

Shopify

**Passez au e-commerce :
boutique en ligne, Click and Collect,
Drop Shipping**

Didier MAZIER



Chapitre 1 : Shopify : pour quoi faire ?

A. Introduction	9
B. Créer un commerce en ligne Pure Player	10
1. Lancer une nouvelle activité	10
2. Combien ça coûte ?	12
a. Les forfaits	13
C. Doter un commerce traditionnel des outils Web to Store	15
1. Point de vente	16
D. Pratiquer le Drop Shipping	18
E. Vendre des produits immatériels	19

Chapitre 2 : Appliquer les bases du e-commerce

A. Introduction	23
B. Le modèle économique	23
C. La cible	24
D. La proposition de valeur	26
E. L'identité visuelle	27
1. Les couleurs	27
2. Le logo	28
F. La logistique	33

Chapitre 3 : Créer sa boutique en ligne

A. Créer son compte	37
1. Démarrer	37
2. Renseigner	39
3. Confirmer	42
B. Accéder à sa boutique	45
1. Accès public	45
2. Accès à l'administration	46
C. Découvrir l'interface d'administration	49
D. Les thèmes graphiques	52
1. Thème actuel	53
2. Vitesse des boutiques en ligne	56
3. Bibliothèque des thèmes	57
E. Choisir un thème graphique	57
1. Explorer les thèmes gratuits	57
2. Les styles	59
3. La boutique des thèmes payants	60

F. Personnaliser le thème graphique	66
1. Comprendre l'interface de personnalisation	67
a. Les sections	67
b. Les pages	68
c. Le type d'affichage	68
2. Personnaliser la page d'accueil	69
a. L'en-tête	69
b. La barre d'annonce	71
c. L'image avec calque de texte	72
d. Les colonnes de texte	74
e. La collection en vedette	75
f. Les autres sections de la page d'accueil	76
3. Personnaliser les autres pages	77
G. Le nom de domaine	78
1. Gérer les noms de domaines	79
a. Connecter un domaine existant à votre site Shopify	80
b. Transférer un domaine	82
2. Acheter un domaine	83
3. Trouver des idées de nom de domaine	84
H. Passer à un forfait payant après la période d'essai	86

Chapitre 4 : Organiser le contenu : le catalogue

A. Introduction	93
B. Gérer les canaux de vente	93
1. Ajouter un canal de vente	93
2. Ajouter un point de vente physique	95
C. Le catalogue : gérer des collections	99
1. Créer une collection	99
a. Titre et description	100
b. Le type de collection	106
c. Aperçu du résultat dans les moteurs de recherche	107
d. Disponibilité de la collection	107
e. Finaliser la création de la collection	108
D. Le catalogue : créer des produits	110
1. Créer un produit	110
a. Titre et description	111
b. Fichiers multimédias	111
c. Le prix	113
d. Le coût par article	115
e. Le stock	115
f. Expédition	116

g. Variantes	118
h. Aperçu du résultat sur les moteurs de recherche	119
i. Le statut des produits	120
2. Organiser le catalogue	121
a. Types de produits et distributeurs	121
b. Collections	121
c. Balises	122
3. Enregistrer le produit	122
4. La liste des produits	123
a. Filtrer les produits	123
b. Trier les produits	125
c. Intervenir sur les produits	125
5. Exporter des produits	126
6. Importer des produits	128
E. Gérer la navigation de la boutique en ligne	130
1. Accéder aux menus	130
2. Modifier un menu	130
a. Modifier l'ordre des éléments	130
b. Modifier un élément de menu	131
c. Supprimer un élément de menu	131
d. Ajouter un élément de menu	131
e. Créer des sous-menus déroulants	133
F. Gérer le stock	136
1. L'interface de gestion des stocks	137
2. Gérer les approvisionnements	138
G. Le drop shipping : Oberlo	139
1. Comprendre le drop shipping	139
2. Débuter avec Oberlo, la solution drop shipping proposée par Shopify	140

Chapitre 5 : Organiser la logistique

A. Introduction	149
B. Gérer l'équipe	149
1. Les employés du e-commerce	149
2. Les employés du point de vente	154
a. Créer un employé de point de vente	154
b. Gérer les rôles des employés du point de vente	155
C. Paramétrer les systèmes de paiement	156
1. Ajouter un système de paiement	156
2. Les moyens de paiement alternatifs ou manuels	159
3. Gérer la saisie des paiements	161

