



INTERFACE QUALITE  
ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF



## Les Déjeuners Qualité d'INTERFACE QUALITE asbl

### 19/04/2012 – Démarche Qualité dans l'e-commerce.



Une démarche qualité dans l'e-commerce, c'est avoir une vision orientée client plutôt que centrée sur soi-même ! N'est-ce pas aussi vrai dans les autres secteurs ? Lors de ce déjeuner, des pistes de réflexions, des méthodes et des bonnes pratiques ont été présentées, pouvant tout à fait s'exporter vers d'autres secteurs d'activité.

Nous y avons écouté le témoignage très enrichissant et axé «expérience de terrain» de Mr Jean-Marc Robert, gérant des Ets Robert à Auvélais. L'entreprise gère un site de vente à distance dans le milieu équestre (vente par correspondance).

#### Se lancer sur internet ?

- 1) Réaliser un site internet de vente par correspondance ?  
D'abord tester sur e-bay : comment seront perçus les produits ?
- 2) Bien réfléchir à son entrée :  
apprendre comment fonctionnent l'internet et les clients.  
→ **Savoir s'entourer de personnes compétentes.**

Les Ets Robert, c'est une petite équipe de 6 personnes motivées et impliquées dans la croissance de l'entreprise. Ce sont des collaborateurs qui se concertent en permanence, qui prennent des initiatives, qui règlent les problèmes de suite et trouvent des procédures à suivre pour les prévenir à l'avenir, bref des collaborateurs qui s'échangent des recettes de bon sens.

C'est aussi une équipe qui mise beaucoup sur la qualité du service !

#### La qualité du service

Donner confiance aux clients et les **fidéliser**.  
**Libérer du temps** pour ce qui fait la vraie valeur de l'entreprise.  
Permettre à l'entreprise de **durer**.

L'entreprise a connu une très forte croissance, passant de 900 colis envoyés en 2008 à 14.500 colis envoyés en 2011. Pour 2012, les prévisions annoncent l'envoi de + de 20.000 colis. Comment cette croissance a-t-elle été rendue possible ? Grâce à un esprit qualité présent tous les jours et à plusieurs niveaux.

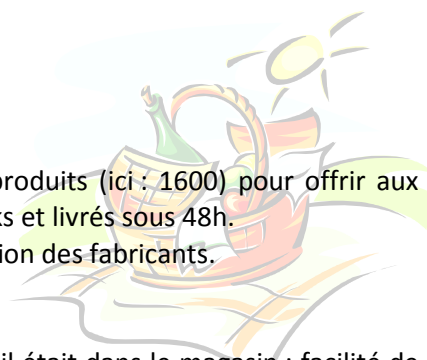
---

#### Renseignements et inscriptions

INTERFACE QUALITE asbl - Personne de contact : Véronique ROSSIGNOL  
Tél: 081/62.22.62 - Fax: 081/60.17.67 - E-mail: [qualite.gembloux@ulg.ac.be](mailto:qualite.gembloux@ulg.ac.be)

## Qualité des produits

- Veiller à la qualité des achats.
- Un choix stratégique : limiter le nombre de références produits (ici : 1600) pour offrir aux clients une forte réactivité : tous les produits sont de stocks et livrés sous 48h.
- Le délai de livraison est un critère important dans la sélection des fabricants.



## Qualité du service

- Un client sur le site web doit se sentir aussi à l'aise que s'il était dans le magasin : facilité de circuler et de s'orienter, qualité du conseil et des produits,...
- L'emballage doit être parfait ! Le colis c'est le magasin ! Le colis = l'image que l'entreprise veut donner, à savoir le meilleur rapport qualité/prix du net et en stock.
- Donner confiance aux clients pour leur donner l'envie de revenir, les fidéliser (ligne téléphonique à disposition, traçabilité de l'expédition en ligne,...).
- Un retour pour échange ou remboursement aisé et transparent.  
Aux Ets Robert, la qualité du service est très bonne. Le calcul est simple : via le taux de retour qui est très faible (0,04%).
- Qualité de l'accueil téléphonique : service gratuit et permanent aux heures d'ouverture du bureau. « 80 % des gens qui téléphonent pour un conseil commandent dans la journée ou dans les deux jours ».

### Qualité de l'accueil téléphonique

#### **Le téléphone génère :**

Du chiffre d'affaire

De la notoriété

De la confiance (fidélisation).

## Qualité des clients

- Quels profils de clients pour le site web et les services proposés ?
- Développer des partenariats win-win, notamment avec les centres équestres qui sont des prescripteurs d'opinion. Ce partenariat fut un vrai élément déclencheur qui a contribué à la croissance de l'entreprise.

