

# Améliorez votre tunnel d'achat

Augmenter votre chiffre d'affaires – Optimiser l'expérience d'achat

Etude de la fiche produit au paiement

> 16 sites e-commerce passés au crible par 50 utilisateurs



En partenariat avec: **PayPal**™



Février 2010

# Edito > Olivier Marx



**Si vous souhaitez  
participer à nos  
prochaines études**

**Votre contact :**  
**Olivier Marx**

04 72 76 94 00 -  
win@altics.fr

5, rue Dagorno  
75012 PARIS  
35, rue Saint simon  
69009 LYON

Paris, le 1er février 2010

Les e-Marchands le savent, **le tunnel de commande est une étape essentielle dans l'acte d'achat on-line**. C'est aussi une zone « à risque » :

- Comment vos internautes naviguent-ils de l'ajout panier au paiement ?
- Comment mettre suffisamment en avant le cross-selling ?
- Comment limiter le taux d'abandon ?
- Quelles bonnes pratiques mettre en œuvre ?

Le département d'études d'Altics s'est intéressé au tunnel d'achat **d'une quinzaine de sites e-Commerce leaders** en recevant une cinquantaine d'utilisateurs dans ses laboratoires de tests. Réalisée en partenariat avec PayPal, cette première étude de l'année 2010 (d'autres suivront !) vous permettra de repérer les bonnes pratiques utiles pour votre site.

Plus de satisfaction de vos e-shoppers c'est plus de Business on-line : voilà ce que toute l'équipe Altics vous souhaite pour cette année 2010 qui commence.

Olivier Marx, Fondateur

# Découvrez toutes les Etudes Altics

## Newsletters e-commerce (juin 2009)



## Prêt-à-porter en période de soldes (février 2009)



## Publicité sur la presse en ligne (novembre 2009)



RDV sur [altics.fr](http://altics.fr)

Suivez toutes les études Altics sur [Missconversion.com](http://Missconversion.com)



Passionnée de e-commerce, au gré de mes découvertes et de mes achats en ligne je vous livre mon avis d'utilisatrice !

**RDV sur mon blog [missconversion.com](http://missconversion.com)**



**Introduction** : Méthodologie et entonnoir du tunnel d'achat

## 1 > **Expérience d'achat détaillée**

Fiche produit

Panier

Compte client

Livraison

Paiement

## 2 > **PayPal Express** : une meilleure optimisation du tunnel d'achat

**3 > Classement des différents sites** : évaluation du parcours d'achat par l'ensemble des utilisateurs

**4 > Conclusion** : 5 conseils pour optimiser votre tunnel d'achat

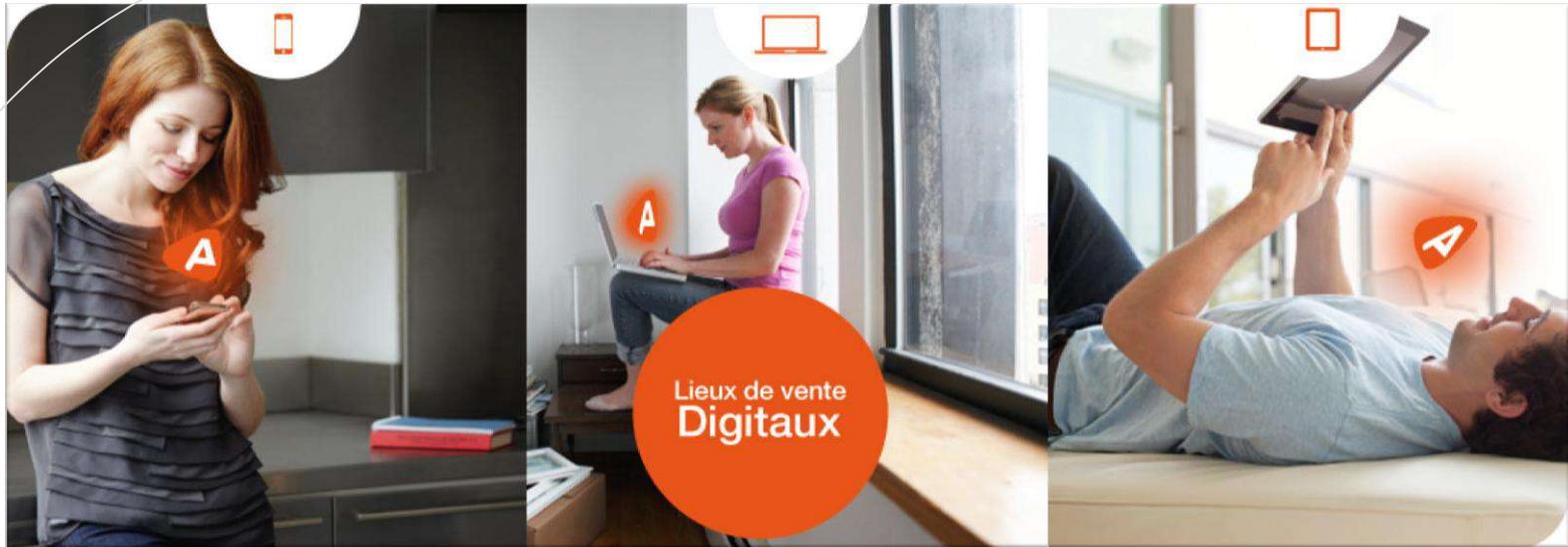
## **Annexes** :

Contexte de l'étude

Présentation Altics

Présentation Paypal

# Introduction



# Méthodologie de l'étude

- > DÉMARCHE D'INVESTIGATION
- > ENTONNOIR DU TUNNEL D'ACHAT
- > CROISEMENT DE DONNÉES



# Une démarche résolument centrée utilisateur

## Démarche d'investigation

**50 utilisateurs** ont été recrutés pour cette étude. Ils ont été accueillis individuellement par une consultante dans notre laboratoire de tests durant **45 minutes**.

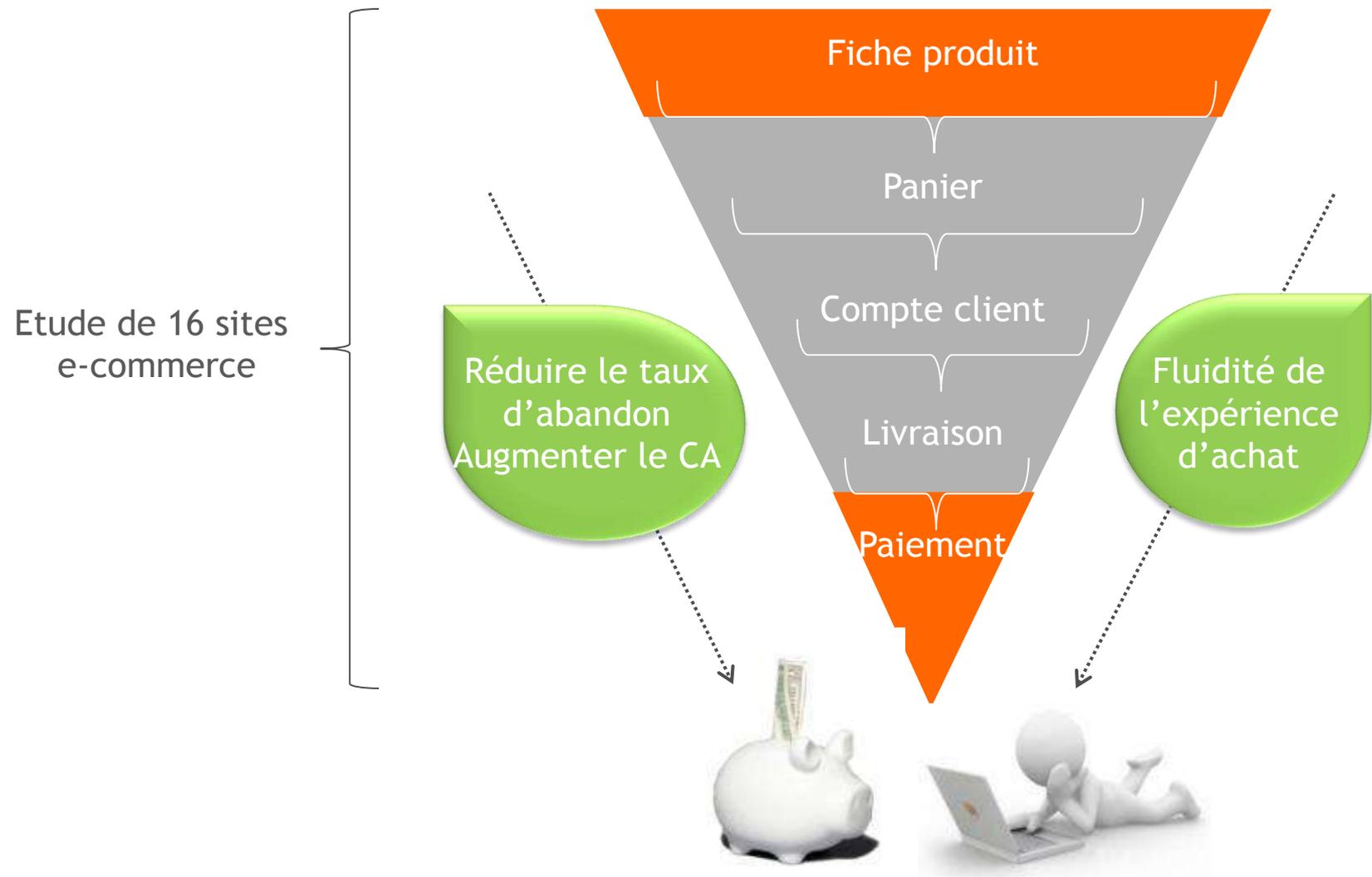
Les **16 sites e-Commerce** sont répartis en 4 groupes de 4 pour chaque participant.

