



COVID-19

COMMERCANTS :
Comment vendre en
temps de crise ?

Version du 27 avril 2020



COMMERCANTS, NE VOUS DEMANDEZ PLUS, DEMANDEZ-NOUS !

La crise sanitaire en cours est aussi une crise économique majeure. Pour aider les entreprises, et notamment les commerçants, à faire face à la baisse d'activité ou à l'arrêt total générés par les mesures de confinement, l'État joue son rôle de régulateur et d'atténuateur, et les organismes publics (les CCI en tête) et privés ont aussi réagi pour faire front.

Depuis le mardi 17 mars, premier jour de confinement pour une grande majorité de Français, l'État précise les mesures mises en place pour accompagner les entreprises en difficulté.

Sur la base des décisions du Gouvernement, des initiatives de soutien des collectivités territoriales, des organismes publics, mais aussi d'organismes privés ont vu le jour.

Et le ministre de l'Economie et des Finances a clairement missionné les CCI (et les CMA) en les positionnant comme premier interlocuteur de proximité des chefs d'entreprise et des commerçants.

Pour vous accompagner, votre CCI Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne a immédiatement mis en place un dispositif d'assistance et de soutien aux chefs d'entreprise, notamment les plus touchés. Une Cellule d'appui avec un numéro unique 04 72 40 58 58, une adresse mail dédiée infos@lyon-metropole.cci.fr, ainsi que l'ensemble de ses médias (site web, e-mag, réseaux sociaux, newsletters, webinaires...) diffusant des informations mises à jour en temps réel.

Plus de 100 conseils contactent par téléphone les commerçants et les chefs d'entreprises les plus exposées, pour les renseigner, les aider à prioriser leurs démarches, les orienter vers les bons contacts auprès des services de l'État et des organismes-clés.

Nous publions aujourd'hui ce guide 'Comment vendre en temps de crise', pour vous aider à trouver des solutions vous permettant de générer du chiffre d'affaires. Comment adapter mon commerce à la situation ? Comment mettre en place de nouvelles façons de vendre ? Comment ajuster le travail de mes collaborateurs ? Comment respecter les règles actuelles liées à l'accueil du public ? Comment garder le lien avec mes clients ? Le drive, comment ça marche ?

Nous espérons vivement que vous trouverez ici des conseils efficaces pour maintenir votre activité pendant cette crise. Et nous restons à votre disposition (04 72 40 58 58) pour vous aider à les mettre en œuvre.

RAPPEL :

LISTE DES ACTIVITÉS MAINTENUES SOUS CONDITIONS

Le Gouvernement appelle à poursuivre **les activités non impactées par les interdictions d'ouverture** dans les conditions suivantes :

- Pour les postes qui le permettent, via le télétravail ou le travail à distance ;
- Pour les postes qui ne le permettent pas :
 - L'entreprise doit s'assurer du respect des consignes sanitaires en vigueur.
 - Le chef d'entreprise ou ses délégués doivent établir aux salariés une attestation afin qu'ils puissent rejoindre leur lieu de travail.

Activités interdites : toute activité regroupant de la clientèle (commerces hors alimentaire, spectacles...) et fermeture des marchés extérieurs sauf dérogation du préfet (décret du 23/03).

Selon l'annexe à l'article 1er de l'arrêté du 15 mars 2020 complétant l'arrêté du 14 mars 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19 et l'annexe à l'article 2 de la loi sur l'Etat d'urgence :

<https://www.lyon-metropole.cci.fr/coronavirus-activites>

MASQUES

Si une entreprise se propose pour fabriquer des masques, du matériel de protection, Si une entreprise, ou un particulier, souhaite donner des masques qu'il aurait en stock

<https://www.lyon-metropole.cci.fr/mobilisation-entreprises>

LE DÉPLACEMENT DES COLLABORATEURS

Tous les déplacements professionnels doivent être indispensables et non reportables. L'employeur doit fournir à chaque salarié, en plus de l'attestation dérogatoire de déplacement, une lettre signée décrivant le caractère indispensable de sa présence dans l'entreprise et l'impossibilité de télétravailler. Les dirigeants et les travailleurs indépendants sont également concernés. Ils doivent se déplacer en possession d'une attestation dérogatoire de déplacement, et d'une copie de leur Kbis. L'attestation sur l'honneur est téléchargeable à l'adresse : <https://www.lyon-metropole.cci.fr/coronavirus-deplacement>
Il est possible de générer une attestation numérique sur <https://media.interieur.gouv.fr/deplacement-covid-19/>

ATTENTION : ARNAQUES !

