

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION Épreuve ponctuelle écrite

**Durée : 3 heures
Coefficient 2**

Matériel autorisé : la circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices électroniques aux examens et concours de l'enseignement scolaire

- Calculatrices non programmables sans mémoire alphanumérique.
- Calculatrices avec mémoire alphanumérique et/ou avec écran graphique qui disposent d'une fonctionnalité « mode examen ».

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**Le sujet est composé de 17 pages numérotées de 1 à 17
et comprend 10 annexes numérotées de 1 à 10.**

Code sujet : BTS Blanc - Lycée Pavie - Guingamp

Cette étude part de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Composition du sujet

La Poule à Pois

Cette étude part de données réelles qui ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.

Dossier 1 : Analyser la structure d'un site en e-commerce

Ce travail vise à apprécier votre capacité à :

- Repérer les cohérences entre les techniques, les outils mobilisés, les contenus et les moyens de diffusion.

Pour le dossier 1 : annexes n°1 à 3

Dossier 2 : Analyser le contenu des pages produit et du tunnel de paiement

Ce travail vise à apprécier votre capacité à :

- Evaluer la qualité et pertinence des contenus publiés
- Evaluer la qualité de l'assistance
- Repérer la pertinence des choix et des actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur

Pour le dossier 2 : annexes n°4 à 6

Dossier 3 : Développer la relation client en e-commerce

Ce travail vise à apprécier votre capacité à :

- Evaluer l'activité d'un site en e-commerce
- Evaluer la pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats
- Repérer la pertinence des choix et des actions menées pour développer les ventes
- Evaluer la qualité et pertinence des contenus publiés

Pour le dossier 3 : annexes n°7 à 10

Dossier 4 : Réflexion commerciale structurée

Ce travail vise à apprécier votre capacité à :

- Elargir le champ de réflexion
- Développer et produire des raisonnements structurés

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

La candidate ou le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante.

La candidate ou le candidat ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

Liste des annexes

Annexe n°	Intitulé	Page(s) n°
1	La barre d'adresse URL et la page d'accueil du site lapouleapois.fr	8 et 9
2	La page « La Boutique » du pied de page du site lapouleapois.fr	10
3	L'état des lieux des fonctionnalités présentes sur le site lapouleapois.fr et celles qui y sont absentes (annexe à compléter et à rendre avec la copie)	11
4	La page produit « bateau pirate Barbarossa – le Toy Van » du site lapouleapois.fr	12
5	La page panier du site lapouleapois.fr	13
6	La 1 ^{re} page du tunnel de paiement du panier de l'annexe 5	14
7	Le tunnel de conversion	15
8	Les chiffres du tunnel de conversion du site lapouleapois.fr sur les 3 derniers mois	15
9	Comment diminuer le taux d'abandon de panier	16
10	Proposition de scénario (de marketing automation) (annexe à compléter et à rendre avec la copie)	17

La Poule à Pois



En 2011, Guillaume Amy parcourait la Bretagne et la Normandie pour réaliser ses objectifs commerciaux... avec une certaine envie de changement.

Sa femme Claire, parcourant le web et voyant l'annonce de la vente d'un magasin de jouets très proche de chez eux, décida de l'envoyer à Guillaume en lui écrivant : « *et si tu reprenais un magasin de jouets :-)* »

Après quelques semaines de réflexion, Guillaume et Claire Amy reprennent le magasin de jouets, **La Poule à Pois**, à Châteaugiron (35 - Ille et Vilaine), à situé à 15 minutes au sud de Rennes en Bretagne (Cf. Photo ci contre).

La Poule à Pois est un magasin indépendant, de 15 salariés environ, spécialisée dans **la commercialisation de jeux et jouets en bois pour les enfants** et propose, à travers des univers ludiques :

- des articles originaux pour la naissance et la décoration de chambre de bébé,
- des jeux d'éveil & de découverte,
- des jeux d'imagination,
- des loisirs créatifs pour les filles et les garçons,
- des Jeux de société pour tout âge
- des jeux de plein air
- et des idées de cadeaux de Noël.

