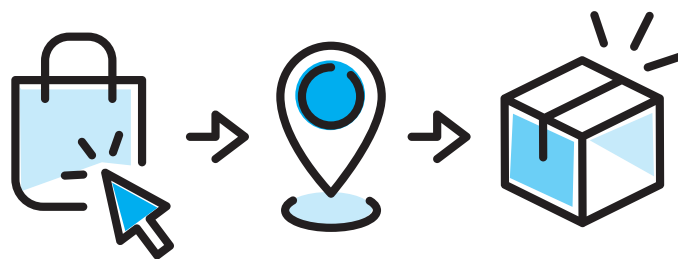


# LE CLICK-AND-COLLECT

**Le click-and-collect est un dispositif qui permet l'achat à distance puis le retrait en magasin.**



Le click-and-collect est une solution qui allie **e-commerce** et **commerce de proximité**. Le principe est simple : le consommateur passe commande sur le site internet du commerçant puis vient retirer ses achats en boutique ou dans un point relais, au moment où il le souhaite. Ce dispositif se base donc sur les **stocks physiques en magasin** et diffère ainsi de la commande en ligne avec retrait en magasin.

Le retrait peut être de type piéton ou s'effectuer sous forme de « drive », le client vient alors récupérer sa commande en voiture dans une zone de retrait spécifique.

## ➤ Les avantages du click-and-collect pour les commerçants :

- C'est un **service supplémentaire** offert aux clients, qui permet de fidéliser la clientèle. Le click-and-collect permet de **booster ses ventes** : le passage en magasin des clients est une opportunité pour leur faire découvrir l'espace commercial et l'offre complète des produits. Selon une étude de Médiamétrie, 46% des cyberacheteurs se déplaçant en point de vente ont déjà acheté un autre produit lors du retrait de leur commande.
- Il n'y a pas besoin de gérer la **logistique** d'envois ou retours de commandes.

## ➤ Les avantages du click-and-collect pour les clients :

- Ils n'ont pas à payer **les frais de livraison**
- C'est un **gain de temps** : ils n'ont pas à chercher leurs produits dans le magasin, ni à faire la queue à la caisse. La commande est rapidement disponible au retrait, généralement un délai d'une à deux heures.
- Ils ont la possibilité de bien **s'informer** avant leur acte d'achat
- Ils peuvent vérifier en direct la qualité de leur commande
- Lors du retrait, ils peuvent éventuellement bénéficier **des conseils** de vendeurs.
- Si le produit n'est pas en stock, le client peut **le réserver**.

## Click-and collect : une solution pour poursuivre son activité en période de crise sanitaire

Avec la crise liée à la pandémie de coronavirus, le click-and collect est un moyen, pour les commerçants, de **poursuivre leur activité tout en respectant les gestes barrières**. Les clients peuvent venir retirer leurs achats **sans avoir de contacts directs**, avec d'autres clients ou avec le personnel du magasin.

## ➤ Comment le mettre en place ?

Vous avez un site internet : intégrer un module de commandes en ligne et une solution reliant le site à la caisse afin de gérer vos stocks en temps réel.

Vous n'avez pas de site internet : rejoindre une plate-forme regroupant plusieurs commerçants, proposer la réservation en ligne directement sur les réseaux sociaux (via Messenger sur Facebook par exemple).

Pour le retrait « piéton » : il est nécessaire de positionner un marquage au sol qui permet de respecter la distanciation physique et d'aménager un espace spécifique dans le magasin. Pour gérer le flux de clients, vous pouvez proposer à vos clients un horaire de retrait précis de retrait de la commande sans contact.

Pour le retrait « drive » : les achats peuvent être chargés directement dans le coffre sans que la clientèle n'ait besoin de sortir de son véhicule. Autrement, les paquets peuvent être déposés à proximité du véhicule afin qu'elle les range elle-même.

Il est important de **faire savoir** que vous proposez ce service de click-and-collect : mise en avant sur le site web, post sur les réseaux sociaux, articles dans une newsletter...



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES