

FICHE PRATIQUE #4

COVID-19

COMMERÇANTS : COMMENT MAINTENIR LA RELATION AVEC VOS CLIENTS

L'épidémie de COVID-19 oblige au confinement et de nombreux indépendants sont contraints de limiter voire d'arrêter leur activité. Zoom sur les aides mobilisables.

Créée le 30/03/2020

« Nous attirons particulièrement votre attention sur le point suivant : nous essayons de vous aider et de vous renseigner au mieux face au flux normatif, notamment en vous renvoyant vers les textes. Toutefois, compte tenu de cette production normative en flux continu, tenant compte de l'évolution de la situation, nous ne pouvons garantir la stabilité des textes en vigueur.

Dans ce contexte, la CCI remplit une mission d'information simple et en aucun cas une mission de conseil ou d'interprétation des textes en vigueur.

Il vous appartient, éventuellement avec l'assistance de votre conseil juridique, de vérifier l'applicabilité de textes à votre situation précise.

Nous déclinons toute responsabilité du fait de la non-application des textes dans le temps et à votre situation particulière. »

Le confinement et la fermeture de la plupart des commerces amènent certaines structures à repenser leur business model. Pour entretenir la relation avec leurs clients, elles n'hésitent pas à proposer des livraisons à domicile ou des commandes en ligne à récupérer sur place. Ce sont autant d'opportunités de diversifier ses canaux de distribution.

La situation sanitaire actuelle oblige de nombreux commerçants et entrepreneurs à fermer les portes de leur structure. **Dans les faits, tous les lieux « non indispensables » ne doivent plus accueillir de public** (<https://www.rouen-metropole.cci.fr/le-coronavirus-covid-19-et-lentreprise>).

Souvent mal vécues, ces fermetures forcées sont pourtant l'occasion de repenser son Business Model ou de tester de nouveaux canaux de distribution avec un seul et même objectif :

Maintenir le lien avec ses clients.

Livrer ses clients pendant le confinement

« Les clients ne peuvent pas venir ? Très bien, je vais venir à eux alors ! ». La livraison peut en effet être une bonne solution pour continuer à développer son chiffre d'affaire. Encore faut-il le pouvoir et s'organiser en conséquence.

Assurez-vous dans un premier temps de bien être livré vous-même ! En effet, vos fournisseurs peuvent avoir cessé leur activité ou rencontrer des problèmes d'acheminement de leurs produits. Vous devrez, de votre côté, aménager une zone dédiée pour minimiser les contacts.

Réfléchissez ensuite aux modalités de livraison : certains services poursuivent leurs activités (Uber Eats, Deliveroo ou encore La Poste qui indique maintenir la continuité de ses activités essentielles à la population, dans le respect absolu de la santé de ses collaborateurs et de ses clients).

D'autres, au contraire, n'assurent plus leurs activités de livraison (LeBonCoin a annoncé la mise en sommeil de son partenaire Mondial Relay).

Il existe également des initiatives locales telles que

Ollca (<https://www.ollca.com/>) ou

Courses&Moi (<https://www.facebook.com/pages/category/Product-Service/Courses-Moi-257729264715713/>)

qui facilitent « les livraisons de proximité » et le lien social

Dans tous les cas, des règles strictes sont à respecter et faire respecter :

- Aucun contact physique avec le client pendant la livraison !
- Les livraisons doivent s'effectuer en priorité via la boîte aux lettres du destinataire. Vous êtes donc, en tant qu'expéditeur, encouragé à optimiser la taille de vos : colis pour favoriser ce type de livraison. Pour une livraison volumineuse (meuble par exemple), il est demandé aux entreprises qu'elles maintiennent des distances de sécurité à tout moment entre les personnes présentes sur place au cours de l'intervention et prévoient le nettoyage des surfaces touchées.
- Le respect des gestes barrière à toutes les étapes, de la préparation à la livraison : se laver très régulièrement les mains, tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir, utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter, saluer sans se serrer la main et sans embrassades...
- Toute personne présentant des symptômes du COVID19 (fièvre, sensation de fièvre, toux, difficultés respiratoires) ne doit pas intervenir dans le processus de livraison.

> Le kit de lutte contre le COVID19 à destination des chauffeurs-livreurs :

<https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19conseils-chauffeur-livreur.pdf>

Vous avez une question à ce sujet ? Contactez nos conseillers au 02 32 100 520

FICHE PRATIQUE #4

COVID-19

COMMERÇANTS : COMMENT MAINTENIR LA RELATION AVEC VOS CLIENTS

L'épidémie de COVID-19 oblige au confinement et de nombreux indépendants sont contraints de limiter voire d'arrêter leur activité. Zoom sur les aides mobilisables.

Créée le 30/03/2020

« Nous attirons particulièrement votre attention sur le point suivant : nous essayons de vous aider et de vous renseigner au mieux face au flux normatif, notamment en vous renvoyant vers les textes. Toutefois, compte tenu de cette production normative en flux continu, tenant compte de l'évolution de la situation, nous ne pouvons garantir la stabilité des textes en vigueur.

Dans ce contexte, la CCI remplit une mission d'information simple et en aucun cas une mission de conseil ou d'interprétation des textes en vigueur.

Il vous appartient, éventuellement avec l'assistance de votre conseil juridique, de vérifier l'applicabilité de textes à votre situation précise.

Nous déclinons toute responsabilité du fait de la non-application des textes dans le temps et à votre situation particulière. »

Permettre à ses clients de retirer des produits sur place

Si votre activité vous le permet, vous pouvez proposer à vos clients de commander en ligne vos produits et de venir les retirer en magasin.

La commande peut être effectuée :

- Par téléphone
- Par le biais de votre site E-commerce
- Par email

Vous devez faciliter le retrait des produits en magasin en tenant compte des consignes sanitaires actuelles :

- La création d'une zone dédiée au retrait
- Le respect des gestes barrière à toutes les étapes, de la préparation au retrait : se laver très régulièrement les mains, tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir, utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter, saluer sans se serrer la main et sans embrassades
- Le respect de la distance d'un mètre entre chaque client et entre vous et vos clients
- L'aménagement de plages horaires étendues pour fluidifier le retrait des produits et permettre ainsi de limiter les risques de propagation du virus.

Continuer à maintenir le lien avec les clients grâce aux outils en ligne

L'accueil physique de vos clients est impossible. Pour autant, cela ne veut pas dire qu'ils n'ont pas besoin de vous. C'est peut-être l'occasion pour vous de repenser votre présence en ligne :

- Créer, mettre à jour ou améliorer votre site web
- Lancer ou optimiser une page Facebook ou Instagram
- Partager du contenu avec vos clients confinés en fonction de votre orientation commerciale : recettes de cuisine, sélections de films ou de livres, concours photos, programmes de sport, etc
- La création d'emailing pour tenir informés vos clients de vos modalités d'ouverture, de la possibilité de livraison ou de retrait en magasin, de vos nouveaux produits ou encore, tout simplement, pour prendre des nouvelles et en donner.

2/2

Une question ?



Contactez nos conseillers mobilisés pour vous aider à y voir plus clair !

02 32 100 520

ASTUCE

Pour plus d'informations sur les dispositifs d'aides mis en place, visitez notre page web dédiée mise à jour quotidiennement

<https://www.rouen-metropole.cci.fr/le-corona-virus-covid-19-et-lentreprise>