La Poule à Pois effectue au quotidien une vraie sélection de ses articles chez des marques partenaires afin de proposer des idées cadeaux originales pour tous types d'évènements.

Pour apporter plus de services et pérenniser leur magasin de Châteaugiron, Guillaume et Claire Amy ont pensé à une présence de La Poule à Pois sur internet.

De part leur passé commun dans le secteur du web, le 1^{er} Juillet 2013, Claire et Guillaume donnèrent naissance à **la boutique en ligne : lapouleapois.fr**

Le site de e-commerce du magasin de la Poule à Pois, **lapouleapois.fr**, a été réalisé à partir du Content Management System (CMS) ou Système de Gestion de Contenu en français, PrestaShop qui permet de concevoir, gérer et mettre à jour (sans programmation) un site de e-commerce.

Pour autant, les clients peuvent toujours découvrir l'offre de jeux et jouets éducatifs et d'éveil au magasin la Poule à Pois de Châteaugiron et aussi sur la boutique en ligne lapouleapois.fr.

Guillaume et Claire Amy vous ont recruté(e) récemment pour analyser et dynamiser l'activité en ligne lapouleapois.fr.



Dossier 1 : Analyser la structure d'un site en e-commerce

Guillaume et Claire Amy vous demandent de réaliser une analyse de la structure de leur site de e-commerce : **lapouleapois.fr**.

Annexe 1 : La barre d'adresse URL et la page d'accueil du site lapouleapois.fr

Annexe 2 : La page « La Boutique » du pied de page du site lapouleapois.fr

Annexe à compléter :

Annexe 3 : L'état des lieux des fonctionnalités présentes sur le site lapouleapois.fr et celles qui y sont absentes

Travail à faire :

1.1 Dresser un état des lieux des fonctionnalités présentes sur le FO du site lapouleapois.fr :

- qui facilitent la navigation,
- ou qui visent à améliorer la conversion d'un visiteur en client
- ou qui visent à rassurer le client internaute.

Justifier vos affirmations. Vous répondrez à cette question en complétant l'annexe 3.

1.2 Dresser un état des lieux des fonctionnalités absentes du FO et qui auraient pu :

- faciliter la navigation,
- ou améliorer la conversion d'un visiteur en client
- ou rassurer le client internaute.

Justifier vos affirmations. Vous répondrez à cette question en complétant l'annexe 3.

Dossier 2 : Analyser le contenu des pages produit et du tunnel de paiement

Guillaume et Claire Amy vous demandent aussi de réaliser une analyse :

- sur le contenu d'une page produit,
- sur le contenu de la page panier
- et sur le contenu de la 1^{re} page du tunnel de vente.

Annexe 4 : La page produit « bateau pirate Barbarossa – le Toy Van » du site lapouleapois.fr

Annexe 5 : La page panier du site lapouleapois.fr

Annexe 6 : La 1^{re} page du tunnel de paiement du panier de l'annexe 5

Travail à faire :

- 2.1** Identifier les informations ou les éléments de la page produit (annexe 4), qui visent à améliorer la conversion d'un visiteur en client.
- 2.2** Identifier sur la page panier et sur la 1^{re} page du tunnel de paiement (annexes 5 et 6), les informations ou les éléments qui visent à améliorer la conversion d'un visiteur en client.

Dossier 3 : Développer la relation client en e-commerce

Partie 1 : Evaluer l'activité d'un site en e-commerce

Guillaume et Claire Amy ont le sentiment que leur site a :

- une politique d'utilisation des données personnelles un peu trop floue compte tenu, notamment de l'exigence de plus en plus forte des internautes sur la protection de leurs données personnelles
- et un processus de commande un peu trop long.

Cependant, Guillaume et Claire Amy souhaitent avoir des certitudes.

Ils vous communiquent donc les chiffres de l'activité de leur boutique en ligne lapouleapois.fr sur les 3 derniers mois.