D. Paramétrer le processus de paiement en ligne	161
1. Les comptes clients	161
2. Le contact client	162
3. Les options de formulaire	163
4. Traitement des commandes	164
5. Marketing par e-mail	165
E. Définir les emplacements	165
1. Ajouter un emplacement	166
2. Transférer des produits vers un emplacement	167
3. Suivre les transferts	170
F. Définir les taxes	172
1. Les régions fiscales	172
G. Définir les conditions d'expédition	174
1. Modifier un tarif	175
2. Ajouter un tarif	177
3. Tarifs d'expédition personnalisés	179
4. Vérifier le parcours d'achat	181
H. Assurer le suivi des commandes	188
1. L'interface de gestion des commandes	188
2. Gérer les commandes	191
a. Rembourser une commande	191
b. Modifier une commande	192
c. Commenter les commandes	194
d. Créer une commande manuellement	196
e. Autres opérations sur les commandes	197
f. Traiter manuellement les commandes	198
g. Imprimer les commandes	198
h. Consulter la conversion	199
i. Gérer les paniers abandonnés	201
I. Les paramètres de langue	202
1. Modifier la langue par défaut	202
2. Ajouter une langue	202
J. Gérer les paramètres de personnalisation	204
1. Les notifications	204
a. Personnaliser l'aspect du mail de confirmation de commande	205
b. Personnaliser le contenu des notifications	207
2. Gérer les fichiers	210
K. Les applications mobiles	210

Chapitre 6 : Promouvoir les ventes et gérer la relation client

A. Introduction	223
B. Gérer les clients	223
1. Permettre aux utilisateurs d'ouvrir des comptes clients	223
2. Administrer les clients	225
3. La fiche client.	227
a. Le respect de la protection des données des clients	227
b. L'historique client	228
4. Catégoriser les clients.	229
5. Exporter et importer les clients.	230
6. L'interaction client.	231
a. Installer une application d'avis clients.	231
C. Promotions et coupons	236
1. Créer un code de réduction	236
a. Code de réduction	237
b. Les réductions automatiques	243
D. Les cartes cadeaux	244
1. Vendre des cartes cadeaux.	244
2. Émettre une carte cadeau.	250
3. Suivre les cartes cadeaux.	251
E. Les applications.	252
1. Exemple d'application : le chat en ligne	253
a. Installer Shopify Chat.	253
b. Ouvrir Shopify Ping.	254
c. Configurer Shopify Chat.	254
d. Utiliser Shopify Chat.	255

Chapitre 7 : Organiser les pages statiques

A. Introduction	261
B. Référencer la page d'accueil	261
C. Les mentions légales	263
D. L'acceptation des cookies	266
E. La page Contact	267
F. Pages de contenu	271
G. Blog	271

Chapitre 8 : Performances, marketing et communication

A. Statistiques et performances	279
1. Le tableau de bord.....	279
2. Les rapports	283
3. Live View.....	287
B. Marketing et communication.....	288
1. Les campagnes marketing	288
a. Paramétrer les comptes sociaux	292
2. Créer une campagne Shopify Email	294
a. Créer un e-mail marketing	294
b. Vérifier l’affichage d’un e-mail marketing.....	298
c. Gérer l’envoi d’un e-mail marketing	299
C. Communication.....	301
D. Conclusion	303
Index	305



A. Introduction

Une boutique en ligne est destinée à vendre des produits, que ceux-ci soient réels ou virtuels. Pour en assurer le succès, il faut prioritairement s'attacher à créer une structure solide de catalogue de ces produits.


Le seul contact des utilisateurs avec les produits se faisant par écran interposé, ils doivent pouvoir baser leur choix sur des descriptions complètes et pertinentes avec des éléments de comparaison, et surtout des visuels qui auront une double fonction : montrer le produit sous son meilleur jour et en détailler les caractéristiques et le fonctionnement.

Il est de loin préférable de débiter avec un catalogue restreint en gamme, mais très qualitatif pour poser les bases d'un e-commerce solide qui pourra s'enrichir ensuite en fonction du développement de l'activité.