## Les 3 phases du test utilisateur :

- 1.** L'utilisateur s'installe face à l'Eye Tracker et accède directement aux fiches produit de 4 sites d'achat en ligne. Il a pour consigne de parcourir la fiche produit et de se mettre en situation d'achat pour lui ou l'un de ses proches. Il procède ensuite aux différentes étapes jusqu'à l'achat final.
- 2.** Il évalue ensuite sur une échelle allant de 1 à 5 le degré de complexité de son parcours d'achat pour chaque site.
- 3.** Une fois le test finalisé sur les 4 sites, le consultant revient sur chaque étape de l'entonnoir du tunnel d'achat afin de recueillir les impressions de l'utilisateur.

# De la fiche produit au paiement, les étapes incontournables

## Entonnoir de conversion du tunnel d'achat



# Un recueil de données varié pour extraire des informations de qualité

## Croisement de données

Les utilisateurs ont parcouru chacune des étapes de l'entonnoir du tunnel d'achat, de la fiche produit au paiement. Ils ont exprimé leurs attentes et avis à travers différentes méthodes de recueil de données : le scoring (attribution de notes), l'Eye tracking, l'interview et l'audit ergonomique.

Le tableau ci-contre présente le croisement des méthodes de tests utilisées lors de cette étude.

Chaque pictogramme associé à une méthode vous permettra de repérer la source des données au sein de ce document.

Ex :  correspond à des données issues de l'interview.

### Croisement des méthodes de recueil de données :

	Scoring 	Eye tracking 	Interview 	Audit ergonomique 
Fiche produit	✓	✓	✓	
Panier	✓	✓	✓	
Création de compte	✓	✓	✓	✓
Choix du mode de livraison		✓	✓	
Paiement		✓	✓	

# L'Eye tracking

## -Définition

L'Eye tracking, également appelé oculométrie, regroupe un ensemble de techniques permettant d'enregistrer les mouvements oculaires.



## -Objectifs

- > Suivre & analyser le parcours visuel
- > Identifier les freins à la compréhension et à l'utilisation
- > Vérifier si les utilisateurs voient ce que vous voulez mettre en avant
- > Détecter les problèmes liés à la perception des informations sur vos supports.

## -Moyens

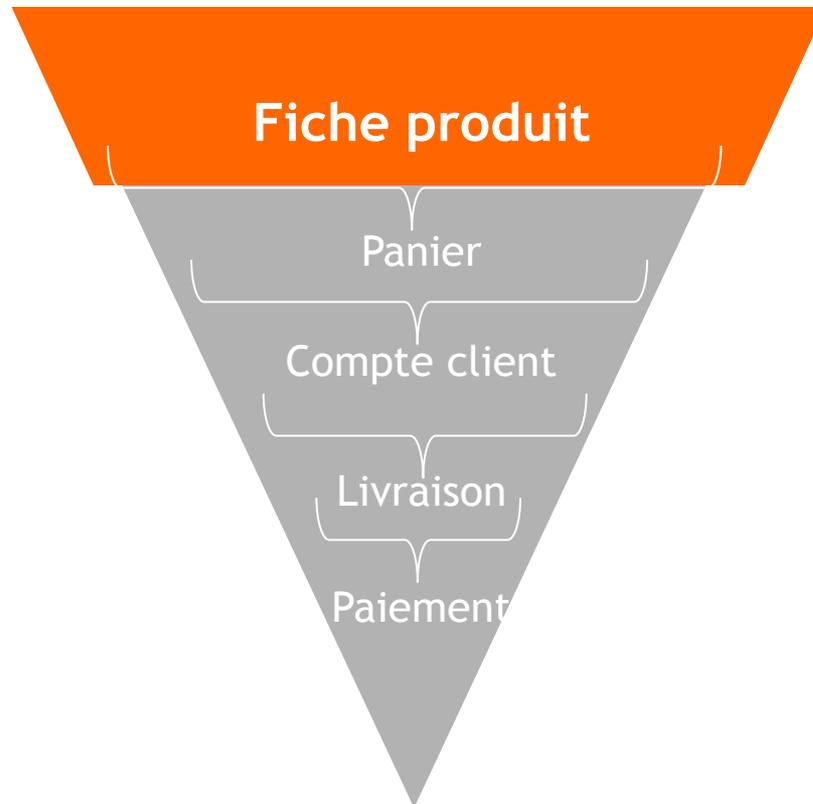
- > Un écran spécifique, l'eye tracker, équipé d'un capteur invisible (lumière infrarouge inoffensive pour l'oeil) qui enregistre les déplacements de l'oeil de l'utilisateur.
- > Une caméra qui filme à distance le visage du participant et la réflexion de la lumière infrarouge sur ses pupilles. Elle enregistre également les commentaires verbaux.

# Expérience d'achat détaillée



# 1 > Fiche produit

Les mauvaises pratiques / Les recommandations



# 1. Plantes et jardins

**plantes-et-jardins.com**

**Bonsai d'intérieur - Carmona (10 ans)**

Carmona japonica - Carmona

Famille: Simarubacées  
Les bonsaïs d'intérieur sont le fruit d'un savoir-faire japonais millénaire (Ficus, Carmona, etc.). Ils peuvent pousser dans un récipient adéquat à l'intérieur de votre domicile.  
Le Carmona est un arbre à fleurs à feuilles persistantes. Il forme un bonnet parfait pour les tables basses, les torches traditionnelles, les tables d'appoint, les bureaux, etc.

**CARACTÉRISTIQUES**

Culture: Intérieur, Appartement, Bureau, etc.  
Exposition: Lumière indirecte, Lumière tamisée  
Arrosage: Pour la hauteur, la largeur, l'équilibre, etc.

**Produit recommandé**

**14,20€** (au lieu de 14,20€)  
14,20€

**20,60€** (au lieu de 20,60€)  
20,60€

**49,00€** (au lieu de 49,00€)  
49,00€

**6,70€** (au lieu de 6,70€)  
6,70€

**35,00€** (au lieu de 35,00€)  
35,00€

**38,00€** (au lieu de 38,00€)  
38,00€

**14,20€** (au lieu de 14,20€)  
14,20€

**45,00€** (au lieu de 45,00€)  
45,00€

**CONSEILS D'UTILISATION**

**SOIN ET ENTRETIEN**

**LIENS UTILES**

**LES PRODUITS**



# Un manque de visibilité du bouton d'ajout au panier et du prix



10 secondes



30 secondes



Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Un prix trop éloigné du produit
2. Un ajout au panier perçu tardivement

➔ Les utilisateurs se sentent perdus dans une fiche produit où les éléments essentiels ne sont pas mis en évidence.