Annexe 7 : Le tunnel de conversion

Annexe 8 : Les chiffres du tunnel de conversion du site lapouleapois.fr sur les 3 derniers mois

Travail à faire :

- 3.1.1** Analyser les chiffres de l'activité du site de e-commerce lapouleapois.fr sur les 3 derniers mois à partir d'indicateurs qui semblent les plus pertinents.
- 3.1.2** Commenter vos résultats. Puis conclure.

Partie 2 : Automatiser les actions marketing

Guillaume et Claire Amy souhaitent que vous les aidiez à trouver des solutions afin d'avoir un suivi actif des internautes ayant abandonné leur panier.

En effet, Guillaume et Claire Amy ont constaté que beaucoup d'internautes abandonnaient leur panier à la fin du tunnel de conversion. En effet, ces internautes consultent une ou plusieurs pages produit, puis mettent un produit au panier mais dans le final du tunnel de conversion, ne valident pas leur paiement.

Pour lutter contre les abandons de panier, Guillaume et Claire Amy ont vaguement entendu parler du retargeting et du marketing automation.

Le retargeting, ou reciblage publicitaire, est une technique qui consiste le plus souvent à cibler un individu qui a visité un site Internet, mais pour lequel il n'y a pas effectué d'achat lors de sa visite.

Le reciblage publicitaire peut consister :

- à afficher dynamiquement des bannières publicitaires au cours de la navigation de l'internaute sur Internet
- ou à envoyer à l'internaute un e-mail personnalisé.

Annexe 9 : Comment diminuer le taux d'abandon de panier

Annexe à compléter :

Annexe 10 : Proposition de scénario (de marketing automation)

Travail à faire :

3.2.1 Proposer un scénario (de marketing automation) pour un internaute ayant consulté la page d'un produit avec une mise en panier mais sans avoir validé le paiement (et donc sa commande).

Vous répondrez à cette question en complétant l'annexe 10.

3.2.2 Puis, rédiger un mail de réengagement (de relance) pour un internaute qui aurait consulté la page d'un produit avec une mise en panier mais avoir validé le paiement (et donc sa commande).

Dossier 4 : Réflexion commerciale structurée

A partir du cas La Poule à Pois et de vos connaissances, vous répondrez dans le cadre d'une **réflexion commerciale structurée** à la question suivante :

Un site de e-commerce est-il source d'opportunités commerciales pour une PME ?

Annexe 1 : La barre d'adresse URL et la page d'accueil du site lapouleapois.fr

→ La barre d'adresse URL



→ L'entête (l'header en anglais) de la page d'accueil

Magasin de jouets en bois, jeux de société, loisirs créatifs

QUI SOMMES NOUS ? | SERVICE CLIENT : 02 30 21 33 68 | CONTACT

La Poule à Pois
Jeux et Jouets à picorer

Rechercher une marque, un jouet, un jeu ...

ex : Djeco, Moulin Roty, doudou, poupée, puzzle ...

Panier / Vide

Connexion

Sélection Promo

Accueil Décoration Naissance Eveil et découverte Jeux d'imagination Loisirs créatifs Jeux de société Jeux de plein air Bons plans Blog

15
Dodos avant le Papa Noël

CODE : **KDO10** Pour Noël, nous vous offrons...
10 % de remise sur votre commande* !
*hors Moulin Roty

Pour les Bébés

Enfants 2 * 3 * 4 ans

Enfants 5 * 6 * 7 ans

Enfants 8 et +

livraison offerte dès 49€
Point Relais en France et Belgique

livraison rapide
à Domicile & Point relais
sous 48/72h

paiement sécurisé
Par Carte Bancaire, Virement
Mandat administratif

4.8/5
★★★★★
2021 avis clients
la poule à pois

→ Le pied de page (le footer en anglais) de la page d'accueil

C'est qui La Poule à Pois ?

