

# BusinessMentoring : Perspectives et enjeux de la vente en ligne

**L**e 21 septembre s'est tenue, au sein de la Chambre de Commerce, une conférence dédiée au commerce électronique, qui a attiré plus de 130 participants... un excellent taux de fréquentation révélateur d'une démocratisation du e-commerce. Parmi les participants, on comptait de nombreux porteurs de projet et dirigeants souhaitant saisir l'opportunité de la vente en ligne. Cette conférence s'inscrivait dans le cycle événementiel BusinessMentoring et avait notamment pour objectif d'aider les participants à cerner les enjeux et perspectives du e-commerce à l'ère du Web 2.0.

## Sensibiliser aux enjeux du e-commerce

«Comme pour un magasin "physique", le lancement d'une boutique en ligne se prépare minutieusement.



En effet, le e-commerce est une activité aux multiples facettes, qui comprend, entre autres, la logistique, le paiement sécurisé, les newsletters, le référencement, le positionnement sur les différents marchés, la concurrence, ou encore, la gestion de la relation clients» rappelait Rachel Gaessler, coordinatrice du programme BusinessMentoring, en introduction à la thématique.

La conférence intitulée «comment bien construire son projet e-commerce» avait justement pour objectif de faire prendre conscience aux futurs web-marchands de cette réalité: un site e-commerce doit être appréhendé comme une pièce d'un vaste puzzle, qui s'imbrique dans une stratégie web-marketing globale.

Pour aider les participants à «entrer dans les coulisses» du commerce électronique, la Chambre de Commerce a ainsi fait appel à 3 experts aux compétences complémentaires: Mme Elodie Deconinck, co-fondatrice de l'agence web KumKuat S.A., M. Xavier Buck (cf. portrait), PDG et fondateur d'EuroDNS, et M. Stephan le Goueff, fondateur du cabinet LG@vocats.

## Se poser les bonnes questions avant de se lancer

Au cours de la conférence, les intervenants ont permis aux participants de s'immerger dans le monde du Web 2.0 et les ont amenés à réfléchir à leur propre stratégie en ligne, notamment en soulevant certaines questions primordiales du type:

- Quel est mon degré de connaissance du Web 2.0?
- Quel est mon objectif? Quel est le but de mon site et à qui s'adresse-t-il?
- Quel est l'intérêt de mon e-shop pour un client potentiel?
- Quel est le budget que je souhaite investir dans la création de mon e-shop?
- Quelles solutions de développement choisir?
- Faut-il externaliser ma logistique?
- Quel mode de paiement choisir?
- Comment bien ficeler mes conditions générales de vente?
- Et enfin, comment, de manière globale, promouvoir mon e-shop?

A l'issue de cette conférence, et en guise de conclusion, les 3 intervenants ont dévoilé leurs règles d'or pour réussir dans le e-commerce. Pour sa part, Stephan Le Goueff, en tant que conseiller en droit des médias et des TIC, soulignait à nouveau «la nécessité de créer un univers d'achat rassurant et en adéquation avec le cadre juridique et légal du e-commerce». Quant à Elodie Deconinck, spécialiste du web marketing, elle rappelait

que la clé se trouve dans la relation de confiance établie avec les clients: «il faut être transparent pour rassurer son client et investir dans un mode de paiement qui facilite la décision d'achat». Elle insistait également sur l'importance de la bonne gestion logistique dans tout projet e-commerce, y compris de petite envergure, et conseillait aux futurs e-commerçants de «faire confiance à des professionnels dès le départ pour optimiser la gestion des marchandises et des stocks». Enfin, Xavier Buck, spécialiste du référencement, insistait sur la nécessité d'être plus visible sur le web «Pensez à bien référencer votre site, à exploiter toute la panoplie d'outils de promotion et de suivi statistique. En bref, cherchez à vous différencier de la concurrence en innovant au niveau des visuels et du contenu» soulignait Xavier Buck. Et d'ajouter: «surtout, n'essayez pas d'avoir LE site parfait dès le départ. Gardez en tête cette citation qui dit "don't worry, be crappy". Autrement dit, l'important est d'être créatif et d'apporter des améliorations à votre e-shop au fil du temps».

## Prochain événement à ne pas manquer

Soirée de présentation des entrepreneurs-mentorés 2011, le 17 novembre de 18h30 à 20h15, à la Chambre de Commerce, en présence des Ministres Françoise Hetto Gaasch et Jeannot Krecké et des partenaires du programme BusinessMentoring.

Pour plus de renseignements sur le programme BusinessMentoring: [info@businessmentoring.lu](mailto:info@businessmentoring.lu)