# Un bouton d'ajout au panier en marge de la fiche produit



Temps relatif à la première fixation (en seconde)

	Min	Max	Moyenne
Prix	9	70	<b>30</b>
Ajout au Panier	9	60	<b>40</b>

Min: Temps minimum observé pour parvenir à la zone  
 Max: Temps maximum observé pour parvenir à la zone  
 Moyenne: Moyenne des temps de chaque utilisateur pour parvenir à la zone

## 1. Un ajout au panier perçu en moyenne après 40 secondes

➔ Pas facile pour nos utilisateurs qui, une fois l'article choisi, accèdent difficilement au panier



# 2. Mistergooddeal



# Une fiche produit chargée qui ne guide pas les utilisateurs



10 secondes | 30 secondes | Temps global →

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

- 1. Un haut de page chargé qui ne guide pas le regard
- 2. Des informations non structurées qui n'incitent pas à la lecture



# Un haut de page confus



- 1. Des informations mises au même niveau
- 2. Un manque de structure qui ne permet pas de mettre en avant les éléments importants



# 3. Leroy Merlin



**VOUS DÉMÉNAGEZ ?**

IDENTIFIEZ VOUS

e-mail:

\*\*\*\*\*

Mot de passe oublié ?

Créer un compte

MON PANIER

Aucun article

MA LISTE

Aucun article

BONNES AFFAIRES
PRODUITS
IDÉES
CONSEILS
MAGASINS & SERVICES
BLOGS & SITES
FORUMS

du côté de chez VOUS.com

RECHERCHE  sur tout le site

NEWSLETTER CONTACT

Vous êtes ici > Accueil > Outillage > Ponçieuses

## LES PONCEUSES

Choisissez parmi 37 produits

**Inventer la maison de demain**

Outillage

Quincaillerie

Matériel d'atelier

Menuiserie

Construction

Electricité - Solaire - Eolien

Plomberie - Traitement de l'eau

Chauffage - Traitement de l'air

Sécurité - Domotique - Communication

Rangement

Sol intérieur et extérieur

Décoration

Peinture

Eclairage

Salle de bains

Cuisine

Jardin

Aménagement extérieur

Maison côté enfants

Librairie

Retour à la liste
Produit précédent
Produit suivant

**PONCEUSE EXCENTRIQUE**

420 Watts - 11000 oscillations/min - plateau - diam 125 mm



Accessoire(s) : nc

Vitesse de rotation (en tours/min) : 11 000

Puissance absorbée (en Watts) : 420

Usage : finition surface plane courbe

Voir les caractéristiques détaillées

Réf. : 65094395

**19.90€** x 1 = 19.90 €

dont 0,16€ d'éco participation

NOS PREMIERS PROX

Livré sous 5 jours ouvrés.

**AVIS DES INTERNAUTES** ★★★★★

CARACTÉRISTIQUES DÉTAILLÉES	PRODUITS ASSOCIÉS	BIEN CHOISIR	FAITES LE VOUS-MÊME	AVIS DES INTERNAUTES
Accessoire(s) : nc				
Vitesse de rotation (en tours/min) : 11 000				
Puissance absorbée (en Watts) : 420				
Usage : finition surface plane courbe				
Variateur de vitesse : non				
Aspiration : Raccord aspirateur				
Blocage de l'interrupteur : nc				
Poids (en Kg) : 2.9				
Garantie : 1 an				
Performance				□ ▲ ▲ ▲ ▲
Confort				□ ▲ ▲ ▲ ▲

**NOS ENGAGEMENTS**

- Paiement sécurisé
- Première commande
- Satisfait ou remboursé
- Confidentialité
- Contactez-nous

**LA LIVRAISON**

- Sous 5 jours (hors week-ends et jours fériés)
- Le service après-vente
- L'échange de produits

Découvrez tous les avantages "Carte Maison"

Conditions générales de vente / Livraison / Modes et sécurité de paiement / Protection de vos données personnelles / Crédits  
 Recrutement Leroy Merlin / Qui sommes-nous ? / Goodies / Les papas bricoleurs / Retrouvez-nous sur facebook  
 Fondation Leroy Merlin - www.leroymerlin.com - © Leroy Merlin 2014

# Une fiche produit peu attractive



Conditions générales de vente / Livraison / Modes et sécurité de paiement / Protection de vos données personnelles / Crédits  
 Recrutement Leroy Merlin / Qui sommes nous ? / Boutiques / Les pages bricolage / Retrouvez nous sur facebook  
 Fondation Leroy Merlin - www.leroymerlin.com - 01 20 33 60 00

Conditions générales de vente / Livraison / Modes et sécurité de paiement / Protection de vos données personnelles / Crédits  
 Recrutement Leroy Merlin / Qui sommes nous ? / Boutiques / Les pages bricolage / Retrouvez nous sur facebook  
 Fondation Leroy Merlin - www.leroymerlin.com - 01 20 33 60 00

10 secondes

Temps global

## Légende

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Une qualité de photo qui ne met pas en avant le produit
2. Un ajout au panier qui se fond dans la fiche produit
3. Un bas de page peu compréhensible

# Des éléments descriptifs peu explicites



Navigation tabs: CARACTÉRISTIQUES DÉTAILLÉES, PRODUITS ASSOCIÉS, BIEN CHOISIR, FAITES LE VOUS-MÊME, AVIS DES INTERNAUTES

Accessoire(s) : nc  
Vitesse de rotation (en tours/min) : 11 000  
Puissance absorbée (en Watts) : 420  
Usage : finition surface plane courbe  
Variateur de vitesse : non  
Aspiration : Raccord aspirateur  
Blocage de l'interrupteur : nc  
Poids (en Kg) : 2.9  
Garantie : 1 an

Performance: [ ] [Δ] [Δ] [Δ]  
Confort: [ ] [Δ] [Δ] [Δ]

- 1. 'Bien choisir' & 'Faites le vous-même', un wording peu explicite
- 2. Une échelle de mesure non comprise par les utilisateurs

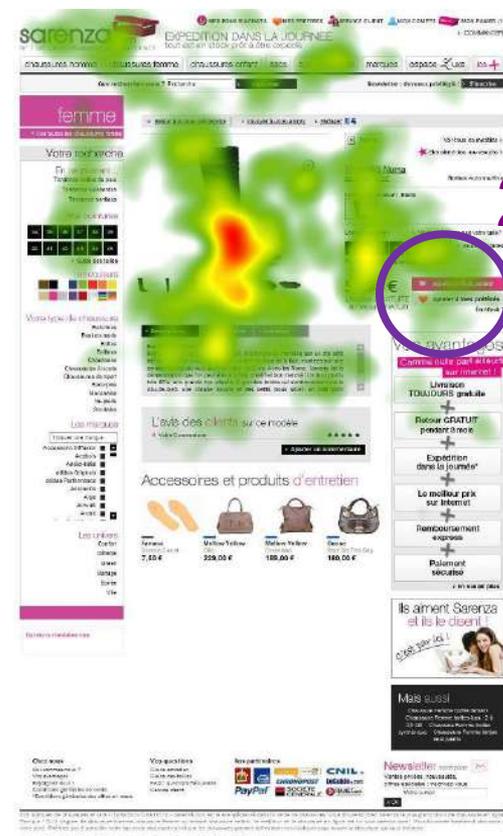




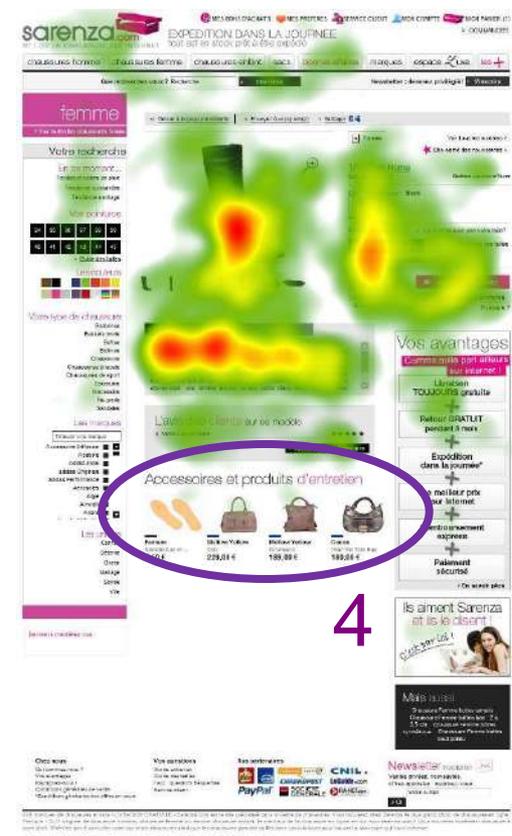
# Une fiche produit chargée qui ne guide pas les utilisateurs



