[1 Etude des besoins 3](#_Toc31622379)

[1.1 Jumia.ma 3](#_Toc31622380)

[1.1.1 Description 3](#_Toc31622381)

[1.1.2 Avantages 3](#_Toc31622382)

[1.1.2.1 Satisfaction client 3](#_Toc31622383)

[1.1.3 Inconvénients 3](#_Toc31622384)

[1.2 Ali express 3](#_Toc31622385)

[1.2.1 Description 3](#_Toc31622386)

[1.2.2 Avantages 3](#_Toc31622387)

[1.2.3 Inconvénients 3](#_Toc31622388)

[1.3 Amazon 3](#_Toc31622389)

[1.3.1 Description 3](#_Toc31622390)

[1.3.2 Avantages 3](#_Toc31622391)

[1.3.3 Inconvénients 3](#_Toc31622392)

[1.4 Facebook Marketplace 3](#_Toc31622393)

[1.4.1 Description 3](#_Toc31622394)

[1.4.2 Avantages 4](#_Toc31622395)

[1.4.3 Inconvénients 4](#_Toc31622396)

[1.5 EBay 4](#_Toc31622397)

[1.5.1 Description 4](#_Toc31622398)

[1.5.2 Avantages 4](#_Toc31622399)

[1.5.3 Inconvénients 4](#_Toc31622400)

[1.6 Avito.ma 4](#_Toc31622401)

[1.6.1 Description 4](#_Toc31622402)

[1.6.2 Avantages 5](#_Toc31622403)

[1.6.3 Inconvénients 5](#_Toc31622404)

[2 Avantages et inconvénients patterns 5](#_Toc31622405)

[2.1 Satisfaction client 5](#_Toc31622406)

[2.1.1 Système de communication 5](#_Toc31622407)

[2.1.2 Système permettant de s'assurer de la fiabilité des vendeurs, de la qualité des produits 5](#_Toc31622408)

[2.1.3 Retour lors des non conformités 5](#_Toc31622409)

[2.1.4 Intermédiaire entre client et le vendeur 5](#_Toc31622410)

[2.1.5 Système de suivi des commandes 5](#_Toc31622411)

[2.1.6 Les offres de réductions 5](#_Toc31622412)

[2.1.7 Les langues de communication avec les vendeurs 5](#_Toc31622413)

[2.1.8 Trouver tous ce qu'on cherche en local 5](#_Toc31622414)

[2.2 Satisfaction vendeur 5](#_Toc31622415)

[2.2.1 Système de gestion de stock 5](#_Toc31622416)

[2.2.2 Les publicités 5](#_Toc31622417)

[2.2.3 Hausse des ventes 5](#_Toc31622418)

[2.2.4 Acquisition des clients (le fidéliser) 5](#_Toc31622419)

[2.2.5 Frais et commission associé à la place du marché 5](#_Toc31622420)

[2.3 Protection client 5](#_Toc31622421)

[2.3.1 Sécurité au niveaux des informations privées (compte bancaires, …) 5](#_Toc31622422)

[2.3.2 Les systèmes de remboursement 5](#_Toc31622423)

[2.4 Protection vendeur 5](#_Toc31622424)

[2.4.1 Client malhonnête 5](#_Toc31622425)

[2.5 Système de Livraison 5](#_Toc31622426)

[2.5.1 Livraison gratuite pour la plupart des produits 5](#_Toc31622427)

[2.5.2 Respect des délais de livraison 5](#_Toc31622428)

[2.6 Système de paiement 5](#_Toc31622429)

[2.6.1 Modes de paiement 5](#_Toc31622430)

[2.6.2 Sécurité du système de paiement 5](#_Toc31622431)

[2.7 Variété de produit 5](#_Toc31622432)

[2.8 Les zones géographiques couvertes par le site 5](#_Toc31622433)

[2.9 Système de TVA 5](#_Toc31622434)

[2.10 Le drop shipping 5](#_Toc31622435)

[2.10.1 Les rapports qualités prix des produits 5](#_Toc31622436)

[2.11 La confiance 5](#_Toc31622437)

[2.11.1 La peur de se faire arnaquer 5](#_Toc31622438)

[2.11.2 Gagner la confiance du client 5](#_Toc31622439)

[2.11.3 Gagner la confiance du vendeur 5](#_Toc31622440)

# Etude des besoins

## Jumia.ma

### Description

Jumia est un site d’achats en ligne qui est disponible au Maroc et fondé en 2012.

La plateforme de Jumia est une Marketplace ou place de marché, qui met en relation des vendeurs et des acheteurs, en mettant à leur disposition un service logistique, permettant l’expédition et la livraison des colis en plus d’un service de paiement.

