensemble des administrés, surtout si votre commerce est installé en zone rurale
- En envoyant votre annonce aux radios et aux journaux locaux et régionaux
- En publiant sur votre profil de réseau social, en veillant à y intégrer des tags liés à l'actualité : #COVID-19 ou #CORONAVIRUS par exemple
- En publiant un post sur des groupes publics de votre commune et/ou de votre département afin que votre annonce puisse être relayée par les membres
- Pensez également aux cadeaux de fin d'année en prospectant les entreprises qui pourraient être intéressées par vos produits afin de les offrir à leurs clients

## MADE IN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

### Géolocalisez votre établissement sur une carte interactive

Pour informer le plus grand nombre de clients potentiels, plusieurs CCI vous proposent de géolocaliser votre établissement sur des plateformes (Géo'local, AchatVille...) qui permettent non seulement de signaler les établissements ouverts mais aussi de préciser les modes d'achat proposés (click and collect, livraison...).

Rendez-vous sur le site de votre CCI pour en savoir plus.

### Gagnez en visibilité locale avec Google My Business

Cet outil permet de gérer la façon dont votre établissement local est présenté dans les produits Google, comme Maps et la recherche Google.

[Atelier Google My Business](#) (ENE)



# LES AIDES CLÉS

## RETROUVEZ



Les offres préférentielles recensées par l'Etat pour permettre aux commerçants de poursuivre une activité (sites, solutions de paiement, places de marché...)

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-e-commerce-offres-preferentielles-commerçants>



Les offres référencées sur CCI Store, la plate-forme d'e-services des CCI

<https://www.ccistore.fr/thematic-pack/les-applis-pour-commerçants>



FRANCE NUM

Un recensement de toutes les mesures mis à jour en direct

[www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/transformation-numerique-le-direct-france-num-entreprises-actus-conseils](http://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/transformation-numerique-le-direct-france-num-entreprises-actus-conseils)

## LA RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES MOBILISÉE



La Région Auvergne-Rhône-Alpes soutient les commerçants dans cette période difficile et notamment sur le volet numérique.

**Elle vient de lancer le dispositif « Mon commerce en ligne » :**

- Une aide jusqu'à 1500 €
- Pour les commerçants et artisans avec un effectif de moins de 10 salariés
- Dédiée à des projets de création, refonte ou optimisation d'un site internet ou d'un site e-commerce, mais aussi à des actions d'optimisation de la présence web (visibilité en ligne, formation aux réseaux sociaux, accès aux marketplaces ...)

En complément, la Région propose aussi un soutien au « click & collect » et à la vente à distance.

[> En savoir plus](#)

### Zoom sur le Prêt Commerçants Auvergne-Rhône-Alpes

Le prêt Commerçants Auvergne-Rhône-Alpes cible des projets de développement et/ou d'investissement. La Banque Populaire AURA et la Région mettent à disposition des ressortissants des CCI de la région une enveloppe de cinq millions d'euros en 2020. Une convention de partenariat avec la Région, la SOCAMA (garant des prêts), la Banque Populaire et la CCI de région a été signée en août 2020. Elle prend fin à l'épuisement de l'enveloppe. Elle peut être prolongée par des abondements complémentaires de la Banque Populaire.

[> En savoir plus](#)

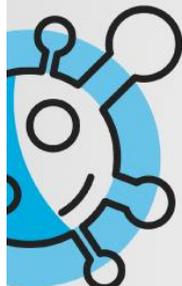
## ET RAPPROCHEZ-VOUS DE VOTRE CCI POUR PARLER NUMÉRIQUE

- Un audit gratuit avec votre conseiller CCI, personnalisé, pour intégrer le numérique dans le fonctionnement quotidien de votre entreprise (vendre, communiquer, et aussi dématérialiser vos factures, se protéger des menaces numériques...)
- Un quizz en ligne pour mesurer la maturité numérique de votre entreprise  
<https://www.cci.fr/web/developpement-de-l-entreprise/commerce/transformation-numerique>
- Le MOOC « Ma TPE a rendez-vous avec le numérique » pour entrer en toute autonomie dans l'univers du numérique  
<https://www.fun-mooc.fr/courses/course-v1:umontpellier+08018+session01/about>

## Vous n'êtes pas seul !

Consultez [www.parlonsnumerique.fr](http://www.parlonsnumerique.fr)

Et retrouvez ci-dessous toutes les coordonnées de vos CCI.



### COVID-19

#### Les CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes en soutien aux entreprises



Contacts des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI)

LES CCI D'Auvergne-Rhône-Alpes

CCI	Email	Tél
Ain	conjoncture@ain.cci.fr	04 74 32 13 00
Allier	entreprise@allier.cci.fr	04 70 02 50 02
Ardèche	covid19@ardeche.cci.fr	04 75 88 07 07
Beaujolais	info.covid@beaujolais.cci.fr	04 74 62 73 00
Cantal	pcombourieu@cantal.cci.fr	04 71 45 40 40
Drôme	covid19@drome.cci.fr	04 75 75 70 00
Grenoble	covid19@grenoble.cci.fr	04 76 28 28 90
Haute-Loire	jp.issartel@hauteloire.cci.fr	04 74 95 24 00
Haute-Savoie	entreprises@haute-savoie.cci.fr	04 50 33 72 99
CARE / Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne	infos@lyon-metropole.cci.fr	0805 296 000
Nord-Isère	infos@nord-isere.cci.fr	04 74 95 24 00
Puy-de-Dôme Clermont Auvergne Métropole	infocovid19@puy-de-dome.cci.fr	04 73 43 43 43
Savoie	info@savoie.cci.fr	04 57 73 73 73



>> Pour plus d'informations, rendez-vous sur les sites de vos CCI :