1



2



4

10 secondes

| 30 secondes

| Temps global

## Légende

- Zones chaudes
- 
- 
- Zones froides

1. Une fiche produit trop chargée
2. Un ajout au panier qui ne capte pas l'attention
3. Une fonction de recherche par taille ambiguë qui induit en erreur les utilisateurs (partie gauche)
4. Un emplacement du cross selling peu pertinent

# Des fonctionnalités appréciées



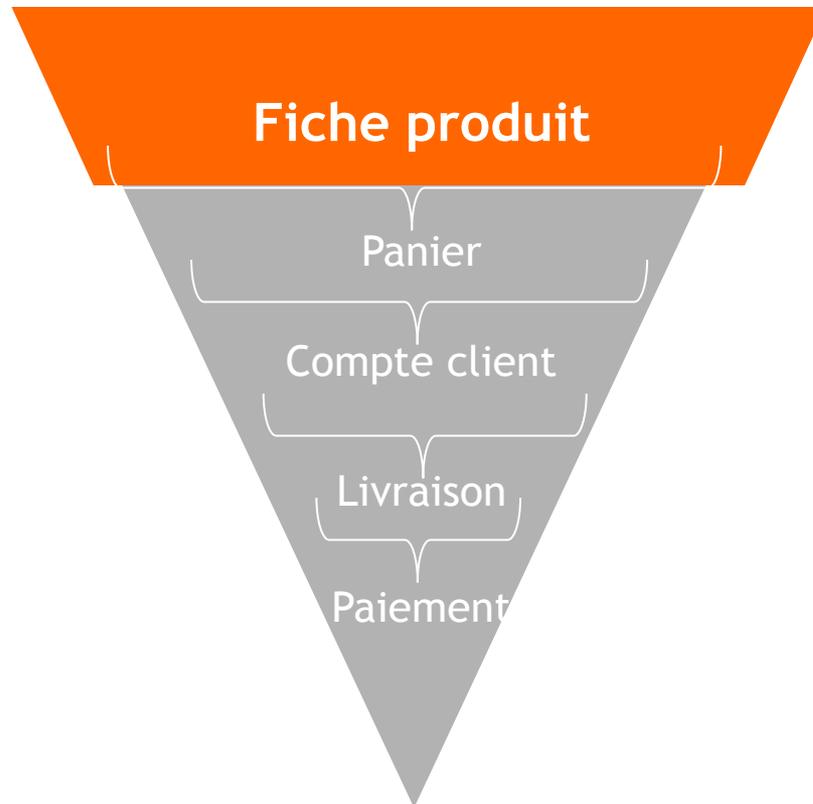
## 1. Une fiche produit au premier abord surchargée

➔ Dommage, elle avait pourtant des atouts : une qualité de photo et un zoom très appréciés par l'ensemble des utilisateurs ainsi qu'une répartition des informations en 3 onglets permettant de structurer au mieux les caractéristiques du produit !



# 1 > Fiche produit

Les mauvaises pratiques / Les recommandations



# 1. King Jouet

The screenshot shows the King Jouet website interface. At the top, there's a navigation bar with the King Jouet logo and various menu items. Below that, a promotional banner reads 'JUSQU'À SAME! Achetez vos cadeaux maintenant... Payez en 2010'. The main product featured is 'Challenge', a board game by Hasbro. The product image shows a yellow box with the game title and characters. To the right of the image, the product details are listed: 'Promotion Challenge I', 'Référence: 12345', 'Marque: TM', 'Âge: 8 ans et plus', and 'Prix: 29,99€'. A 'Ajouter au panier' button is visible. Below the product image, there's a 'Description' section with text about the game. Further down, a 'Produits similaires' section displays six other board games with their prices. At the bottom, there are several icons representing different services or features, and a footer with contact information and a list of 'NOS PARTENAIRES'.



# Une fiche produit claire et ludique



Une fiche produit qui remporte l'approbation de l'ensemble des utilisateurs

10 secondes | Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- 
- 
- Zones froides

1. Un regard guidé : visuel, prix et ajout au panier perçus en moins de 10 secondes
2. Un panier ludique et aéré
3. Un visuel attractif



# 2. La Redoute

Aide

**LA REDOUTE**  
numéro 1 des sites d'achat habillement et Maison

- Mon panier
- Mon espace client

- Stipuler mes commandes
- Commander avec les références catalogues

---

Marques
Homme
Bébé, Enfant
Ado 10-18 ans
Homme
Grandes tailles
Lingerie
Chaussures, Accessoires
Sport
Beauté, Femme
Liné de maison
Mobilier, Déco
Litres
Électro-ménager
Trajes, Sets, Jeux, Micro
Les Assoinées

---

Pul
Gilet
T-shirt
Chemise
Robe
Jupe
Pantalon
Jeans
Manteau
Veste
Chaussures
Accessoires
Revue
Lingerie
Mantillé

---

Femme
Go

---

redoute

création



Nouvelle collection

Surveillez l'image ci-dessous pour ZOOMER






Découvrez toute la collection REDOUTE CREATION  
Voir tous les produits comparables

Retour

### Col roulé en maille

On aime son col et ses poignets en maille fantaisie !

Lire la suite

Matériau
Couleur : écarlate

Matériau
écarlate

29,90 €

Ajouter au panier

Ajouter à mes préférés

Envoyer à un ami

**Les services GRATUITS :**

- ✔ Satellite ou remboursé
- ✔ Livraison rapide des petits colis
- ✔ Paiement sécurisé
- ✔ Escaper avant de payer

**Le Redoute vous conseille :**



Mini jupe jean  
REDOUTE CREATION  
29,90 €



Collant stretch  
REDOUTE CREATION  
9,90 €



Bottes plates à boucle  
REDOUTE CREATION  
à partir de 59,90 €

---



Quand s'ag...

---

**Newsletter**

Recevez nos meilleures offres

(votre adresse email)

Go

---

**Nos sites spécialisés**

- AN, BR, meubles et décoration par La Redoute
- Talliesse, la mode grande taille pour elle & lui
- Vente aux entreprises

**La Redoute**

- Plan du site
- Site mobile
- Jean & Sagnette
- La Redoute femme
- #Rillette

**Les offres partenaires**

- Achat-vente d'occasion
- Kibouk magazines
- Cowling Homeco
- T-Shirt personnalisé

**Nous contacter ? Commander ?**

- Demander un catalogue
- Commander au mobile
- Trouver un magasin
- Twitter
- Facebook

**Par téléphone**

0892 350 350 (0,38€/min +

peuvent échoir de l'opérateur)

---

Conditions générales de vente | Informations légales | \* Les conditions de l'offre | \*\* Les conditions les facilités de paiement

**La Redoute, votre boutique mode en ligne proposant les dernières tendances de prêt-à-porter et de la maison, les créations et un grand nombre de marques haut de gamme.** Découvrez les collections vêtements femme, tenue maison, tenue bébé, enfant, accessoires et accessoires, sport et lingerie. Retrouvez également des accessoires de décoration et d'aménagement de la maison, du linge de lit et linge de maison, des meubles de la maison. La Redoute, c'est aussi : la mode grande taille femme et homme, l'alliance, la mode chic et élégante (Anna Wintour), la collection Meuble et décoration (2019), des articles et objets, accessoires, Saisons Nouvelles et des accessoires de cuisine, Cuisine à Cui, Retrouvez toute l'actualité de la mode prêt à porter et déco, les tendances et les vêtements sur le blog Mode de La Redoute. Découvrez aussi Shoppass, shopping mode et déco.