L’entreprise est présente dans 14 pays africains dont l’Algérie, le Maroc, la Tunisie, le Kenya, l’Égypte, l’Ouganda, le Cameroun, le Sénégal, le Ghana, le Rwanda, l’Afrique du Sud, la Tanzanie et la Côte d’Ivoire.

### Avantages

#### Système de paiement

Jumia accepte aussi les cartes bancaires, et le système de paiement à la livraison.

#### Système de livraison

Dans la généralité, Jumia garantie un délai de livraison (Les délais de livraison sont respectés).

Les délais de livraison des produits sont

#### Satisfaction client

Appel de confirmation des commandes favorise la confiance.

Retour lors des non conformités

Les offres de réductions

Variété de produit

Les systèmes de remboursement

Le système Jumia Prime

#### Protection client

Sécurité au niveaux des informations privées

#### Satisfaction vendeur

Pas besoin de créer des campagnes de publicités.

Hausse des ventes.

### Inconvénients

#### Satisfaction client

Le système de communication avec le vendeur est inexistant.

#### Satisfaction vendeur

Le vendeur est en quelque sorte invisible : la priorité est donnée au client, ensuite à la plateforme et enfin au vendeur.

La boutique est juste visible au Maroc.

Le système de communication avec le client est inexistant donc pas de fidélisation possible.

Frais et commission associé à la place du marché tres élevé.

#### Système de livraison

Bien que le site soit localisé ici au Maroc, la livraison n’est pas gratuite.

#### Protection vendeur

Ils peuvent se retourner contre les vendeurs en vendant des produits à succès.

Client malhonnête.

## Ali express

### Description

Ali Express est un site e-commerce de vente au détail en ligne basé en Chine et appartenant au groupe Ali baba.

Ali Express a débuté en tant que portail d’achat et de vente entre entreprises. Puis, il a été élargi aux consommateurs.

Ali express met directement les producteurs chinois en relation avec les particuliers, plutôt que de passer par des intermédiaires, et juge les différents revendeurs en fonction des retours des clients.

### Avantages

#### Protection client

Sécurité au niveaux des informations privées

#### Systèmes de paiement

Sécurité du système de paiement

#### Satisfaction client

Les prix des produits Ali express sont les plus abordable sur le marché international.

Le site Ali express travaille directement avec les industrielles, ce qui fournit en final un rapport qualité/prix les plus attrayant du marché.

On peut trouver tous ce qu’on cherche.

Système de suivi des commandes

Système permettant de s'assurer de la fiabilité des vendeurs et donc de la qualité des produits.

Les offres de réductions

#### Satisfaction vendeur

Ali express couvre une grande partie du monde.

Un système permettant de suivre un vendeur.

### Inconvénients

#### Satisfaction vendeur

Tres grandes concurrence

Fait pour des entreprises pas pour les particuliers.

Il est fait pour des fournisseur chinois, donc difficile de se faire une place parmi cette concurrence.

Pas de communication avec le client donc pas de fidélisation.

#### Satisfaction client

Faible qualité des produits

#### La confiance

Illégal d'acheter des produits Ali express, donc moins est la confiance.

La peur de se faire arnaquer

## Amazon

### Description

Amazon a débuté en tant que librairie en ligne qui s’est par la suite diversifiée pour inclure des produits tels que les médias, l’électronique, les vêtements, les meubles, la nourriture, les jouets et les bijoux.

Après s’être étendu à de nombreux pays, Amazon est devenu le leader mondial incontesté du commerce électronique.

### Avantages

#### Satisfaction vendeur

Plus de 240 millions de clients Amazon dans le monde

Amazon est l'un des sites Web les plus visités au monde, il compte des millions d'utilisateurs quotidiens. Rien qu'en y apparaissant, votre audience potentielle sera multipliée de façon exponentielle.

Peu importe si vous vous êtes enregistré dans un pays spécifique (.es, .com, etc.) - vous aurez une portée mondiale et vous saurez si vous êtes en mesure de faire des ventes sur les marchés internationaux.

De nombreux acheteurs potentiels recherchent des produits uniquement sur Amazon

Un peu de "trafic" dès la première minute sans avoir à payer de publicité supplémentaire

Vous n'avez pas besoin de votre propre logiciel de boutique

#### Satisfaction client

Amazon a beaucoup de produits disponibles à des prix raisonnables, qui peuvent être livrés à votre porte, même du jour au lendemain si vous êtes prêt à payer les frais.

Amazon se concentre sur l'expérience d'achat.

##### Amazon Prime pour les clients réguliers d'Amazon

Livraison gratuite

Amazon Drive : téléchargement illimité des photos

Amazon Prime Vidéo : Accès a un service de streaming

Ventes Flash : 30 min d'accès avant tous les autres clients

Twitch Prime : pas de publicité, émojis personnalisable, ....

