

## Click & Collect - Retraits de commande

Cela concerne la vente de tous les biens des commerces fermés administrativement.

### ✓ Ce qui est autorisé

- la commande à distance (par internet, par téléphone) et le retrait de commande en magasin.
- Le paiement peut se faire sur place.
- Le retrait de commande peut se faire dans le magasin.

### ⊘ Ce qui n'est pas autorisé

- la vente à emporter sans commande à distance préalable.

### ● Soutien au Click and Collect :

- De nombreuses initiatives locales, notamment avec La Poste : « ma ville, mon shopping »
- Un soutien financier à la digitalisation de la part de certaines Régions est mis en place
- L'Etat mobilise 100M€ dans le cadre du plan de relance pour la digitalisation des petits commerces.

Les unions commerciales sont aussi éligibles si elles offrent une solution numérique qui répond aux critères de l'AAP. Attention l'AAP ne permet pas d'accéder à des financements, juste à un référencement.

Si un commerçant a déjà une boutique en ligne, il aura accès à des solutions numériques pour aller éventuellement plus loin mais le but n'est pas de refaire/aider au financement des refontes de sites internet.

Les offreurs de solution proposent l'accompagnement le plus complet possible pour que le chef d'entreprise puisse rapidement s'approprier l'outil et être aidé via des tutoriels, une assistance etc. (Les CCI et CMA sont également mobilisés).

Voir ci-dessous :

[CCI France - CLICK & COLLECT - NUMERISATION]

Lien : <https://www.cci.fr/coronavirus-entreprise/>

CCi France s'engage pleinement pour développer le Click & Collect et garantir la pérennité de l'activité des entreprises partout en France et dans vos territoires.

Elle propose :

1. Un guide pratique sur "comment vendre et communiquer pendant le confinement" pour toutes les entreprises, qui expliquera à vos chefs d'entreprise comment... :

- REJOINDRE UNE PLACE DE MARCHÉ

- FAIRE DE LA VENTE DIRECTE

Présentation des produits, vente par téléphone, processus de commande, "drive" et "click & collect", livraison à domicile et paiement en ligne sécurisé.

- COMMUNIQUER

Recenser et montrer les produits, informer les clients existants, informer de nouveaux clients potentiels

- COMPRENDRE COMMENT LA CCI PEUT LES AIDER

Les chefs d'entreprise ont droit à un audit gratuit avec leur conseiller CCI, personnalisé, pour intégrer le numérique dans le fonctionnement quotidien de l'entreprise (vendre, communiquer, et aussi dématérialiser vos factures, se protéger des menaces numériques...)

Le lien vers la page CCI France avec tous les contacts CCI en local assurant les cellules d'urgence (cf la carte en bas) : [lien ici \(https://www.cci.fr/coronavirus-entreprise/\)](https://www.cci.fr/coronavirus-entreprise/)

La fiche spécifique sur le click-and-collect expliquant : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/click-and-collect-commerçants-mettez-en-place-le-retrait-de-commandes>

- Les avantages du click-and-collect pour les commerçants
- Les avantages du click-and-collect pour les clients
- Comment le mettre en place

## Faites savoir que votre activité continue

- Mettez **une affiche** sur votre commerce indiquant comment on peut s'adresser à vous. Même si les sorties de votre clientèle sont très limitées, si votre zone de chalandise est réduite, cela accroît vos chances de contacts.
- Envoyez **des emails ou des SMS** aux clients dont vous avez les coordonnées. La première vague nous a montré que les consommateurs étaient restés solidaires de leurs commerçants favorisés dès lors que c'était possible.
- Utilisez les comptes que vous avez sur **les réseaux sociaux** pour informer vos clients de l'adresse en ligne à laquelle il est possible de commander vos produits, ou postez régulièrement pour garder le contact.

## Organisez votre accueil

- Prévoyez avant tout de respecter **les consignes sanitaires** : mettez du gel hydroalcoolique à disposition de vos clients et utilisez-le après chaque contact.
- Déterminez **les plages horaires** pendant lesquelles vos clients pourront venir retirer leur marchandise en pensant à leurs contraintes, en choisissant les créneaux compatibles avec les heures de travail ou de télétravail.
- Organisez **votre espace** en classant les produits qui doivent être retirés pour ne pas faire attendre vos clients.

## Quels avantages pouvez-vous attendre du click and collect ?

En premier lieu, c'est à l'évidence le moyen de maintenir votre activité. Mais cela présente d'autres avantages sur le long terme :

- Vous développez votre **visibilité** en touchant une nouvelle clientèle qui vient s'ajouter à votre clientèle habituelle, d'autant plus que votre présence en ligne vous rend accessible **24h/24** ;
- Vous fidélisez vos habitués qui resteront vos clients malgré la fermeture partielle de votre point de vente ;
- Vous calculez très facilement votre **retour sur investissement** – même en cas d'offre gratuite, il vous sera facile de vous projeter dans l'après-confinement, en incluant les coûts éventuels de l'abonnement à une plateforme de vente, par exemple ;
- Le click and collect est **plus avantageux que la livraison à domicile** – vous n'avez pas à emballer et envoyer des colis, à vous déplacer ou à payer une entreprise pour le faire.