---

**Les Guides La Redoute :**

- Vêtements femme
- Vêtements homme
- Vêtements enfants

Vêtements sport

Art et Accessoires

Lingerie femme

Linge de maison

Produits de bain

Interiors décoration

Guides électroménager

Meubles & décoration et literie

---

© La Redoute

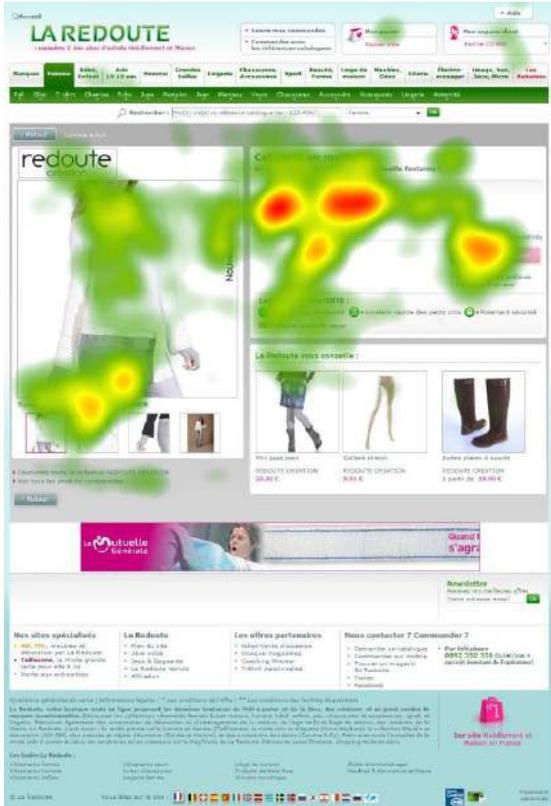
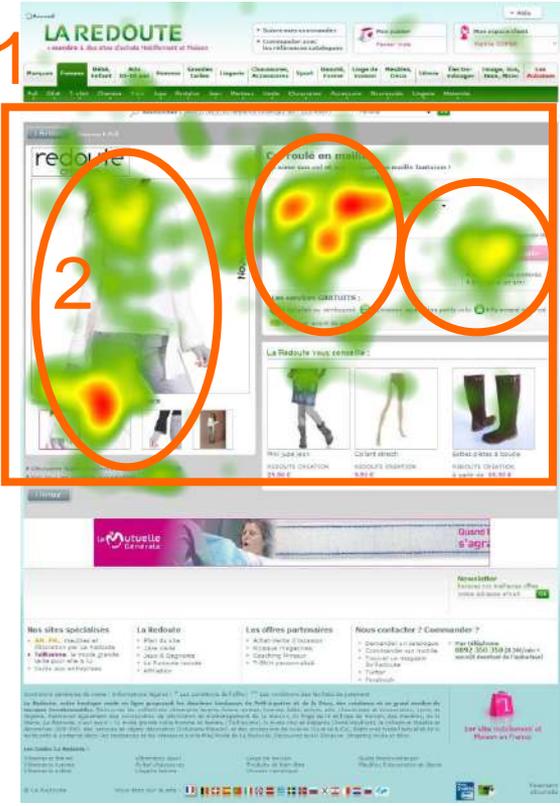
Vous êtes sur le site :



Recommandé



# Une fiche produit structurée et aérée



10 secondes

Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones chaudes
- Zones chaudes
- Zones froides

1. Une fiche produit légère et aérée qui oriente rapidement le regard vers les éléments clefs du produit
2. Une qualité de photo et un zoom appréciés des utilisateurs

# Cross selling, un emplacement stratégique mais une offre peu attractive



- 1. Un emplacement stratégique du cross selling : 90 % des participants ont repéré la zone
- 2. Une offre peu pertinente : temps moyen passé dans la zone: 1,18 secondes

Temps global →

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides



## 1. Faire ressortir rapidement les 3 éléments clefs de la fiche produit : le visuel, le prix et l'ajout au panier



Plantes et jardins	« je n'ai pas vu l'onglet d'ajout au panier, je suis donc descendu sur la page »
Leroy Merlin	« Il n'y a pas de différenciation dans la police : les caractéristiques et aussi ce qui est écrit à droite du produit. On ne sait pas ce qui est important »



King jouet	« C'est nickel, il y a tout ce qu'il faut, j'apprécie beaucoup la présentation c'est clair et le visuel est énorme c'est vraiment bien »
------------	--



## 2. Accorder de l'importance à la qualité du visuel

Sarenza	« J'apprécie beaucoup les photos, elles sont sous tous les angles. Le zoom est net »
Brandalley	« Ça fait très interactif, on a l'impression de voir en vrai la paire de bottes »





## 3. Aérer la fiche produit et structurer les caractéristiques



Sarenza	«Trop complexe, ça fait bloc et ça ne donne pas envie de lire. J'aime que ce soit explicite »
Mistergooddeal	« Rien qu'à l'énoncé des caractéristiques, ça ne donne pas envie de l'acheter. Trop de choses, c'est pas clair. C'est trop condensé, c'est pas assez espacé, on étouffe dans la page »



## 4. Optimiser l'emplacement du cross selling ainsi que l'offre (produits complémentaires et de valeurs inférieures au panier)

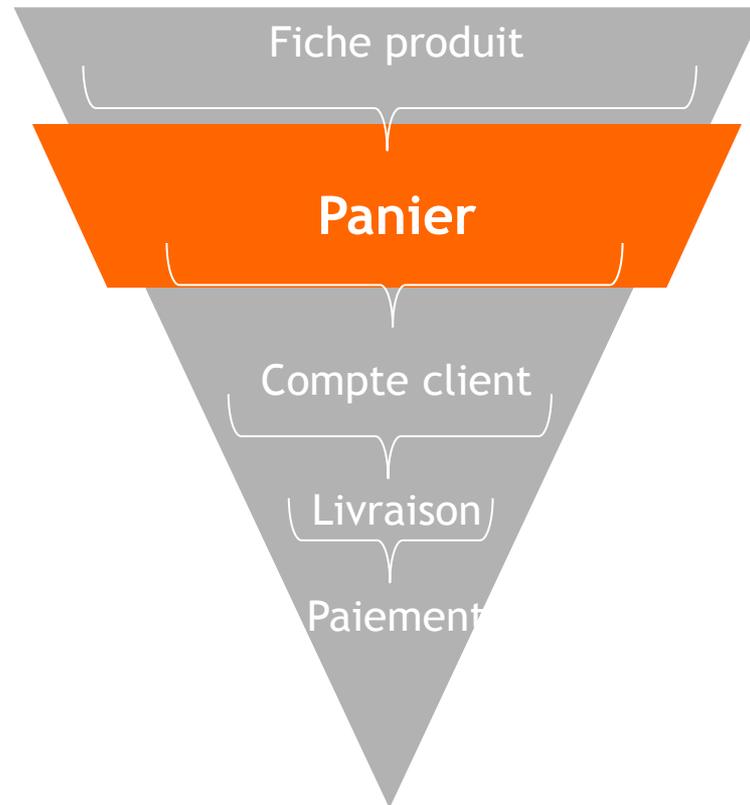
## 5. Mettre des avis consommateurs

Marmara	« Les photos et les avis ce sont deux choses que je regarde tout le temps »
Décathlon	« Je regarde toujours l'avis des internautes c'est très important pour conforter mon choix »



# 2> Panier

Les mauvaises pratiques / Les recommandations



# 1. Plantes et jardins

mon panier (0 article) | nous contacter (0892 16 40 50)
espace membre | mon espace client

plantes
produits jardin
idées & conseils

Recherche  Tout le catalogue OK Panier 0 art - 490€

1 - VOTRE PANIER    2 - LIVRAISON    3 - CONFIRMATION ET PaiEMENT

Libellé produit	Livraison	Qté	Prix TTC
Rosier Feuilles de Corneille (10 ans) (611407)	Délai de livraison : 7 jours Livraison standard	1	49,09 €
Code avantage ou chèque cadeau			
			49€
Montant TOTAL			49€
Frais de livraison et d'emballage en standard FR France			6,90€
Don TVA			2,99€
TOTAL			58,98€

RECUP RECALCULER VALIDER

Recalculer : si vous avez modifié les quantités de votre panier ou le type de livraison, cliquez sur le bouton "Recalculer".