Amazon Famille : des réductions

Amazon Prime Day

Prime Music

Prime Reading : Kindle

Amazon Prime Now

#### Variété des produits

Ils peuvent également avoir des produits difficiles à trouver dans les magasins physiques ou des produits non disponibles dans la zone d'une personne.

#### La confiance

Même si acheter sur Internet devient une chose normale à faire, vendre sur Amazon rendra le client plus sûr en raison de la garantie de la grande entreprise.

En achetant de cette façon, le client a la garantie qu'en cas de problème, il sera résolu immédiatement.

Par ailleurs, c'est Amazon lui-même qui s'occupera de ce service client, ce qui signifie économiser du temps et de l'argent pour vous.

Cette confiance est plus grande si l'article a le rempli par Amazon, ce qui ne se produit que lorsque vous êtes un fournisseur. Parmi les autres options que nous avons vues, FBA est la meilleure, car il y a beaucoup de gens qui font confiance à Amazon pour expédier plus que tout autre tiers.

### Inconvénients

#### Satisfaction client

Les expéditions des produits Amazon pour l'Afrique sont absentes.

Les retours peuvent être effectués mais ne sont pas aussi faciles que d'aller dans un magasin local

Vous ne pouvez pas examiner physiquement les produits. Vous ne pouvez pas essayer des vêtements, ni voir à quel point quelque chose est lourd, ni voir à quoi ressemble un tissu.

#### Satisfaction vendeur

Plusieurs fournisseurs du même produit peuvent entraîner une bataille de prix

Il est difficile de fidéliser

Tout d'abord, Amazon recherche son propre avantage avant celui de ses vendeurs. La plate-forme est conçue pour mettre en valeur les produits, pas les vendeurs. Oubliez l'idée de personnaliser votre profil ; votre interface et l'organisation de vos produits seront contrôlées.

Tous ces détails font qu'il est difficile pour les clients de vous identifier et de créer une relation à long terme avec vous.

#### Protection vendeur

Ils vous espionnent

Outre l'énorme inconvénient d'avoir à faire face au grand nombre de concurrents qui vendent le même produit que vous, vous devez également rivaliser avec Amazon lui-même.

En vendant sur Amazon, vous fournissez toutes vos informations de vente.

La plateforme a accès à vos données et sait exactement quels produits sont les plus performants. Ce n'est un secret pour personne qu'Amazon utilise ces connaissances pour ajouter ses propres produits dans les niches de marché dans lesquelles ils peuvent réaliser des bénéfices.

Lorsque vous vous enregistrez en tant que vendeur, outre toutes vos données, vous devez leur dire qui sont vos fournisseurs. Si votre produit connaît un réel succès, il leur suffit de les contacter directement et de sauter l'intermédiaire, c'est vous.

Ils paient après 90 jours

Les gens disent que c'est le vrai business d'Amazon. Ils facturent les clients immédiatement et vous expédiez les produits immédiatement, mais vous ne recevez l'argent que trois mois plus tard.

En outre, si vous envoyez vos produits en tant que fournisseur et qu'il y a un concurrent qui diminue le prix du produit pendant ces 90 jours, l'algorithme définira la nouvelle quantité que vous allez obtenir - une quantité inférieure, bien sûr.

Ils offrent un service exquis aux clients à vos frais

Les acheteurs aiment Amazon, entre autres, en raison de la facilité avec laquelle il est possible de retourner des produits. Ils proposent un système de retour `` sans poser de questions '' car c'est le vendeur qui paie les frais, pas Amazon.

Ils jouent avec votre argent et, en plus, s'ils déterminent que vous avez trop de retours, quelle que soit la raison, ils peuvent fermer votre compte pendant 90 jours pendant que vous déposez une plainte.

Les vendeurs étrangers

Si vous vendez depuis l'Espagne, vous devez payer la TVA de 21%.

Les vendeurs d'autres pays qui expédient en dehors de l'Espagne n'ont pas à payer ces frais. La concurrence avec le prix, la clé de la vente sur Amazon, devient encore plus difficile.

Non protection des vendeurs sur Amazon

Amazon préfère perdre un vendeur qu'un client

## Facebook Marketplace

### Description

Facebook Marketplace est une section d'annonces classées du réseau social spécialisée dans l'aide aux particuliers et aux entreprises pour vendre des articles localement.

Facebook Marketplace est un marché numérique où les utilisateurs peuvent acheter, vendre et échanger des articles avec d'autres personnes dans leur région.

Toutes les transactions ont lieu en dehors de l'application et ne sont pas considérées au sens juridique comme relevant de la responsabilité de Facebook.

Facebook tire parti de la Marketplace via son réseau social. Les utilisateurs de Facebook ont ​​souvent déjà un compte et il n'est pas nécessaire de télécharger une autre application.

