



Gérer une commande reçue sur votre boutique du portail de Cabourg

Un service proposé par la Mairie de Cabourg et l'association Team Cabourg en partenariat avec



Sommaire

Dans ce guide nous vous donnons toutes les informations nécessaires pour gérer les commandes que vous recevrez sur beprox.

Nous avons choisi de vous accompagner en traitant les 3 thèmes suivants :

- Un partage de quelques bonnes pratiques du e-commerce
- Le traitement d'une commande réalisée sur beprox, vue côté client.
- Le traitement d'une commande réalisée sur beprox, vue côté commerçant

Partage de bonnes pratiques du e-commerce (1/2)

Parce que le commerce sur internet présente quelques spécificités par rapport au commerce traditionnel, nous avons pensé que ces quelques bonnes pratiques pour la gestion de vos commandes vous seraient utiles.

En e-commerce, il faut porter une attention toute particulière aux points suivants pour satisfaire les clients :

- 1** Privilégier une offre de produits plus réduite avec un process fiable plutôt qu'une offre étendue avec une gestion moins maîtrisée.
- 2** Tenir les engagements, en termes notamment de délais de préparation et/ou horaires de retrait/livraison
- 3** Faire des offres et communications très claires sur le contenu
- 4** Eviter les produits les plus complexes ou sensibles à gérer, en termes de stock, délais de préparation, modalités de retrait, etc.

Conseils

L'interaction avec les clients demeurant limitée, votre premier enjeu est de le satisfaire : tout ce qui peut générer incompréhension, doute ou modifications de commandes doit être évité. La ré-assurance est clé

Tout doit être fait pour éviter des réclamations ou des retours sur une commande et pour faciliter le parcours du client

Partage de bonnes pratiques du e-commerce (2/2)

Gardez en tête que le client sur beproxy est le même que votre client en boutique :)

Et si Internet est un canal différent de la vente physique, les classiques du commerce s'y appliquent tout autant, ou pour reprendre l'adage :

"Soignez votre client et vous le fidéliserez.

Négligez-le et c'est votre réputation qui sera dégradée."

Enfin, l'un des atouts majeurs du service de beproxy étant de permettre au client de commander auprès de plusieurs boutiques, la qualité de l'expérience client dépend du respect des engagements de l'ensemble des magasins. **Il y a un enjeu solidaire entre commerçants.**

Conseil

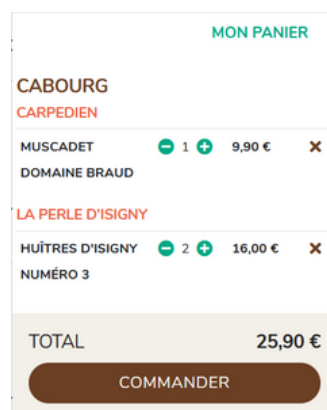
Pensez à bien tenir à jour votre agenda avec les horaires d'ouverture et en prenant en compte les jours fériés. Décrivez vos produits de la manière dont vous aimeriez les lire en tant que client

Merci beaucoup !

Client : comment se passe une commande beproxy ?

Mettons nous à la place d'un client qui a ajouté à son panier 2 douzaines d'huitres et une bouteille de Muscadet.

Après avoir cliqué sur "commander" depuis mon panier



Je choisis mon mode de retrait

JE SOUHAITE RÉCUPÉRER MA COMMANDE

Friday 15 May 10:30 - 11:00

OU

JE SOUHAITE ME FAIRE LIVRER

Le commerçant CARPEDIEN vous livre. Veuillez le contacter au 0954799313 pour planifier la livraison.

J'accepte les conditions de vente. [Voir nos conditions](#)

Et paie en une fois l'ensemble de ma commande

INFORMATIONS DE PAIEMENT

NUMÉRO*

DATE D'EXPIRATION*
Format MM/YY

CRYPTOGRAMME*

Qu'est-ce que c'est ?



Par défaut, 2 modes de collecte sont proposés :

- Retrait magasin (choix par défaut), sur les horaires d'ouverture du magasin
- Livraison par les commerçants qui le proposent : les clients sont invités à contacter leur commerçant pour convenir des modalités de livraison. Lors de leur inscription ou depuis leur page d'administration, les boutiques doivent préciser qu'elles proposent ce mode de retrait

Localement vous pouvez décider d'en ajouter 3 types additionnels: La livraison mutualisée (1 livreur pour toutes les boutiques), L'expédition nationale (à tarif unique pour toute la ville) et le retrait express

Info !