**Frais d'expédition et d'emballage :** les articles précédents de ce lot ont des numéros de barcodes exceptionnels intégrés aux frais de péage pour être livrés plus. Les produits permettant d'être livrés par livraison standard (ce qui est le cas de ce produit) ne sont pas concernés par ces frais.

**Livraison :** Toutes nos plantes sont livrées à la demande et directement expédiées depuis leur lieu de culture afin de préserver leur fraîcheur et leur valeur. Nos produits peuvent être expédiés dans vos emballages ou, dans certains cas, ceux de nos fournisseurs. Vous pouvez donc recevoir plusieurs colis pour une commande par présence de commandes distinctes.

**Contrairement à la livraison effectuée par la Service Client nous ne pouvons pas offrir un service de livraison express (type UPS, DHL, ...).**

Pour certains articles, nous nous réservons la possibilité de créer votre commande de livraison standard ou express, les grandes plantes d'intérieur (...). Le choix de commande sera une fois votre adresse de livraison validée.

Pour certains articles, nous nous réservons la possibilité de créer votre commande de livraison standard ou express, les grandes plantes d'intérieur (...). Le choix de commande sera une fois votre adresse de livraison validée.

**Remarques :**

- Pour les livraisons à l'étranger, les délais de livraison peuvent être garantis.
- Pour les livraisons européennes (par bateau ou avion), des surcoûts peuvent être appliqués. Avant de passer votre commande, veuillez consulter notre service commandes au 0892 16 40 50 ou via notre formulaire de contact à l'adresse [sp@plantes-et-jardins.com](mailto:sp@plantes-et-jardins.com), de votre site.

**Commandez en 3 étapes**

**étape 1 sur 3**

1. votre panier  
2. livraison et expédition  
3. confirmation et paiement

**Commandez par**

**OU choisissez le paiement par chèque**

Paiement par Chèque : recevez votre colis en toute sérénité si votre chèque n'est pas payé. Nous vous enverrons un avis de livraison et vous pourrez payer votre commande en espèces ou par chèque à la livraison. Paiement sécurisé par le système de paiement de la Banque Paribas.

**OU avec leuro.com**

Pour payer de 2 à 300€ en espèces, choisissez leuro.com. Paiement sécurisé par le système de paiement de la Banque Paribas.

**Des questions ?**

Contactez notre Service Client :

- en remplissant le formulaire de contact
- par courrier : [clients@leuro.com](mailto:clients@leuro.com)
- par téléphone : 0892 16 40 50
- en magasin : 15614 PARIS
- par téléphone : 0892 16 40 50

**CONSEILS D'ACHAT**

Fiches conseil  
Guide d'achat  
Avis des internautes  
Notices  
Nos premiers conseils  
0892 16 40 50 (9h-18h)  
ou via [sp@plantes-et-jardins.com](mailto:sp@plantes-et-jardins.com)

**ACHAT CONFIANCE**

Plusieurs espèces en direct des producteurs  
Repose-joint garanti  
Les meilleurs prix  
Et, meilleur service client (satisfaction 2016)  
Qualité

**FACILITES DE PaiEMENT**

Paiement sécurisé  
30 jours sans frais (0€ de 0€ à 100€)  
Avalance de paiement (à partir de 100€)  
PayPal  
leuro.com

**LIVRAISON A LA CARTE**

A domicile, sur RDV  
Sur rendez-vous  
Département sur les 95  
Suivi de commande

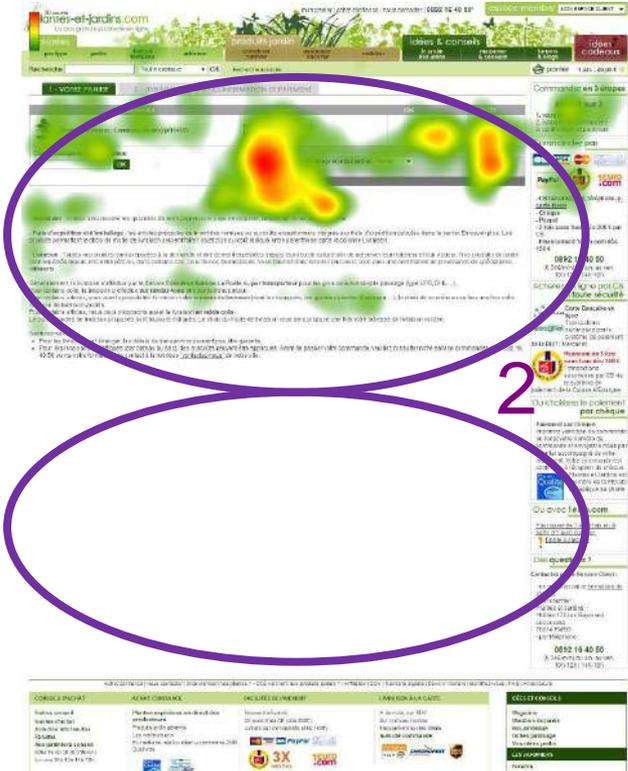
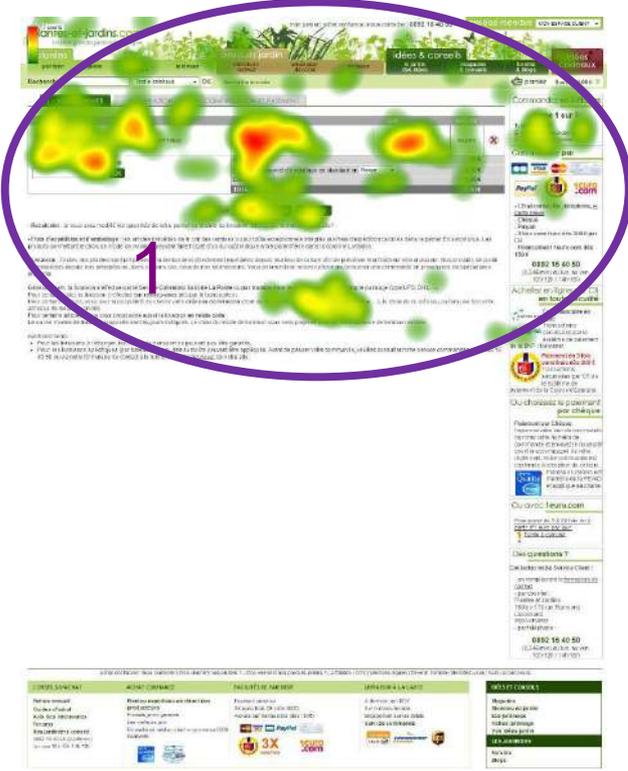
**REES ET CONSEILS**

Mémoires  
Bibliothèque de plants  
Eco-jardinage  
Fiches jardinage  
Nos livres jardin