B. Gérer les canaux de vente

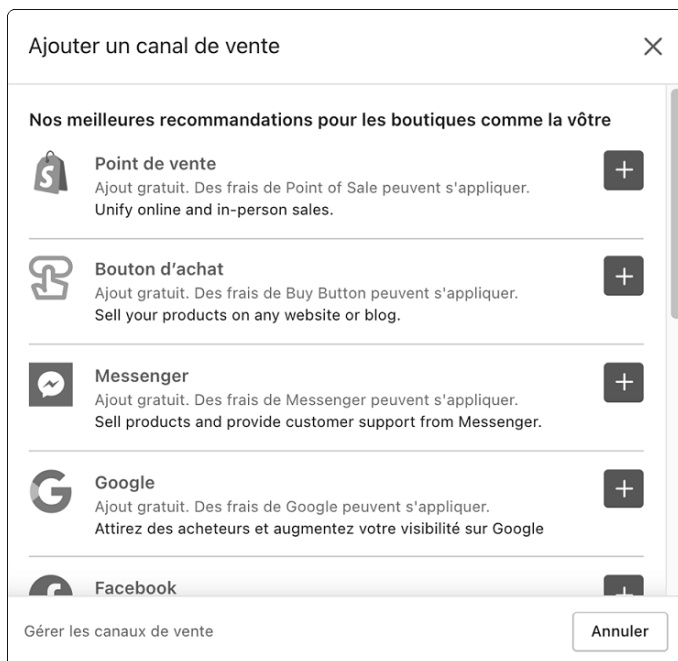
Par défaut, le canal de vente actif est la boutique en ligne. Mais il est possible d'en ajouter d'autres, en particulier dans le cas du Click and Collect, c'est-à-dire de commande en ligne avec un retrait magasin. D'autres possibilités sont offertes, en particulier pour vendre des produits sur les réseaux sociaux ou des places de marché, comme Cdiscount feed.

1. Ajouter un canal de vente

➔ Cliquez sur l'icône  en regard de la section **CANAUX DE VENTE**.




- ➔ Une fenêtre modale s'ouvre : cliquez alors sur le bouton  en face de l'intitulé du canal de vente à intégrer.



Les canaux de vente proposés sont :

- **Point de vente** : boutique physique.
- **Bouton d'achat** : placez ce bouton sur un site ou un blog. Idéal si vous avez juste quelques produits à vendre par exemple dans le cadre d'une activité associative.
- **Messenger** : vente sur le réseau de discussion.
- **Google** : présence de vos produits sur Google Shopping.
- **Facebook** (et Instagram) : présence de vos produits sur ces réseaux.
- **Shopify Chat** : extension qui ajoute un système de conversation en direct à votre boutique en ligne.
- **CDiscount feed** : place de marché Cdiscount.

 Notez que vous pouvez trouver de nombreux autres canaux de vente sur l'App store de Shopify (https://apps.shopify.com/collections/sales-channels?locale=fr&st_source=auto-complete), gratuits comme payants.

shopify

app store

Catégories ▾ Collections ▾

Rechercher

Shopify.com ▾

Connexion

Canaux de vente

Vendez des produits en ligne, sur des applications mobiles, via les médias sociaux et en personne. Gérez les produits, les commandes et les clients sur toutes les plateformes depuis votre interface administrateur Shopify.

All (20)

Moyens de vente (20) ▾

Marketing (5) ▾

Service à la clientèle (3) ▾

Ventes et conversions (3) ▾

Conception de boutique (2) ▾

Commandes et expéditions (1) ▾

Trouver des produits (1) ▾

Tous les prix (20) ▴

Gratuit 19

Payant 1

Fonctionne avec ▴

Shopify PDV

0

Kit

1

Page de paiement sur Shopify

0

20 résultat

Point of Sale

par Shopify

Unify online and in-person sales.

★ 2.8 (176)

Forfait gratuit disponible

Facebook channel

par Shopify

Bring your products to Facebook and Instagram users.

★ 4.6 (3115)

Installation gratuite

Apple Business Chat

par Shopify

Let customers contact you directly in Apple's Messages app

★ 4.1 (39)

Gratuit

Pinterest

par PINTEREST inc

Get your products in front of shoppers on Pinterest

★ 4.7 (1259)

Canal Google

par Shopify

Attirez des acheteurs et augmentez votre visibilité sur Google

★ 4.6 (4771)

Installation gratuite

Shopify Chat

par Shopify

Use the power of live chat to grow your business

★ 3.7 (225)

Gratuit

TikTok

par TikTok Inc.

