

## VOTRE MAGASIN PR EN LIGNE : UN AVANTAGE DÉCISIF



Si vous dirigez une structure de type concession relativement importante, vous avez probablement déjà développé un site Internet qui va au-delà de la simple présentation de vos produits et services. Intégrer votre magasin PR à votre présence en ligne constitue un excellent vecteur de croissance complémentaire, qui démultipliera votre envergure.

Il ne s'agit pas ici de concurrencer les sites de vente de pièces génériques low cost, mais de proposer à votre clientèle, tant particulière que professionnelle, une offre qualitative de pièces d'origine, basée sur la disponibilité, la réactivité et l'interactivité.

### UNE DISPONIBILITÉ BASÉE SUR DES BESOINS RÉELS

Une **offre Internet doit être utile**, sinon elle ne générera pas de trafic suffisant. Il importe donc dans un premier temps d'analyser l'activité de votre magasin PR physique, tant en termes de clientèle (particuliers, garagistes indépendants, autres concessions et agents...) que de rotation des produits selon les segments et les modèles de véhicules. Constitué à partir de ces éléments, votre catalogue virtuel se concentrera en priorité sur des produits phares de rotation rapide, immédiatement disponibles (donc en stock).

Certains marchés de niche peuvent toutefois faire l'objet d'offres spécifiques, selon votre clientèle de base et son évolution (par exemple un club associatif consacré à la restauration de modèles anciens).

### UNE RÉACTIVITÉ EN ACCORD AVEC LES ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

Par nature, le client Internet est pressé (souvent davantage que le client traditionnel). Tout retard, même minime, dans le traitement de sa demande ou de sa commande sera synonyme de client perdu. Une logistique efficace de vente PR en ligne repose donc sur quelques incontournables :

- Un **site rapide et convivial** (maximum trois clics pour accéder à la fiche produit, une procédure de commande simple et transparente avec paiement sécurisé).
- Des dispositifs de **livraison performants et différenciés** selon les catégories de produits.
- Un **traitement immédiat**, personnalisé et expert des demandes de renseignements pointues.
- Une rubrique FAQ thématique (foire aux questions) pour les recherches d'informations plus générales.

### UNE INTERACTIVITÉ PERMANENTE POUR UNE BONNE DYNAMIQUE DE VENTE

Une **fiche d'information complète et détaillée** sur chaque pièce proposée à la vente en ligne est bien sûr indispensable, mais elle ne suffit pas. Dans de nombreux cas (notamment la clientèle de particuliers ou de club), des problèmes de compatibilité, montage, rodage, entretien et autres se poseront, avant et après l'achat.

Il est essentiel de gérer ces problématiques avec autant **d'efficacité que lors d'un échange physique** au comptoir PR ou à l'atelier. Service mail, formulaires de contact, forum et/ou chat en direct, et bien sûr numéro de téléphone dédié : tout doit être mis en œuvre pour répondre à chaque cas de figure et satisfaire le client.

Moteur de chiffre d'affaires supplémentaire et véritable stimulateur de croissance et de notoriété pour votre structure, la vente de pièces de rechange via Internet comblera vos attentes à partir du moment où vous aurez défini des objectifs ambitieux mais réalistes, sur la base d'éléments dûment documentés. Un contrôle permanent des performances de votre offre en ligne vous permettra d'adapter en temps réel votre stratégie aux évolutions du marché.