- > Qui sommes-nous ?
- > La Boutique
- > Mentions légales
- > Conditions générales d'utilisation
- > Conditions générales de ventes

Une vraie sélection

- > Jeux et jouets Made in France
- > Idée cadeau par âge
- > Idée cadeaux de naissance
- > Idée cadeau d'anniversaire
- > Idée cadeau par univers
- > Boutique de Noël

Un savoir-faire

- > Décoration
- > Naissance
- > Eveil et découverte
- > Jeux d'imagination
- > Loisirs créatifs
- > Jeux de société
- > Jeux de plein air

Un service et des bons plans

- > Carte cadeau
- > Retrait en magasin
- > Frais de port et livraison
- > Liste de naissance
- > Liste de cadeaux
- > CE, collectivités, écoles
- > Bons plans et promotions

Nos coordonnées

La Poule à Pois - Jeux et Jouets

Centre Commercial Univer
7 Rue des Comptoirs
35410 Châteaugiron - Rennes

02 30 21 33 68
contact@lapouleapois.fr

LA POULE A POIS SELECTION - JEUX ET JOUETS A PICORER - TOUS DROITS RESERVES

La Poule à Pois, jeux et jouets, située près de Rennes en Bretagne, est une boutique de vente en ligne et un **magasin de jouets en bois** et **jeux de société** spécialisé dans l'univers de l'enfant et des bébés de 0 à 12 ans. Choisissez vos cadeaux de naissance, d'anniversaires ou de Noël et achetez en ligne, les frais de port sont offerts à partir de 49€ d'achat en Point relais (ou 3,90€) et 89€ par Colissimo en France (ou 6,90€). Vous pouvez aussi commander en ligne et venir retirer gratuitement vos cadeaux dans notre magasin de jouets de **Rennes** - Châteaugiron.

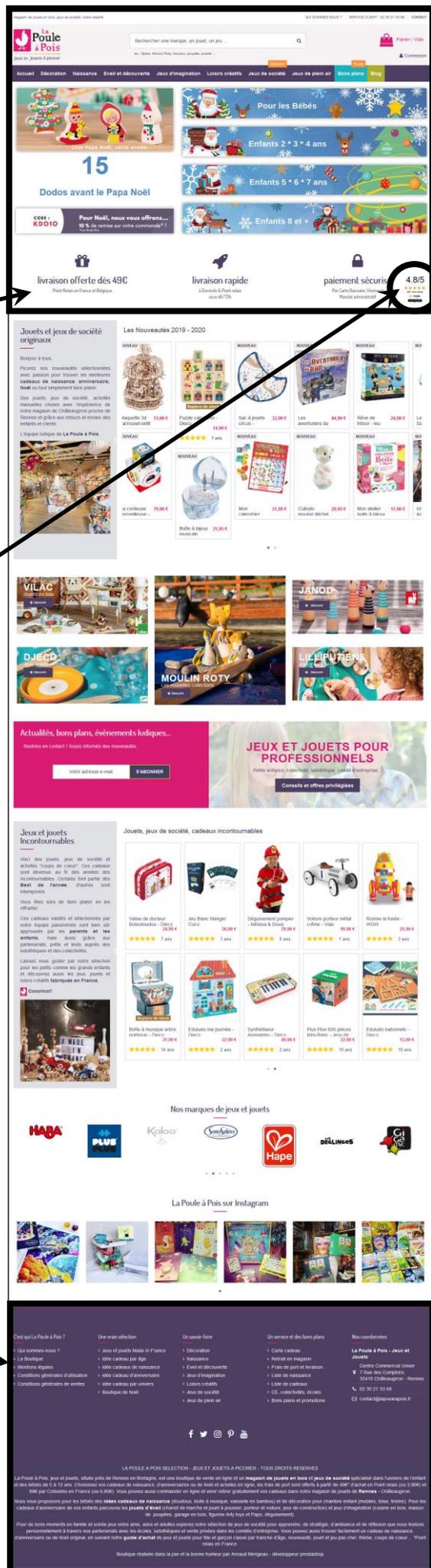
Nous vous proposons pour les bébés des **idées cadeaux de naissance** (doudous, boîte à musique, vaisselle en bambou) et de décoration pour chambre enfant (mobiles, toise, tirelire). Pour les cadeaux d'anniversaire de vos enfants parcourez les **jouets d'éveil** (chariot de marche et jouet à pousser, porteur et voiture, jeux de construction) et jeux d'imagination (cuisine en bois, maison de poupées, garage en bois, figurine Arty toys et Papo, déguisement).