Créez vos annonces TikTok et touchez une audience qualifiée

★ 4.3 (43)

Installation gratuite


Buy Button channel

par Shopify

Sell your products on any website or blog.

★ 3.8 (306)

2. Ajouter un point de vente physique

➔ Après avoir cliqué sur le bouton  en regard de **Point de vente**, vous devez préciser où vous prévoyez de vendre physiquement :

- marchés, foires ou autres emplacements temporaires,
- boutiques éphémères,
- boutiques physiques.

© Editions ENI - All rights reserved

- ➔ Dans le cas d'une boutique physique, spécifiez le nombre d'emplacements et le système de gestion de points de vente.

 Point de vente / Démarrer

Bienvenue sur Shopify PDV

Pour vous aider à démarrer, parlez-nous un peu de votre entreprise.

Où prévoyez-vous de vendre en personne ?

☐ Aux marchés et aux foires (emplacements occasionnels temporaires)

☐ Dans les boutiques pop-ups (emplacements saisonniers, à court terme)

☒ Dans mes propres boutiques physiques (emplacements permanents)

Combien d'emplacements avez-vous ?


1

Quel système de PDV utilisez-vous actuellement ?

Autre

Suivant

- ➔ Cliquez sur **Suivant**.
- ➔ Pour commencer à vendre, vous devrez installer l'application mobile **Point de vente** qui vous permettra de gérer les commandes et retraits directement depuis votre smartphone.

 Télécharger l'application mobile Point de vente

Obtenir l'application

- ➔ Cliquez sur **Obtenir l'application**.

- ➔ Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, renseignez soit une adresse e-mail soit un numéro de téléphone pour recevoir un lien de téléchargement.

Télécharger l'application Point of Sale



Téléchargez l'application Point of Sale par SMS ou e-mail

E-mail ou numéro de téléphone

Saisissez une adresse e-mail ou un numéro de téléph

Envoyer un lien

Ou scanner un code QR

Utilisez l'appareil photo de votre appareil iOS ou Android pour scanner un code QR

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

© Editions ENI - All rights reserved

- ➔ Vous pouvez alternativement scanner un QR Code avec votre smartphone qui ouvrira l'App store ou Google Play pour télécharger l'application :



- ➔ Ensuite vous ajouterez les produits sur le canal **Point de Vente** :



Une fois l'essai gratuit terminé, vous aurez à vous acquitter d'un abonnement de 89 USD par mois et par emplacement (soit environ 73 € selon le taux de change au 20/05/2021), ce qui est justifié par la mise à disposition d'un système perfectionné de gestion des ventes permettant de :

- créer des rôles et des autorisations uniques pour les employés,
- traiter les échanges,
- accéder à la gestion intelligente des stocks avec l'application Stocky,
- gérer les retraits en magasin et la livraison locale.

C. Le catalogue : gérer des collections

Une collection est ni plus ni moins une catégorie de produits. Nous pourrions commencer par créer les produits et les affecter au fur et à mesure à des collections créées à la volée, mais cela impliquerait des allers-retours et donc une perte de temps. Il est donc préférable de commencer par structurer son catalogue logiquement, et qui plus est, selon la logique de vos clients.

Voici un exemple de question à se poser sur la structure d'un catalogue :

- Vais-je classer mes cafés d'abord par origine (Amérique latine, Afrique, Asie), par usage (petit déjeuner, repas, dîner) ou par type de machine (capsules, moulu, en grain) ?

La pertinence de cette classification aura un fort impact sur l'expérience des utilisateurs, il faudra donc les questionner pour comprendre comment ils voient les choses et leur proposer un système qui leur correspond et avec lequel ils se sentiront à l'aise.

1. Créer une collection

- ➔ Sélectionnez le menu **Produits - Collections** pour afficher la page de gestion des collections. Par défaut il n'y a dans la liste que la collection **Page d'accueil** c'est-à-dire la catégorie regroupant les produits marqués comme figurant sur la page d'accueil.



- ➔ Cliquez sur le bouton **Créer une collection**.