**LES MEMBRES**

Forum  
Blog

# Un manque de clarté du panier à l'image de la fiche produit



10 secondes

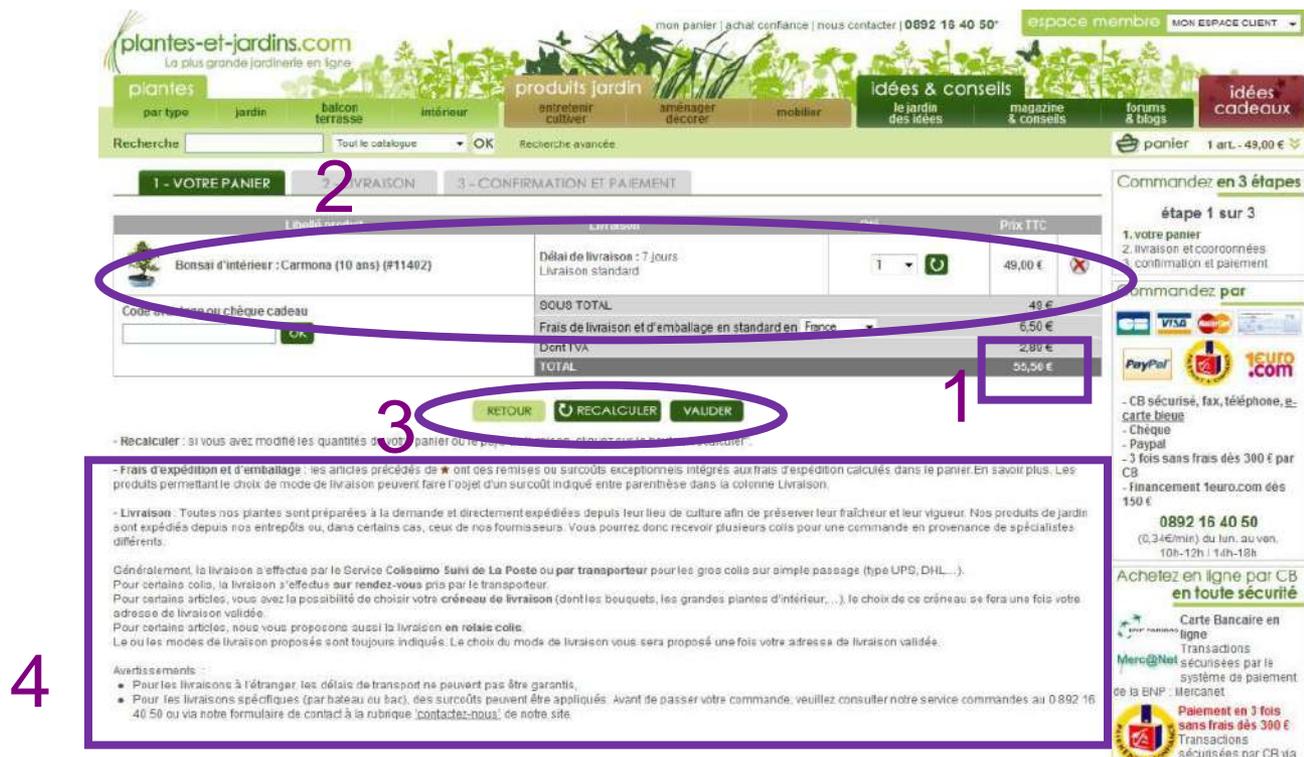
| Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Un manque de visibilité général
2. Un contraste marquant entre un haut de page chargé et un bas de page inexploité

# Un prix peu visible & un manque de structure des éléments de confiance



1. Un prix peu visible
2. Une police d'écriture trop petite
3. Des boutons d'action peu pertinents et qui se confondent graphiquement
4. Des éléments de confiance non structurés

# 2. Cdiscount

**Cdiscount**  
Créateur de pouvoir d'achat

Accès Livraison Belgique

Non panier Espace client Carte Cdiscount Cdiscount PRO

JVO | Blu-Ray | Musique Livres | Jeux Vidéos Jouets | Informatique | Image MP3 Son | Téléphonie | Photo | Auto GPS | Electro-ménager | Maison Brico | Vêtements Chaussures | Sacs Bagages | Bijoux-Beauté | Sport | Vins | Voyages | Bons Plans

Recherche... Sur tout Cdiscount Newsletter: Votre email

VALIDATION DU PANIER VOS INFORMATIONS MOOD DE LIVRAISON MOYEN DE PAIEMENT CONFIRMATION DE LA COMMANDE

### Mon panier

Article(s)	Prix unitaire	Quantité	Prix total	Supp.
<b>Votre article : U2 The Unforgettable Fire</b> <p>Stock Limité - Plus que : 7 pièce(s)</p>	29,99 €	3	89,97 € Soit 75,23 € HT	
<b>Pack 3 SMS</b> <p><b>OPTEZ POUR L'ANTI STRESS</b> Suivi de commande en temps réel par SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Confirmation de la commande</li> <li>&gt; Confirmation de la préparation</li> <li>&gt; Prise en charge par le transporteur</li> </ul>			3 SMS Pour seulement 0,60 €	
<b>Masques respiratoires</b> <p>Le masque FFP2 est également conseillé par le Ministère de la santé dans le document : Plan national de prévention et de lutte Pandémie grippale du 20 février 2009 n° 150/SGDN/PSE/PPS.</p>			20 masque(s) Pour seulement 20,79 €	
<b>Mécénat Chirurgie Cardiaque</b> <p>Donnez... À partir de 1 €. Cdiscount.com, partenaire de Mécénat Chirurgie Cardiaque, vous invite à soutenir l'action de l'association en participant à la prise en charge d'enfants atteints de malformations cardiaques graves.</p>			A partir de 1 €	
<b>Total :</b>			<b>89,97 €</b>	
Total hors taxe :			75,23 € HT	
<b>OFFRE DE BIENVENUE : 20% de remise<sup>(i)</sup> sur cette commande</b>				
Pour en profiter, choisissez de souscrire <sup>(ii)</sup> à la carte cdiscount lors du paiement.			<b>71,98 €</b>	
Total avec l'offre de bienvenue Carte Cdiscount :				

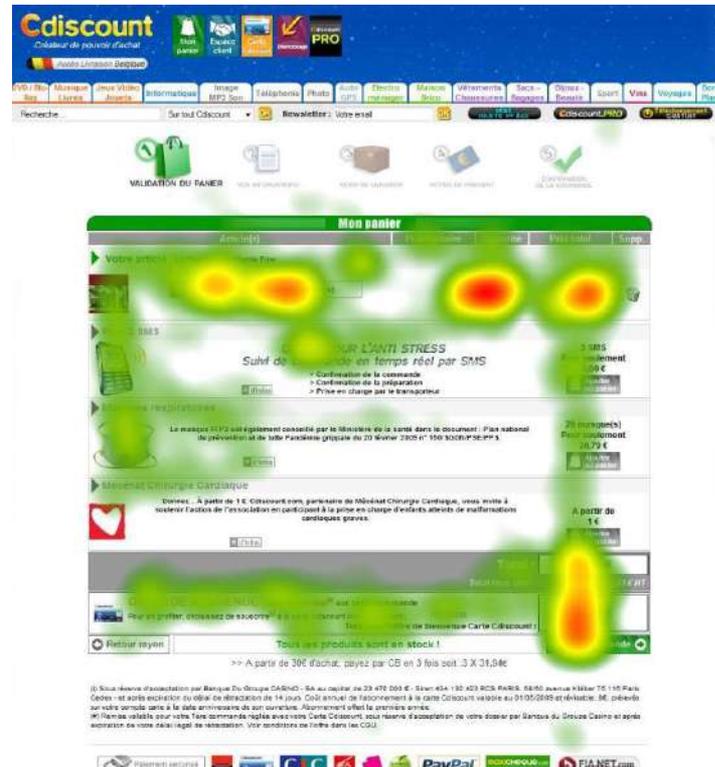
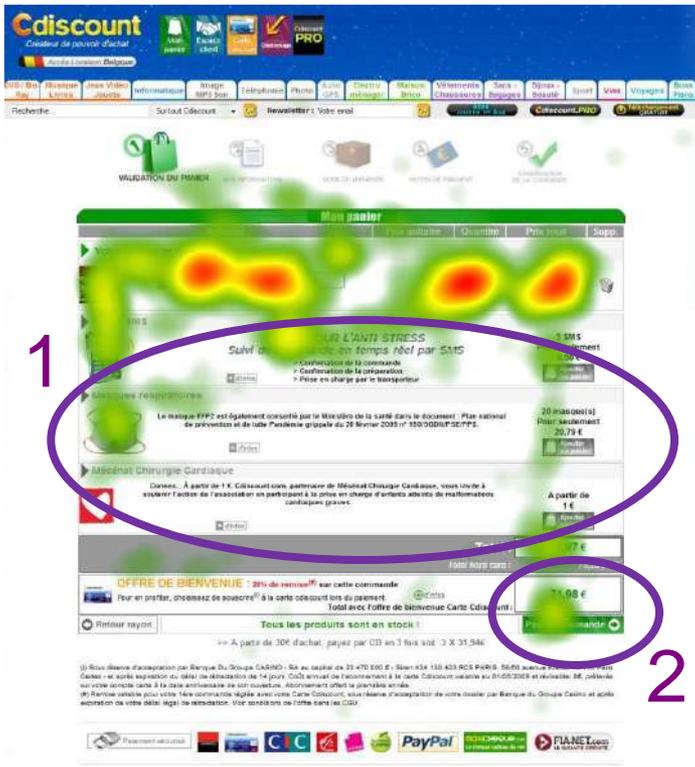
Retour rayon **Tous les produits sont en stock !** Passer commande