Pour de bons moments en famille et soirée jeux entre amis, ados et adultes explorez notre sélection de jeux de société pour apprendre, de stratégie, d'ambiance et de réflexion que nous testons personnellement à travers nos partenariats avec les écoles, ludothèques et vente privées dans les comités d'entreprise. Vous pouvez aussi trouver facilement un cadeau de naissance, d'anniversaire ou de Noël original, en suivant notre **guide d'achat** de jeux et jouets pour fille et garçon classé par tranche d'âge, nouveauté, jouet et jeu pas cher, thème, coups de coeur... *Point relais en France.

Boutique réalisée dans la joie et la bonne humeur par Arnaud Merigeau - développeur prestashop

Source : <https://www.lapouleapois.fr/>

→ La page d'accueil



Avis Vérifiés
 Make internet safer

» L'authenticité des avis
 » Transparence totale
 » Tiers de confiance

Avis clients de Lapoulepois.fr

Calculé à partir de 2535 avis obtenus sur les 12 derniers mois. *

★★★★★ 9.6 / 10

96.3% 2441 avis
 2.2% 55 avis
 1.5% 39 avis

La Poule à Pois
 Jeux et Jouets à picorer

Avis soumis à un contrôle
 * 5874 avis depuis le 23/03/2017

Evaluations clients

Voir les avis de mes amis

Avis client ★★★★★ 5/5
 RIEN À DIRE tout est OK

Connectez vous pour voir les avis de vos amis

12/2019 par Marie Anne C.
 suite à une expérience du 02/12/2019

Avis client ★★★★★ 5/5

Tout est super, le site, la commande et la livraison.
 Cadeaux pour Noël arrivés bien en avance
 Site à recommander

le 12/12/2019 par sylvie g.
 suite à une expérience du 30/11/2019

Source : <https://www.lapoulepois.fr/>

Annexe 2 : La page « La Boutique » du pied de page du site lapouleapois.fr

C'est qui La Poule à Pois ?

- > Qui sommes-nous ?
- > **La Boutique**
- > Mentions légales
- > Conditions générales d'utilisation
- > Conditions générales de ventes

Une vraie sélection

- > Jeux et jouets Made in France
- > Idée cadeau par âge
- > Idée cadeaux de naissance
- > Idée cadeau d'anniversaire
- > Idée cadeau par univers
- > Boutique de Noël

Un savoir-faire

- > Décoration
- > Naissance
- > Eveil et découverte
- > Jeux d'imagination
- > Loisirs créatifs
- > Jeux de société
- > Jeux de plein air

Un service et des bons plans

- > Carte cadeau
- > Retrait en magasin
- > Frais de port et livraison
- > Liste de naissance
- > Liste de cadeaux
- > CE, collectivités, écoles
- > Bons plans et promotions

Nos coordonnées

La Poule à Pois - Jeux et Jouets
Centre Commercial Univer
7 Rue des Comptoirs
35410 Châteaugiron - Rennes
02 30 21 33 68
contact@lapouleapois.fr



La Poule à Pois, jeux et des bébés de 0 à 189€ par Coliss
Nous vous proposons cadeaux d'anniversaire
Pour de bons moments personnellement d'anniversaire ou de l

Rennes - jouets en bois, jeux de société

A proximité de Rennes (35), La Poule à Pois, c'est une boutique de jouets en bois pour les bébés et les enfants et de jeux de société pour tous. Vous pouvez découvrir notre sélection de jeux et jouets éducatifs et d'éveil sur la boutique en ligne ou venir nous rencontrer au magasin de Châteaugiron en Bretagne. Vous êtes les bienvenus.