### Avantages

#### Satisfaction vendeur

L'un des plus grands avantages de l'utilisation de cette place de marché est qu'elle est gratuite.

Facebook Marketplace ne vous facturera pas pour acheter ou vendre, en utilisant leur plateforme.

Même si nous attendons avec impatience que cela change, c'est une grande fonctionnalité dans le moment présent.

Ensuite, toute personne dans un rayon de 100 miles verra vos articles.

Il existe la possibilité d'étendre ou de réduire ces paramètres. Mais depuis le début, vous avez une bonne base pour commencer à vendre vos affaires.

Partager le produit avec des groupes Facebook.

#### Satisfaction client

La place de marché Facebook dispose également d'un bon système de filtrage.

Cela vous permet d'être très précis sur ce que vous voulez. Par exemple, vous pouvez affiner le prix, l'emplacement et le type d'article que vous recherchez sur le site.

### Inconvénients

#### Protection vendeur

Préparez-vous à voir votre nom d'utilisateur et votre profil Facebook exposés lorsque vous vendez ou achetez un article sur la place de marché. Il n'y a aucun moyen de créer un alias pour ce faire.

La protection de l'acheteur n'est pas disponible sur Facebook Marketplace.

#### Satisfaction client

Pas de système d'enchères très apprécié que vous pourriez être habitué à eBay.

Pas de système de livraison

En général, Facebook n'est pas vraiment un site de vente

Pas de système de paiement

#### Satisfaction vendeur

Il n'y a pas de section pour vous faire part de vos commentaires.

Pas de système de paiement

## EBay

### Description

Pionnier du commerce électronique, eBay est un marché en ligne qui permet aux particuliers et aux entreprises de vendre directement via sa plateforme d’enchères en ligne.

Fondé en 1995, eBay s’est étendu à plus de 20 pays et organise la vente de produits allant des voitures et véhicules à l’électronique et à la mode, en passant par la maison et le jardin, le sport et les jouets, et même les produits commerciaux et industriels.

### Avantages

#### Satisfaction vendeur

EBay met en avant les marques pour vendre des produits particuliers

Pas besoin de commercialiser l’article (pas besoin de faire de la publicité, le site est assez connu)

Le système d’enchère

La renommée d’EBay

Hausse des ventes

#### Satisfaction client

Système permettant de s'assurer de la fiabilité des vendeurs, de la qualité des produits

### Inconvénients

#### Satisfaction vendeur

Préjugé contre la plateforme

Communication client vendeur très réduit, donc fidélisation difficile.

Frais et commission associé à la place du marché

#### Satisfaction client

Problème du drop shipping : rapport qualité/prix des produits

Communication client vendeur très réduit

#### La confiance

La peur de se faire arnaquer

## Avito.ma

### Description

Avito n’est pas vraiment un site e-commerce. C’est un site web marocain spécialisé dans les petites annonces.

Cela dit, la plupart des internautes qui le consultent ont bien l’intention d’acheter des biens, des équipements ou matériaux.

Certains l’utilisent aussi pour vendre des objectifs ou publier des annonces pour louer ou vendre leurs biens immobiliers.

### Avantages

Ventes occasionnelles.

Ventes d’occasions

### Inconvénients

On ne peut pas vraiment créer une boutique.

Pas de protection client ni vendeur.

Pas de système de vérification de la qualité des produits ni de celui des vendeurs.

Pas de système de livraison ni de paiement

# Avantages et inconvénients patterns

## Satisfaction client

### Système de communication

### Système permettant de s'assurer de la fiabilité des vendeurs, de la qualité des produits

### Retour lors des non conformités

### Intermédiaire entre client et le vendeur

### Système de suivi des commandes

### Les offres de réductions

### Les langues de communication avec les vendeurs

### Trouver tous ce qu'on cherche en local

## Satisfaction vendeur

### Système de gestion de stock

### Les publicités

### Hausse des ventes

### Acquisition des clients (le fidéliser)

### Frais et commission associé à la place du marché

## Protection client

### Sécurité au niveaux des informations privées (compte bancaires, …)

### Les systèmes de remboursement

## Protection vendeur

### Client malhonnête

## Système de Livraison

### Livraison gratuite pour la plupart des produits

### Respect des délais de livraison

## Système de paiement

### Modes de paiement

### Sécurité du système de paiement

## Variété de produit

## Les zones géographiques couvertes par le site

## Système de TVA

## Le drop shipping

### Les rapports qualités prix des produits

## La confiance

### La peur de se faire arnaquer

### Gagner la confiance du client

### Gagner la confiance du vendeur

Ils (les sites de ventes) peuvent se retourner contre les vendeurs en vendant des produits à succès.