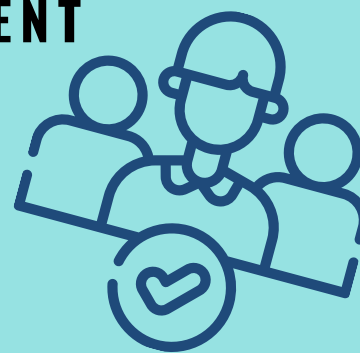


# RÉUSSIR SON PROJET E- COMMERCE B2B

La difficulté dans la construction d'un projet e-commerce B2B consiste à concilier les spécificités de la vente de pro à pro, tout en répondant aux exigences d'acheteurs habitués aux bonnes pratiques du e-commerce B2C.

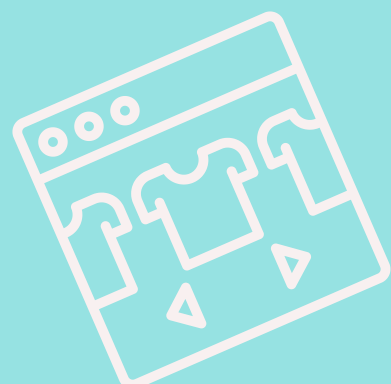
## 1 PERSONNALISEZ L'EXPÉRIENCE CLIENT

Chaque client sur votre site doit en avoir une expérience singulière, selon ses besoins: prix spécifiques, moyens de livraison et de paiement prévus dans vos contrats. Respectez les processus de commande et validation de vos clients, qui peuvent être complexes selon les organisations.



## 2 FACILITEZ L'ACCES AUX PRODUITS

Améliorez l'expérience d'achat de vos clients, en leur créant des catégories dédiées, visibles uniquement d'eux, pour retrouver les produits qui les intéressent. Veillez à utiliser le jargon de vos clients, souvent différent du vôtre, pour décrire et nommer vos produits.



## 3 DÉTAILLEZ VOS FICHES PRODUITS

Les visiteurs de votre site web doivent trouver toutes les informations qu'ils cherchent sur un produit, sans solliciter votre équipe commerciale. Les acheteurs pros sont à la recherche de caractéristiques techniques et de normes notamment, pensez à les détailler.

## 4 FAITES VALOIR VOTRE EXPERTISE

Vos clients font appel à vous non seulement pour votre offre, mais également pour votre connaissance pointue des produits que vous commercialisez. Valorisez vos connaissances avec un blog, une section questions fréquentes, des guides d'achat, un chat.



## 5 FACILITEZ LE RENOUVELLEMENT

Vos clients pros renouvelleront souvent leurs commandes, à un rythme régulier. Permettez-leur de le faire en 1 clic, et n'hésitez pas à les relancer par mail peu avant le moment prévu de renouvellement de commande.

## 6 OPTIMISEZ LE RÉFÉRENCEMENT

Le référencement naturel est la source la plus rentable et la plus fiable pour acquérir de nouveaux clients en ligne, il est donc important pour vous d'avoir de bons réflexes à chaque fois que vous créez du contenu pour votre site (fiche produit, article de blog, nouvelle page, etc.)



## 7 FORMEZ VOS ÉQUIPES DE VENTE

Chacun des membres de votre équipe commerciale doit jouer un rôle d'ambassadeur pour votre site e-commerce. Il est important que tous vos commerciaux et ADV puissent aider vos clients à résoudre leurs difficultés avec votre site web.

## 8 EXPLOITEZ VOS DONNÉES

Vous allez accumuler énormément de données grâce à votre backoffice, vos outils d'analytique et les retours de vos utilisateurs. Développez une culture d'optimisation grâce à l'analyse de ces données pour améliorer en permanence votre site web.