Depuis l'apparition des premiers cas de Coronavirus, les arnaques de la part de sociétés et d'individus malveillants se multiplient : <https://www.lyon-metropole.cci.fr/coronavirus-arnaques>

Profitez du dispositif Tranquillité Entreprise proposé par la Police : https://www.lyon-metropole.cci.fr/jcms/actualites/protégez-votre-entreprise-des-cambriolages-avec-l-operation-tranquillite-entreprise-p_3533001.html

> PROCESSUS DE VENTE



Vous avez un site internet “vitrine”

Votre site présente vos produits à la vente mais ne permet pas la vente en ligne : **proposez à vos clients de choisir leur marchandise puis de passer la commande par téléphone.**

Vous n’avez pas de site internet “vitrine”

Ouvrez une page Facebook pour communiquer sur votre offre et utilisez tous les moyens à votre disposition pour que vos clients aient connaissance de vos produits disponibles (cf. rubrique “Canaux de communication”).

Le service “drive” ou de livraison à domicile sont soumis aux règles de la “vente à distance” (Art L. 121-16-1 du code de la consommation).

POINTS DE VIGILANCE



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

https://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/cnc/avis/2013/etat_lieux_dematerialisation310113.pdf

INFORMATIONS SUR LES MOYENS DE PAIEMENTS



Le client doit être informé des moyens de paiement acceptés e 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”.

> 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 donc 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.

> LIVRAISONS OU "DRIVE"/"CLICK & COLLECT"



Il vous appartient de mettre en place des mesures pour prévenir les risques de contaminations tout au long de la préparation de la commande jusqu'à sa livraison ou son retrait.

Vous ne devez pas être en contact avec vos clients.

"DRIVE"/"CLICK & COLLECT"

- Proposez de mettre les marchandises à disposition selon un rendez-vous fixé ensemble en mettant en place les mesures nécessaires pour éviter tout contact et qui permettent à vos clients et personnels de se sentir en sécurité.

Depuis le 21 avril, 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 "déplacements pour achats de première nécessité" sur leur attestation.

Consulter la fiche du Ministère du Travail dédiée aux précautions à respecter pour la tenue d'un "drive" et points de collecte.

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_conseils_drive.pdf

Exemple : organiser un "drive" qui permette de déposer les marchandises au pied du coffre du véhicule du client et/ou qu'il puisse récupérer sa marchandise sans contact avec vous ou vos salariés.

Découvrez l'exemple du marché de Talensac à Nantes :

<https://www.marche-talensac.fr/drive/>

> LIVRAISONS OU “DRIVE”

LIVRAISONS À DOMICILE POSSIBLE

(POUR TOUT PRODUIT)

- Organisez vos tournées avec vos propres moyens de livraison



Exemple d’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 klaxonnez au moment du départ pour prévenir le client qu’il peut sortir récupérer sa commande.

- Utilisez les transporteurs



Les livraisons s’effectuent à domicile.
Pas de relais colis pendant le confinement.

> Chronopost :

Offre spécifique -20% avec le code “restez chez vous” pour tous vos colis entre 1 et 20 kg et d’un format maximum de 90 x 40 x 39 cm, de 23 € à 27 € et 42 € TTC

> La Poste :

Livraison de petits colis, à partir de 4,95 € et jusqu’à 30 kg pour 29 € TTC

> Stuart :

Offres spécifiques

0 à 3,5 km / 3,5 à 7 km / plus de 7 km

- Vélo : 5,95 €, 9,00 € + 1,60 € par km (depuis le 1^{er} km)
- Voiture : 10,00€, 18,00€, 10,50€ + 2,90€ par km (depuis le 1^{er} km)

POUR EN SAVOIR PLUS...

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-precautions-sanitaires-livraison-colis>

Consultez le guide des précautions sanitaires :

https://www.economie.gouv.fr/files/files/Guide_precautions_sanitaires_livraison_colis.pdf

> LES PRINCIPALES SOLUTIONS DE PAIEMENT EN LIGNE ET SÉCURISÉES



Dans le contexte actuel de solidarité nationale lié à la crise coronavirus, 2 solutions proposent à ce jour des offres commerciales :

- **PAYLIB** : <https://www.paylib.fr/paiement-commerçants/faq/covid-19/>

Paylib ouvre de manière exceptionnelle son service "Paylib entre amis" aux professionnels, pour recevoir de l'argent à distance, et ce gratuitement.

Côté professionnel :

Assurez-vous que votre client a bien activé "Paylib" dans l'application de sa banque ou demandez-lui de le faire en allant sur la page d'aide "Activez Paylib".

Communiquez à votre client votre numéro de téléphone professionnel uniquement.

Le client vous envoie l'argent via "Paylib entre amis" sur votre numéro professionnel.

Vous recevrez alors un SMS avec un lien cliquable, vous amenant sur le site www.paylib.fr.

