



COMMENT BOOSTER VOTRE TAUX DE
CONVERSION EN LIGNE?

27 MARS 2018

1. PETIT RAPPEL: Le taux de conversion pour un site eCommerce

- Il peut se définir comme étant le **pourcentage de visiteurs ayant effectué un achat par rapport au nombre de visiteurs total**:

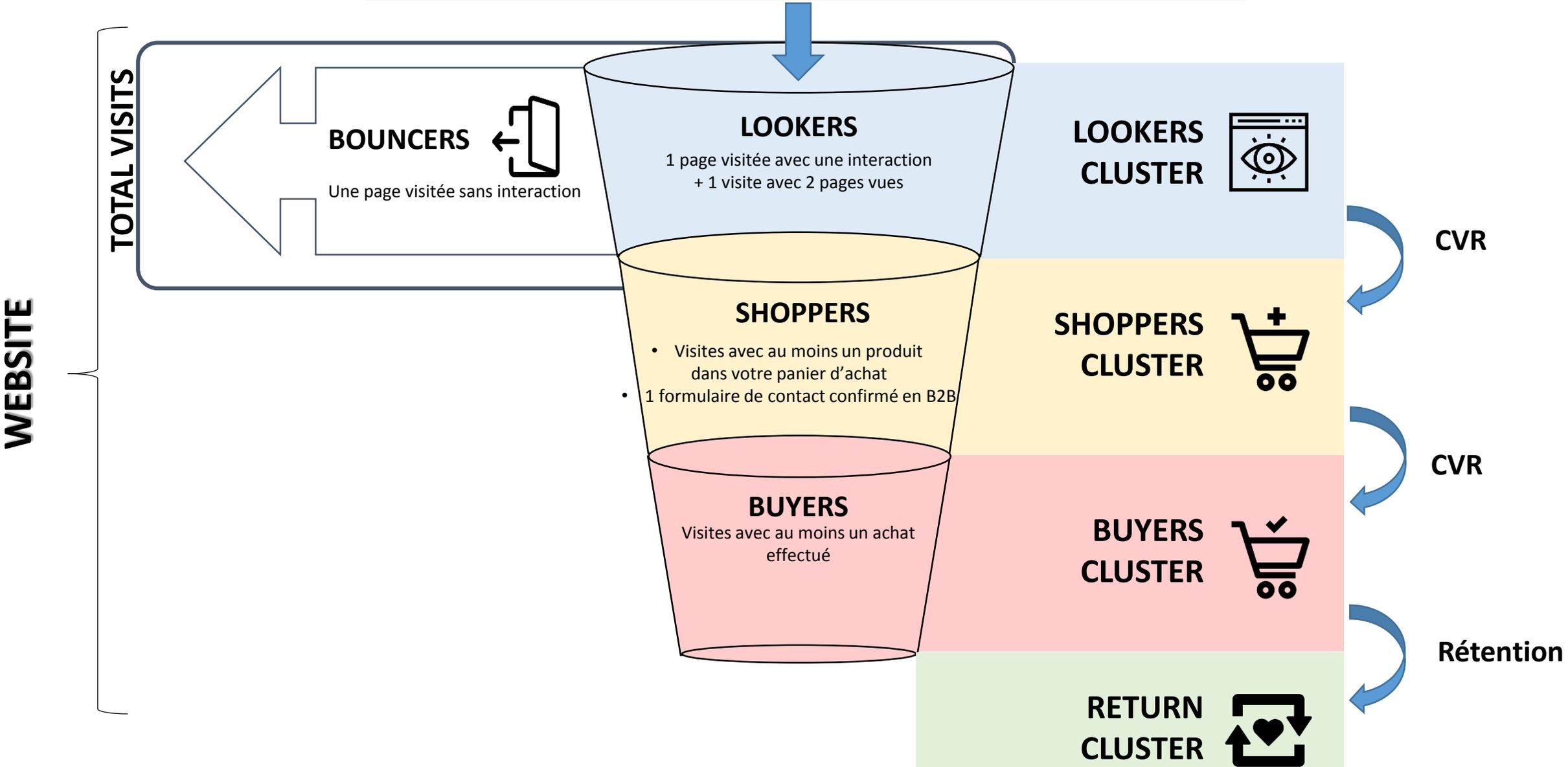
➤ **$[(ACHETEURS/VISITEURS)*100]$**

- Le taux de conversion est l'indicateur clé pour tout site eCommerce.