## Qualité de l'e-réputation

- Être en état de veille permanent (via les Google Alerts) : savoir ce qui est dit sur l'entreprise, être informé d'un éventuel problème dont l'entreprise n'aurait pas eu connaissance.
- Suivre les forums sans être trop intrusif, mais ne pas laisser dire sans agir. Une intervention adéquate expliquant les tenants et aboutissants du problème relaté permet de clore rapidement forum non justifié.
- Parler et dialoguer sans ambiguïté : si intervention, toujours en tant que patron de l'entreprise, ne jamais se faire passer pour un client ravi.
- Les forums pèsent lourds dans les prises de décision : les gens vont se renseigner sur les forums avant d'acheter une selle.
- Les médias sociaux : doit-on y aller ? Cela mérite réflexion et surtout être conscient des répercussions, des retours à devoir gérer.

## Qualité de la communication

- Représente l'image de ce qu'on veut.
- La communication se fait partout, sur tous les supports existants (ne pas en privilégier un au détriment des autres). Le multi-canal est très bon pour communiquer (mail, courrier, ...).

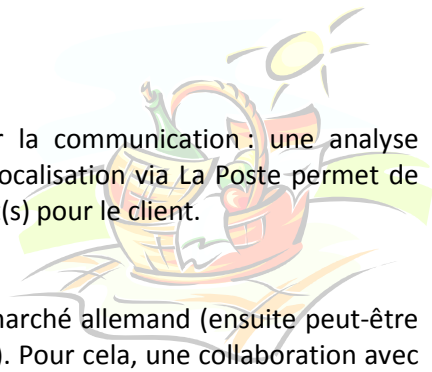
---

### **Renseignements et inscriptions**

INTERFACE QUALITE asbl - Personne de contact : Véronique ROSSIGNOL

Tél: 081/62.22.62 - Fax: 081/60.17.67 - E-mail: [qualite.gembloux@ulg.ac.be](mailto:qualite.gembloux@ulg.ac.be)

- Ciblée selon les clients, les valeurs de l'entreprise.
  - Analyse détaillée des clients pour personnaliser la communication : une analyse comportementale des clients couplée à une géolocalisation via La Poste permet de définir le(s) produit(s) potentiellement intéressant(s) pour le client.



Et en projet ?

Fin 2012 / début 2013, les Ets Robert partent à la conquête du marché allemand (ensuite peut-être de l'Italie et l'Espagne, selon l'évolution du contexte économique). Pour cela, une collaboration avec une agence allemande est mise en place, afin d'auditer ce nouveau marché : comment pensent les clients ? Le business modèle est-il adapté à ces nouveaux clients potentiels ? De quoi ont besoin ces clients ? Comment les aborder ?

### Nos prochaines activités : Inscription auprès d'Interface Qualité asbl

|  |   |  |
|--|---|--|
| Déjeuner qualité :<br><b>BENEO-ORAFI (Oreye)</b> | Système intégré de gestion de la qualité.<br>Audits : contraintes ou richesse ?<br>ISO : aide à l'exportation.  | Mardi 5 juin 2012 de 12h à 14h00, au Parc Créalys (5032 Isnes), salle ERIDAN   |
| Déjeuner Qualité :<br><b>Euro Consultants</b>    | La Méthode OMABI : Objectif – Méthode – Actions – Budget – Indicateurs.<br>« L'OMABI est d'abord une technique qui garantit à un individu (ou à un groupe) d'atteindre à coup sûr ses objectifs. » (OMABI, Mode d'emploi. p.11, J.-J. ADAM, J.-L. CORBIAU et Ph. PIERCO). | Jeudi 20 septembre 2012, de 12h à 14h (lieu à préciser).<br><b>Pour cette séance, venez avec vos projets ou problématiques à solutionner et appliquez la méthode OMABI !</b> |
| Chaire Qualité (GxABT)                           | <i>Responsabilité Sociétale des Entreprises.</i><br>(programme en cours de finalisation)  | Mercredi 24 octobre 2012 de 8h30 à 17h à Gembloux Agro-Bio Tech  |

---

#### Renseignements et inscriptions

INTERFACE QUALITE asbl - Personne de contact : Véronique ROSSIGNOL  
Tél: 081/62.22.62 - Fax: 081/60.17.67 - E-mail: [qualite.gembloux@ulg.ac.be](mailto:qualite.gembloux@ulg.ac.be)