Nous effectuons au quotidien une vraie sélection de nos articles chez nos marques partenaires afin de vous proposer des idées cadeaux originales pour tous vos événements.

Naissance, Anniversaire, Cadeaux de Noël ...



A bientôt, Claire, Guillaume & l'équipe de La Poule à Pois.

Lundi : 14h30 - 19h00

Mardi, Mercredi, Jeudi

10h00 - 13h00 ... 14h30 - 19h00

Vendredi et Samedi en continu : 10h00 - 19h00

Centre commercial Univer - 7 rue des comptoirs 35410 Châteaugiron

02 30 21 33 68 - contact e-mail



Implantée depuis 2009 à Châteaugiron, nous vous proposons le retrait de vos achats en ligne depuis 2013 dans notre boutique de proximité idéalement située près des villes de Chantepie, Cesson Sévigné, Domloup, Vern sur Seiche, Janzé, Noyal sur Vilaine, Châteaubourg...

Le retrait gratuit en Boutique

L'internaute peut faire une visite virtuelle du magasin.

Source : <https://www.lapouleapois.fr/>

Annexe 3 : L'état des lieux des fonctionnalités présentes sur le site lapouleapois.fr et celles qui y sont absentes (Complétez le tableau suivant)

<p>Les fonctionnalités présentes sur le site lapouleapois.fr et qui facilitent la navigation, améliorent la conversion d'un visiteur en client et rassurent le client internaute.</p>	
<p>Les fonctionnalités absentes du site lapouleapois.fr qui auraient dû faciliter la navigation, améliorer la conversion d'un visiteur en client et rassurer le client internaute</p>	

Annexe 4 : La page produit « bateau pirate Barbarossa – le Toy Van » du site lapoulepois.fr



Bateau de pirate Jolly – le Toy Van **LE TOY VAN**

Référence TV341

Rupture de stock → Rupture de stock

69,95 €
TTC

A l'abordage

1 ↑ ↓ Ajouter au panier

mon@email.com

M'alerter quand disponible

f t p
jouet en bois

Ajouter à ma liste

📦 Livraison offerte !






Description

Découvrez le **bateau de pirate Jolly Le toy van**, un superbe **bateau en bois** pour s'inventer de belles histoires de pirates à partir de 3 ans.

Hissez haut les voiles avec le bateau du pirate Jolly ! Paré de drapeaux de tête de mort, le Jolly est équipé de 3 voiles en tissus, un canon avec deux boulets, une ancre repliable, un gouvernail rotatif, et une planche amovible pour jeter à la mer les pirates adverses afin qu'ils se fassent dévorer par les requins. Un bateau pour jouer des personnages ou des figurines de 10 cm.

Un superbe cadeau pour les fans des pirates.

Dimensions du bateau : 19 x 48 x 49 cm

Vendu sans les personnages

4.8/5
★★★★☆
2024 avis clients
du Toy Van
sur lapois

Jeux et jouets dans la même catégorie



Bateau pirate - Vifac

69,90 €

★★★★★ 1 avis

Rupture de stock





Rupture de stock

Source : <https://www.lapoulepois.fr/>

Jeux et jouets que nous vous conseillons aussi...



Jeu El Capitan - Gigamic

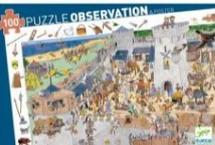
20,00 €

★★★★★ 1 avis



La terre des dinosaures -
décor Pabo

21,90 €



Puzzle d'observation Le
chateau fort - Dieco

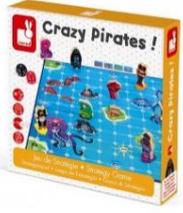
11,90 €

Rupture de stock



Plus Plus pirates Box mini
basik 360 pièces - jeu de

14,90 €



Crazy pirates - jeu Janod

19,99 €

★★★★★ 1 avis

Annexe 5 : La page panier du site lapoulepois.fr



Rechercher une marque, un jouet, un jeu ...

ex : Djeco, Moulin Roty, doudou, poupée, puzzle ...

 Panier / (2) 90,80 €

[Connexion](#)

Accueil
Décoration
Naissance
Eveil et découverte
Jeux d'imagination
Loisirs créatifs
Jeux de société
Jeux de plein air
Bons plans

Panier

Produit	Prix	Qté	Total	
 <p>La maison du jardinier 50 pièces - JeuJura</p>	20,90 €	1	20,90 €	2 articles Livraison 90,80 € gratuit
 <p>Bateau pirate - Vilac</p>	69,90 €	1	69,90 €	Total TTC 90,80 €

Commander

Jeux et jouets que nous vous conseillons aussi...



Jeu d'équilibre flamant rose - Janod
19,99 €

★★★★★ 8 avis

J'apprends le tri des
24,99 €

Figurine robin des
6,80 €

Tir aux billes
17,90 €

Boîtes de conserve -
9,90 €

< Continuer mes achats

Source : <https://www.lapoulepois.fr/>

Annexe 6 : La 1^{re} page du tunnel de paiement du panier de l'annexe 5



Rechercher une marque, un jouet, un jeu ...

ex : Djeco, Moulin Roty, doudou, poupée, puzzle ...

Panier / (2) 90,80 €

Connexion

Sélection Promo

Accueil Décoration Naissance Eveil et découverte Jeux d'imagination Loisirs créatifs Jeux de société Jeux de plein air **Bons plans**

Blog

Commande

1 Informations personnelles

Vous avez déjà un compte ? [Connectez-vous !](#) >

Titre M Mme

Prénom

Nom

E-mail

Créer votre compte (optionnel)
Et gagnez du temps pour votre prochaine commande !

Mot de passe Optionnel

Recevoir notre newsletter
Vous pouvez vous désinscrire à tout moment. Vous trouverez pour cela nos informations de contact dans les conditions d'utilisation du site.

J'accepte les conditions générales et la politique de confidentialité (loi RGPD).

2 Adresses

3 Mode de livraison

4 Paiement

2 articles	afficher les détails ▾
Sous-total	90,80 €
Livraison	gratuit
Total TTC	90,80 €

Source : <https://www.lapouleapoiss.fr/>

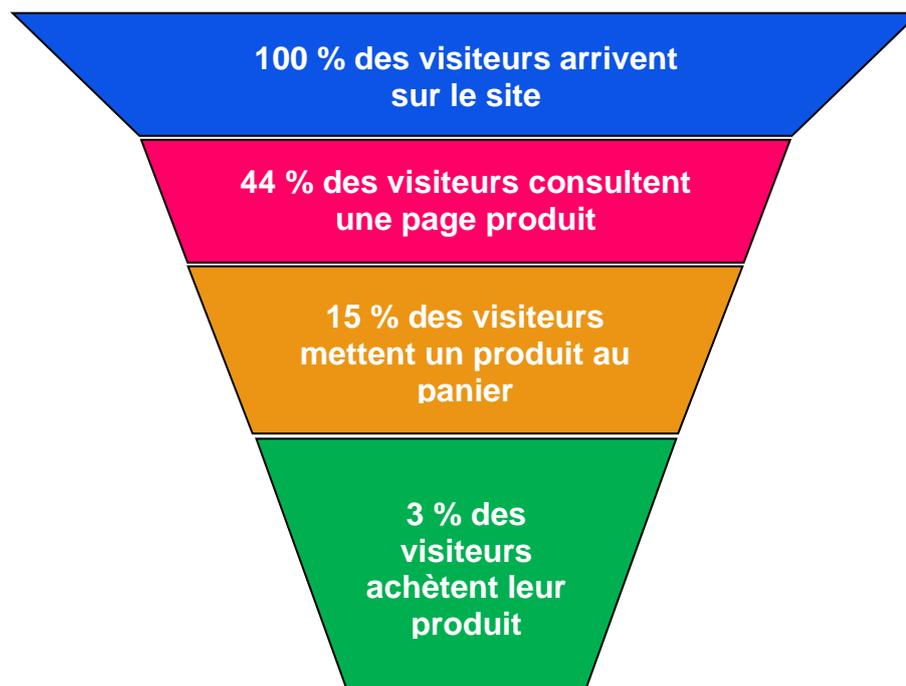
Annexe 7 : Le tunnel de conversion

Qu'est-ce qu'un tunnel de conversion en marketing ? Définition et ratios 2019

Un **tunnel de conversion**, appelé parfois aussi **entonnoir de prospection**, est une modélisation des différentes étapes [...] parcourues par un client depuis sa recherche d'articles jusqu'à la validation de son panier de commande. [...]