2. DEFINIR VOTRE TUNNEL D'ACHAT/ VOTRE ENTONNOIR DE CONVERSION

AWARNESS: online Media / SEA / SEO / Direct traffic / email / Social



3. SEGMENTER VOTRE BASE DE DONNEES

- En découpant votre base de données clients, en sous ensemble homogènes et cohérents, vous bénéficierez d'une approche commerciale performante avec un taux de conversion plus élevé.

Exemple: le Nouveau Membership programme chez Nespresso

AMBASSADOR III
EXPERT II
CONNOISSEUR I



- Avantages et fidélité récompensée

Plus vous restez longtemps client chez Nespresso, plus vous pouvez bénéficier de bénéfices exclusifs :



LIVRAISON GRATUITE



ATELIERS CAFÉ



KIT DE DÉTARTRAGE GRATUIT



15% DE RÉDUCTION SUR LES ACCESSOIRES



PRIVILÈGE NOUVEAUTÉ MACHINE



AVANT-PREMIÈRES



VENTES VIP

Créer des contenus personnalisés suivant vos segmentations clients



Résultats

Forte croissance du taux de conversion depuis nos emails

Nette évolution du taux de conversion lorsqu'un client se connecte à son compte en ligne avec un contenu personnalisé suivant son profil client

Plus votre message est ciblé, meilleure sera votre conversion

4. DESIGN ET ERGONOMIE

1. Une claire orientation du clic

NESPRESSO EN FR NL

ETAPE 1 Résumé du panier | ETAPE 2 Mode de livraison | ETAPE 3 Paiement | ETAPE 4 Résumé de la commande | ETAPE 5 Confirmation de commande

Livraison gratuite* | Commandez avant 12h, nous vous livrons le soir même**

Panier **PROCÉDER À LA LIVRAISON**

ARTICLE	PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	TOTAL
MACHINES (1)			
LATTISSIMA ONE SILKY WHITE DELONGHI	248,95 €	1	248,95 €
ECO PARTICIPATION	0,05 €	1	0,05 €
PROMOTION Utiliser une carte cadeau ?			
Pour utiliser votre code promo, entrer le numéro ici : <input type="text" value="code promo"/> OK			
TOTAL			
Machines TOTAL (1)			
SOUS-TOTAL			249,00 €
TVA (INCLUDE)			43,21 €
Crédit estimé			-60,70 €
TOTAL			188,30 €

RISTRETTO DECAFFEINATO 0,38 €

NESPRESSO Identifiez-vous ou créer un compte | Votre panier est vide | EN FR NL

Café | Machines | Accessoires | Nos Choix | Recycling | Nos services | Nous trouver | Besoin d'aide | Professional

Livraison gratuite* | Commandez avant 12h, nous vous livrons le soir même**

Trouvez le café qui correspond le mieux à vos goûts. Vivez votre propre expérience Nespresso en quelques étapes simple. **COMMENCEZ ICI**

FILTRES PAR

INTENSITÉ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

TAILLE DE TASSE Ristretto Espresso Lungo

PROFIL AROMATIQUE Equilibré Fruité Intense

Pour le matin

- SÉLECTION ÉQUILIBRÉE - 30... 11,60 € **+**
- SÉLECTION INTENSE - 30... 11,60 € **+**
- SÉLECTION LUNGO - 50... 19,20 € **+**
- SÉLECTION PETIT-DÉJEUNER - 150... 58,50 € **+**

Assortiments

- SÉLECTION PURE ORIGIN - 50... 20,00 € **+**
- SÉLECTION INTENSO - 50... 19,00 € **+**
- SÉLECTION ÉQUILIBRÉE - 50... 18,40 € **+**
- SÉLECTION BEST SELLER - 200... 77,30 € **+**