Saisissez votre IBAN professionnel français. L'argent arrive sur votre compte directement. A cette occasion, cochez la case "Mémoriser mon IBAN" et recevez les autres paiements directement sur votre compte bancaire professionnel pendant 3 mois, sans aucune autre démarche de votre part.

Ce service permet aux professionnels de recevoir des paiements jusqu'à, au moins, 300 € par transaction.

Les banques proposant "Paylib entre amis" :

Banque BCP, Banque de Savoie, Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit Coopératif, Crédit Maritime, Crédit Mutuel, Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Hello Bank!, La Banque Postale, LCL, Max, Société Générale.

> LES PRINCIPALES SOLUTIONS DE PAIEMENT EN LIGNE ET SÉCURISÉES



FOCUS

• **LYDIA PRO** : <http://supportpro.lydia-app.com/l/fr/article/vti8yzolj9-lydia-pour-les-artisans-professions-liberales-et-petits-commerçants>

L'application pour smartphone "Lydia Pro" permet, en quelques secondes, lorsque la prestation est réalisée, de recevoir les règlements du client par carte bancaire. Le client pourra payer avec sa carte bancaire sur une page internet sécurisée.

Côté professionnel :

1. Téléchargez l'application "Lydia Pro", sur votre appareil Apple ou Android.
2. Créez-vous un compte avec l'abréviation "CMEF" devant vos nom et prénom.
Exemple : "CMEF-Menuiserie Jean Dupont"
3. Effectuez votre première demande de règlement
 - Entrez le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail du client.
 - Saisissez le montant et l'objet de la demande.
 - Cliquez sur "Envoyer".

Côté client :

1. Le client va recevoir un SMS ou un e-mail qui lui notifiera votre demande de règlement.
2. Il pourra dès lors directement payer par carte bancaire, en cliquant sur le lien de paiement sécurisé. Il peut aussi régler encore plus rapidement avec l'application "Lydia" pour les particuliers, s'il fait partie des trois millions d'utilisateurs de celle-ci.
3. Vous recevrez immédiatement la confirmation du paiement, sur votre téléphone et par e-mail.

À retenir :

- L'utilisation de "Lydia Pro" est sans engagement et ne nécessite aucun équipement. Une simple application à installer sur votre smartphone suffit.
- L'application gère les encaissements et les virements, côté professionnel et côté client.
- Les paiements carte bancaire sont garantis. La rubrique "reçus" vous indique si le paiement s'est bien déroulé, ou s'il est toujours en attente.
- Afin que les virements vers le compte bancaire de l'entreprise puissent être réalisés automatiquement (de manière quotidienne), il sera nécessaire de transmettre à "Lydia Pro" des justificatifs d'activité.

- Justificatif d'activité : prévoyez quelques minutes de plus pour prendre en photo depuis l'application les documents (Carte identité, KBIS pour une société commerciale, Extrait d'immatriculation au Répertoire des Métiers pour un artisan, Récépissé de déclaration en préfecture et PV d'Assemblée Générale pour une association, Avis de situation SIREN, votre RIB) pour un indépendant ou un micro-entrepreneur, le tout de moins de 3 mois. Un avis de situation peut être gratuitement téléchargé en ligne sur <https://avis-situation-sirene.insee.fr/>

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

> CANAUX DE COMMUNICATION

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

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.

Vous pouvez par exemple prendre en photo chacun de vos produits ou ceux que vous souhaitez "pousser" puis les publier un à un sur votre page Facebook, 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.

Consultez les recommandations de Facebook pour les entreprises pendant la crise : <https://www.facebook.com/business/boost/resource>

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.

> CANAUX DE COMMUNICATION

INFORMEZ DE NOUVEAUX CLIENTS POTENTIELS

Vous pouvez toucher facilement de nouveaux clients potentiels via les canaux suivants :

- En mettant à jour votre page googlemybusiness : y indiquer vos nouveaux jours de fermeture, numéro de téléphone et créer un évènement avec les nouveaux services proposés.

Découvrez ici la procédure :

<https://support.google.com/business/answer/9773423?hl=fr>

- En informant la mairie de votre commune de ce nouveau service. La mairie pourra ensuite relayer l'information à l'ensemble des administrés, surtout si votre commerce est installé en zone rurale
- En contactant la radio locale qui pourra vous proposer de faire une publicité ou tout simplement de relayer l'information lors d'une émission ou d'un bulletin d'informations
- En envoyant votre annonce aux journaux locaux et régionaux
- En publiant un article ou un post 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 adhérents
- En créant un groupe public pour votre commune et proposer aux autres commerces de vous y rejoindre.

Ici un exemple d'une initiative à Versailles :

<https://www.facebook.com/groups/Commerces.Versailles/>