L'image d'un entonnoir est souvent reprise pour illustrer ce concept – appelé *conversion funnel* en anglais, soit littéralement « entonnoir de conversion ».

Un tunnel de conversion pour un site d'e-commerce et les ratios 2019 pour l'ensemble des sites d'e-commerce en France.



Au fur et à mesure du chemin parcouru sur votre site, l'entonnoir se réduit : le nombre de visiteurs s'amointrit d'étape en étape à cause des abandons, mais ceux-ci sont de plus en plus qualifiés, c'est à dire qu'ils sont plus susceptibles d'être convertis à mesure qu'ils avancent dans ce tunnel.

A quoi sert un tunnel de conversion ?

Le tunnel de conversion sert à mettre en évidence les différentes étapes du parcours d'achat auxquelles un client potentiel est susceptible d'abandonner, afin de mieux les analyser et les optimiser.

Source : <https://fr.sendinblue.com>, 17 septembre 2018

Annexe 8 : Les chiffres du tunnel de conversion de lapouleapo.fr sur les 3 derniers mois

	Mois - 2	Mois - 1	Mois	Total sur les 3 mois
nombre de visiteurs	1 600	1 700	2 000	5 300
qui consultent un page produit	700	750	900	2 350
qui mettent un produit au panier	330	355	420	1 105
qui achètent leur produit	95	100	110	305

Source : <https://www.lapouleapo.fr/>

Annexe 9 : Comment diminuer le taux d'abandon de panier

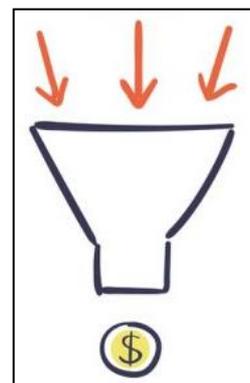
Relance des paniers abandonnés

Véritable fléau en e-commerce, l'abandon de panier est une pratique courante chez 50 à 75 % des internautes... Pour tenter de regagner l'attention des vos potentiels clients, n'hésitez pas à utiliser des **techniques de retargeting**. La technique la plus courante et la plus facile à mettre en place consiste à relancer les paniers abandonnés par le biais de mails automatiques.

Tout est une question de timing. Une étude menée par SaleCycle présente quelques chiffres sur l'**efficacité des relances** selon le moment auquel elles sont envoyées :

- les emails envoyés 20 minutes après l'abandon de panier obtiennent un taux de conversion de 5,2 %,
- les emails envoyés une heure après l'abandon de panier obtiennent un taux de conversion de 4,5 %,
- les emails envoyés plus de 24 heures après l'abandon d'un panier obtiennent un taux de conversion de 2,6 %.

Plus vous attendez, plus vos chances de convertir s'amointrissent...



Dans vos **emails de relance de paniers abandonnés**, vous pouvez tenter de proposer un code promo avec une durée limitée pour motiver l'achat, d'inciter au parrainage ou encore de mettre en avant l'aspect de rareté du produit. Surtout, n'oubliez pas de personnaliser le mail en fonction des informations déjà récoltées sur vos utilisateurs ! [...]

Source : <https://www.reputationvip.com/fr/blog/taux-conversion-e-commerce-tendances-2019>

**Annexe 10 : Proposition de scénario de marketing automation
(Complétez le scénario suivant)**

1^{er} évènement ou point de départ ou point d'entrée du scénario
Visite d'une page produit _____