SÉLECTION ÉQUILIBRÉE - 30 CAPSULES 11,60 € **+** AJOUTER AU PANIER

POUR LES MATINS TOUT EN DOUCEUR

Éveillez vos sens avec nos cafés équilibrés. Si vous aimez un caractère rond et souple, essayez *Linizio Lungo* (intensité 4). Pour des notes complexes de céréales et de fleurs, dégustez *Vivalto Lungo* (intensité 4), également disponible en version décaféinée. Si vous préférez une petite tasse pour commencer la Journée, optez pour un Espresso comme *Dulsoo do Brasil* (intensité 4).

Cette sélection contient :

- LINIZIO LUNGO: Intensité: 4 Lungo: 110 ml Notes aromatiques principales: céréale maltée **Découvrez**

LIMITED EDITION TOUCH TRAVEL MUG 23 € **+**

VERRES À RECETTES VIEW 19 € **+**

BASE 4G 15:49 PANIER Modifier

Commandez avant 12h, livré en soirée.

MA COMMANDE

CAPSULES (2)

- Sélection Petit-déjeuner - 150 capsules 117,00 € (2 x 58,50 €) **2**

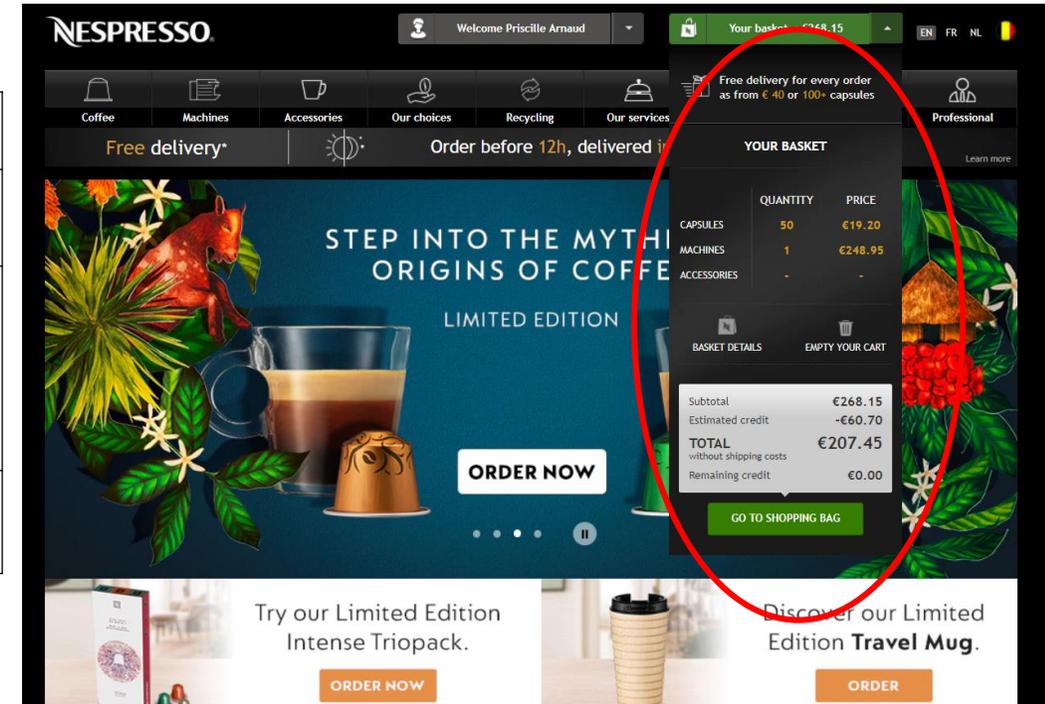
TOTAL 117,00 € Excluant les frais de livraison

CONTINUER >

Actualités | Nous trouver ? | Commander | **Panier** | Plus d'infos

2. Vos boutons d'action clairs et incitatifs => AB TESTING

Test Description	
Objectives	Accroître le taux de conversion des Shoppers en Buyers
Hypothèse	Basé sur l'analyse du tunnel de conversion via GA, nous avons identifié une possibilité d'améliorer l'accès à la page panier. Nous avons réalisé que le bouton d'action "procéder à la commande" était trop engageant à ce stade.
Scénario	Simplement changer les mots du bouton d'action de "procéder à la commande" à "accéder au panier"



 **+ 1 point (%)** de gagner du nombre total de « Shoppers » qui accèdent à la page panier.

Learning: Les plus simples AB testings sont souvent les plus performants.