La promesse d'ensemble est de pouvoir récupérer ses commandes préparées en 2h. Les clients peuvent donc choisir un créneau à partir de H+2, pendant les horaires d'ouverture.

Commerçant : comment suis-je informé d'une commande ?

A chaque commande je suis notifié par un e-mail à l'adresse que j'ai renseignée pendant mon inscription. Voici ci-dessous un exemple de mail type de commande.

objet du mail

Objet : Nouvelle commande BeProxy !

contenu de la commande

mode et date/heure
de retrait

Date de commande				08/05/2020 13:24
Montant total				99,00 €
Lot de 3 chaussettes	3 unités	x1		12,00 €
bar sauvage		x3		102,00 €

A récupérer sur place le 11/05/2020 à 10:30

Je peux également à tout moment retrouver mes commandes sur pro.beproxy.com (cf la page suivante) et être informé par SMS d'une commande

Commerçant : comment je traite une commande ?

Je suis alerté de l'arrivée d'une commande (sur mon espace commerçant, par email, bientôt par SMS)

Je me rends sur mon espace commerçant et je consulte la commande et vérifie que tout est bien OK : les produits, les délais, etc

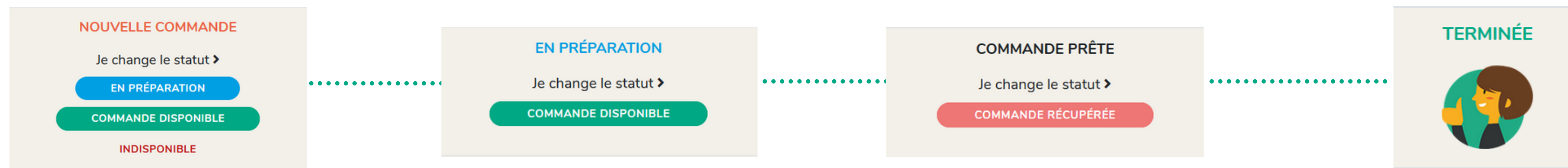
Je prépare la commande

Je confirme que le client a bien récupéré sa commande

En cas de difficulté, de doute, j'appelle mon client pour valider sa commande, son mode ou horaire de collecte

Une fois passée en terminée, les fonds sont versés sur mon "compte virtuel" chez Mangopay et sur mon compte bancaire automatiquement 48h après

Les différents statuts d'une commande réussie sur votre compte beprox

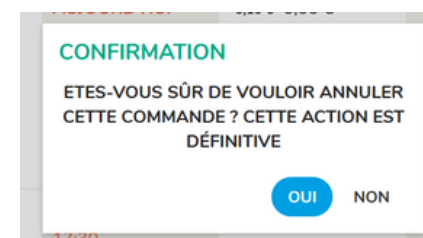


Nous verrons les cas d'annulation et de produits indisponibles dans les pages suivantes

Commerçant : comment j'annule une commande ?

Conseil

Évitez au maximum d'annuler une commande, appelez votre client pour convenir d'un produit de substitution, ou d'une date ultérieure.



OU



Annulation de commande

Annulation partielle de commande

- Quand vous annulez une commande, le client est remboursé automatiquement sur son compte bancaire, en 48h.
- Pour les commandes multi-boutiques, si vous annulez une commande concernant votre boutique, seule cette partie de la commande sera annulée. La commande reste valable pour les autres commerçants.
- Pour les commandes multi-produits au sein d'un même commerce, l'annulation d'au moins un produit entraîne l'annulation pour tous les produits de la commande.
- Il n'est pas possible de modifier une commande. En revanche, il est tout à fait possible d'annuler une commande.
- Si vous avez déjà validée la commande, mais que vous souhaitez l'annuler, vous ne pouvez pas le faire depuis votre console beproxy. Il faut que vous nous contactiez pour que nous réalisions cette opération.

Info!

Vous trouverez les coordonnées du client dans la partie détails de la commande





Merci pour votre attention

Vous avez désormais toutes les informations pour traiter vos premières commandes :)

Et si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter à contact@beproxy.fr