3. Afficher une jauge de progression pour que le client puisse visualiser les étapes

NESPRESSO EN FR NL

ETAPE 1 Résumé du panier

ETAPE 2 Mode de livraison

ETAPE 3 Paiement

ETAPE 4 Résumé de la commande

ETAPE 5 Confirmation de commande

Livraison gratuite* | Commandez avant 12h, nous vous livrons le soir même** En savoir plus

Panier PROCÉDER À LA LIVRAISON

ARTICLE	PRIX UNITAIRE	QUANTITÉ	TOTAL
MACHINES (1)			
 LATTISSIMA ONE SILKY WHITE DELONGHI	248,95 €	1	248,95 €
ECO PARTICIPATION	0,05 €	1	0,05 €

PROMOTION Utiliser une carte cadeau ?

Pour utiliser votre code promo, entrer le numéro ici : OK

TOTAL

NESPRESSO VOUS RECOMMANDE



RISTRETTO DECAFFEINATO

0,38 €

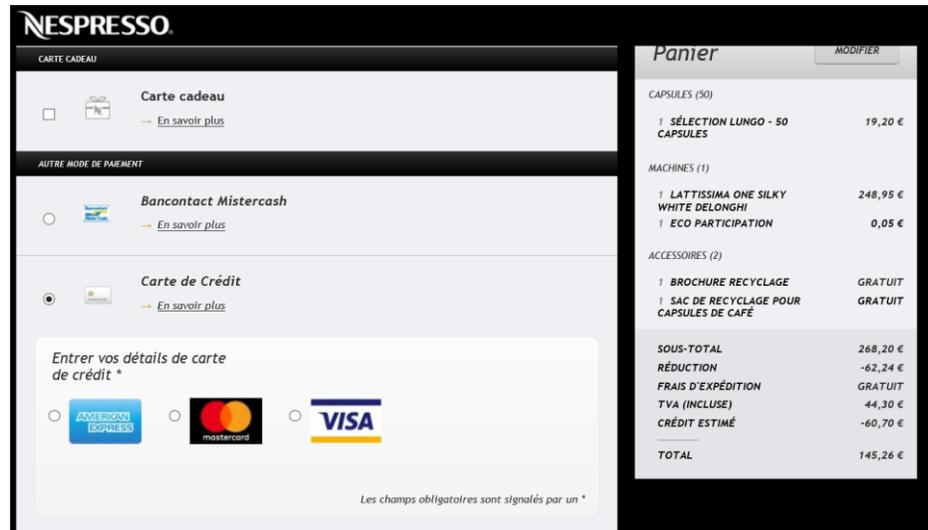
4. Moyens de paiement claires et concis

- mentionner vos moyens de paiement sécurisés depuis votre home page

Exemple dans le footer de votre Home Page



- Garder des étapes de validation et de paiement claires et concises

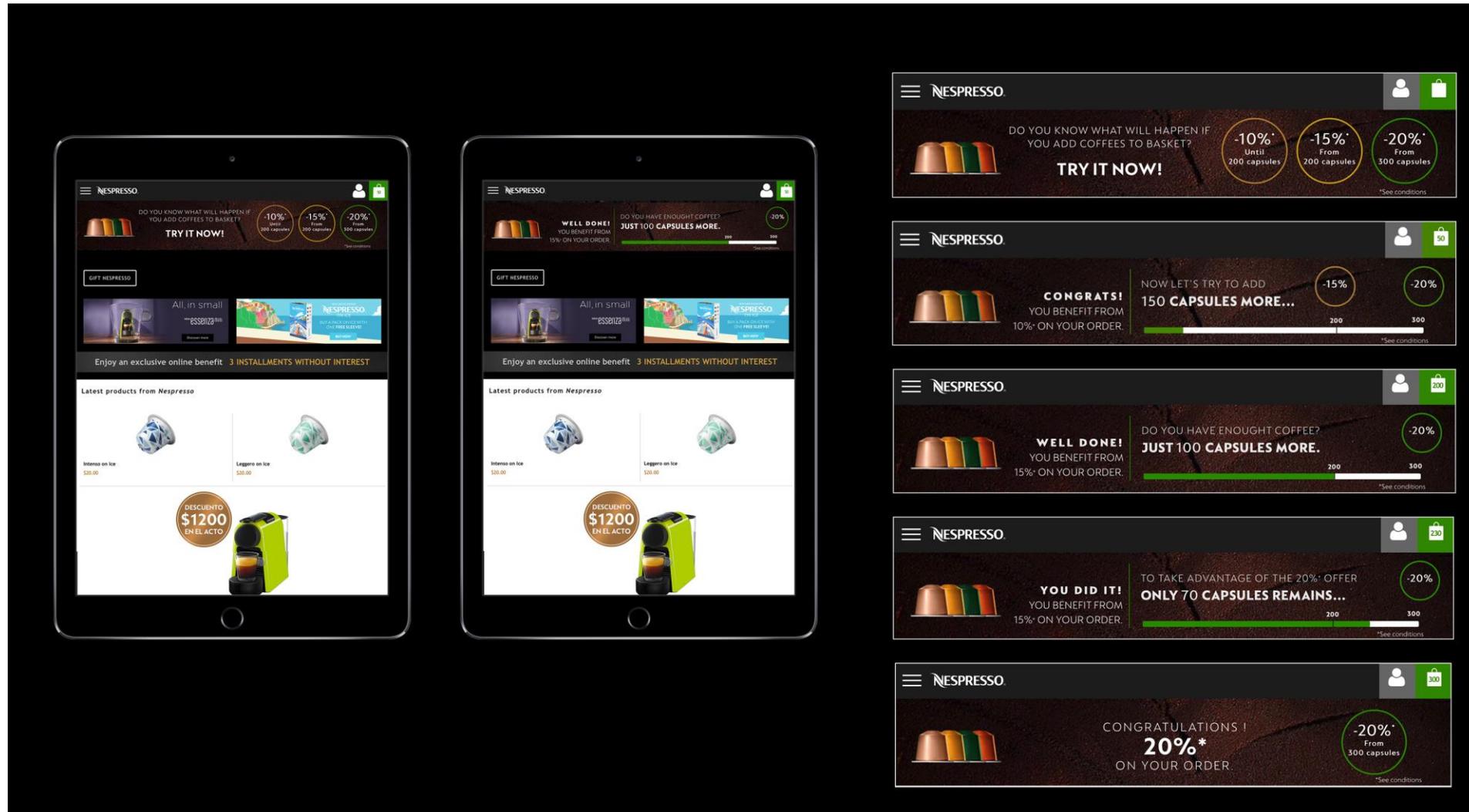


Soon....

5. UX ET PERSONNALISATION

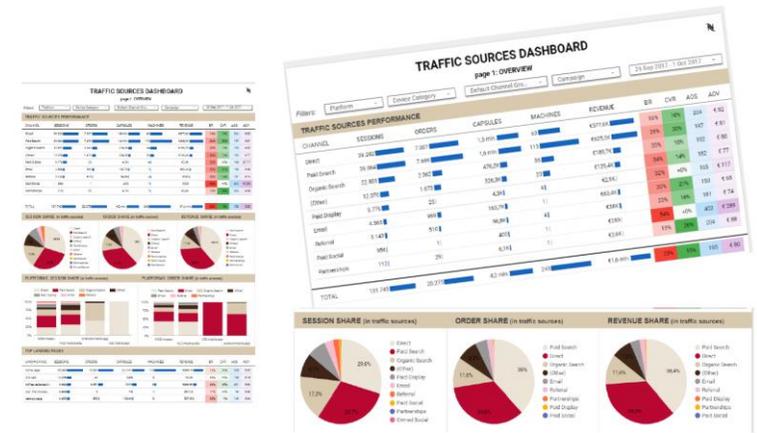
L'UX est le meilleur moyen d'engager vos utilisateurs

- Mettre en place des micro-interactions (**gamification**) afin de rendre vos internautes actifs dans leur navigation, notamment en personnalisant le parcours d'achat. Une fois vos utilisateurs engagés, vos chances de convertir sont **multipliées par 5**.

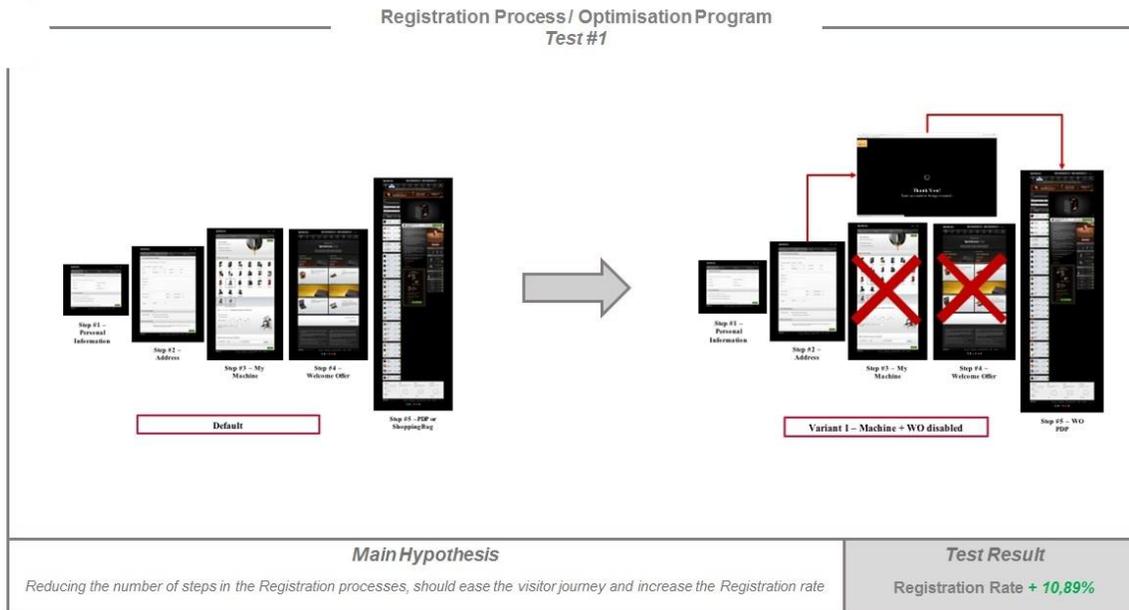


6. A/B TESTING

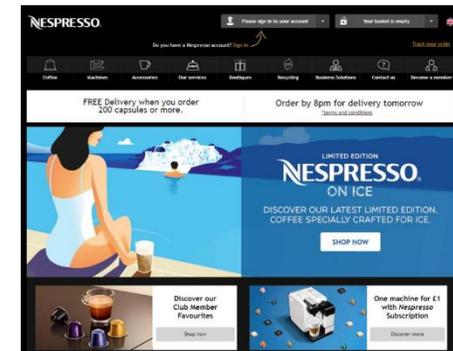
- Analyser
- Mesurer
- Tester / tester et re tester!



Optimiser et réduire les étapes pour s'enregistrer.



Sliders vs no sliders



7. CONSISTENCE DU MESSAGE DANS LE PARCOURS CLIENT

Etre consistant avec votre message sur tous les appareils mobiles et fixes depuis la source de trafic => + votre message est consistant, meilleurs seront vos taux de conversion

Sources de traffic

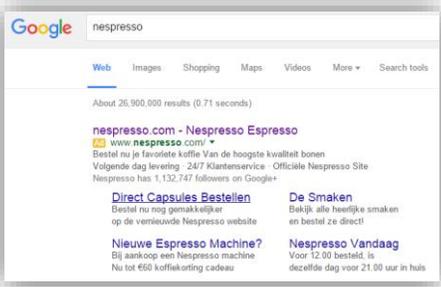
Site eCommerce

Landing Page

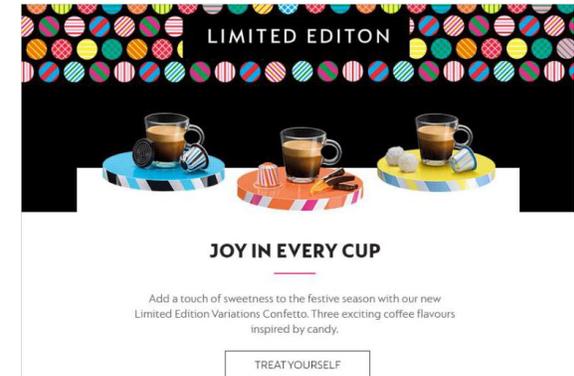
Instagram SOCIAL



SEO / SEA



EMAIL



8. CRÉER UNE STORYTELLING DE VOS PRODUITS

Exemple: Limited Edition: Robusta Uganda

Vos prospects n'ont pas envie de lire un texte rébarbatif, mais **de rêver, d'être surpris...** Bref, de ressentir des émotions positives => ainsi ils seront beaucoup plus engagés!



Pack virtuel

Cross-selling

Vidéo du produit

Landing Page



9. LA LIVRAISON OU VOS SERVICES PREMIUMS

- Mettez en avant sur plusieurs de vos pages ce qui vous distingue de vos concurrents: votre valeur ajoutée / vos services premiums si vous en avez!

Exemple chez Nespresso:
La livraison le jour même

- Mettez en avant tous vos modes de livraison depuis le footer dans votre home page.

The screenshot displays the Nespresso website interface. At the top, the Nespresso logo is on the left, and a user login area with the text 'Identifiez-vous ou créer un compte' and a shopping cart icon with 'Votre panier : 268,15 €' is on the right. Below this is a navigation bar with icons and labels for 'Petit-déjeuner', 'Café', 'Machines', 'Accessoires', 'Nos Choix', 'Recycling', 'Nos services', 'Besoin d'aide', and 'Professional'. A red box highlights a banner below the navigation bar that reads 'Livraison gratuite*' and 'Commandez avant 12h, nous vous livrons le soir même**' with a sun icon and a link 'En savoir plus'. The main content area features three promotional banners: 1) A large banner for a 25% discount on a new Nespresso machine, with the text 'SUBLIMEZ VOTRE CAFÉ DU MATIN' and 'Profitez d'une réduction de 25% sur une nouvelle machine Nespresso à l'achat d'au moins 50 capsules.' and a 'COMMANDEZ' button. 2) A smaller banner for a 'sélection intense de 30 capsules' with a 'COMMANDEZ' button. 3) A banner for a 'Travel Mug Édition Limitée' with a 'COMMANDEZ' button.

10. VITESSE DE CHARGEMENT DE VOTRE SITE ECOMMERCE

D'après Google, 53% des visiteurs s'en vont si le temps de chargement est supérieur à 3 secondes...

- La vitesse est un critère important pour fidéliser et faciliter la navigation de vos visiteurs sur votre site jusqu'au panier d'achat
- Effectuer le test via [PageSpeed Insights](#) – Google developers puis vous obtiendrez des suggestions d'optimisation.
- La vitesse de chargement est également un critère pris en compte par Google pour le référencement naturel (SEO).



A high-angle, wide shot of a lush mountain valley. The foreground is dominated by large, vibrant green banana leaves. In the middle ground, a small village with several buildings is nestled in a valley. The background features steep, forested mountains under a sky filled with large, white, dramatic clouds. Sunlight breaks through the clouds, creating a bright, glowing effect. The overall atmosphere is serene and majestic.

THANK YOU