>> À partir de 30€ d'achat, payez par CB en 3 fois soit : 3 X 31,94€

(i) Sous réserve d'acceptation par Banque Du Groupe CASINO - SA au capital de 23 470 000 € - Siren 434 130 423 RCS PARIS. 88/60 avenue Kléber 75 116 Paris Cedex - et après expiration du délai de rétractation de 14 jours. Coût annuel de l'abonnement à la carte Cdiscount valable au 01/05/2009 et révisable: 0€, prélevés sur votre compte carte à la date anniversaire de son souscription. Abonnement offert la première année.  
(ii) Remise valable pour votre 1ère commande réglée avec votre Carte Cdiscount, sous réserve d'acceptation de votre dossier par Banque du Groupe Casino et après expiration de votre délai légal de rétractation. Voir conditions de l'offre dans les CGU.

Paiement sécurisé

# Un cross selling agressif qui perturbe la lisibilité du panier



10 secondes

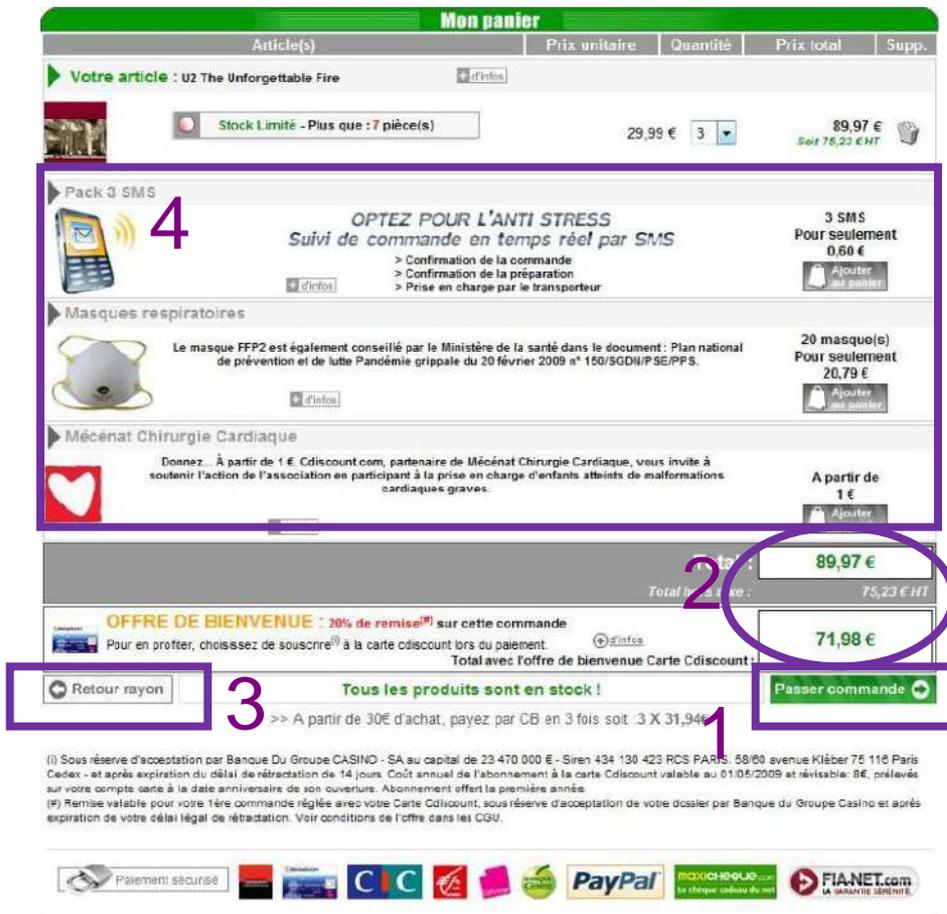
Temps global

### Légende

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Un cross selling imposé peu apprécié des utilisateurs
2. Un bouton « Passer commande » placé en marge et perçu tardivement

# Un manque de visibilité du prix total et du bouton d'action



1. Un bouton 'Passer commande' perçu en moyenne au bout de 20 secondes
2. Un prix total qui ne se démarque pas du prix relatif à 'l'offre de bienvenue'
3. Un bouton 'retour' peu visible
4. Un cross selling agressif et une offre peu pertinente

Temps relatif à la première fixation (en seconde)

	Min	Max	Temps Moyen
Passer commande	5	42	20

Min: Temps minimum observé pour parvenir à la zone  
 Max: Temps maximum observé pour parvenir à la zone  
 Moyenne: Moyenne des temps de chaque utilisateur pour parvenir à la zone



# 3. Leroy Merlin

The screenshot shows the 'MON PANIER' (My Cart) page on the Leroy Merlin website. The page is divided into several sections:

- Header:** Leroy Merlin logo, navigation menu (BONNES AFFAIRES, PRODUITS, IDÉES, CONSEILS, MAGASINS & SERVICES, BLOGS & SITES, FORUMS), and user account options (IDENTIFIEZ VOUS, MON PANIER).
- Search Bar:** A search input field with a dropdown menu set to 'sur tout le site' and buttons for 'RECHERCHE', 'NEWSLETTER', and 'CONTACT'.
- Cart Progress:** A progress bar with four steps: 01\_VOTRE COMMANDE (active), 02\_VOS COORDONNÉES, 03\_PAIEMENT, and 04\_CONFIRMATION. Navigation buttons 'POUSUIVRE MES ACHATS' and 'VALIDER MA COMMANDE' are present.
- Product List:** A table with columns for 'VOS ARTICLES', 'MODES DE LIVRAISON', 'QUANTITÉ', 'PRIX UNITAIRE', and 'MONTANT'. It contains one item: a power drill (PONCEUSE EXCENTRIQUE, 420 WATTS - 11000 OSCILLATIONS/MIN - PLATEAU : DIAM 125 MM, Réf. : 65894395) with a quantity of 1, a unit price of 19.90 €, and a total price of 19.90 €. A 'Supprimer' button is next to the quantity.
- Delivery Information:** A box indicating 'LIVRAISON A DOMICILE' (Home Delivery) with the text 'Livraison à domicile sous 5 jours ouvrés'.
- Summary:** A green box showing 'TOTAL DES PRODUITS : 19.90 €', 'FRAIS DE LIVRAISON : 8.08 €', and 'TOTAL TTC : 27.98 €' (including 0.16 € of eco-participation). Buttons for 'TRANSFÉRER DANS MA LISTE' and 'IMPRIMER' are also present.
- Footer:** A disclaimer: 'Je déclare avoir lu et accepté les conditions générales de vente' and a 'VALIDER MA COMMANDE' button.

# Un choix de couleurs qui ne guide pas le regard



10 secondes

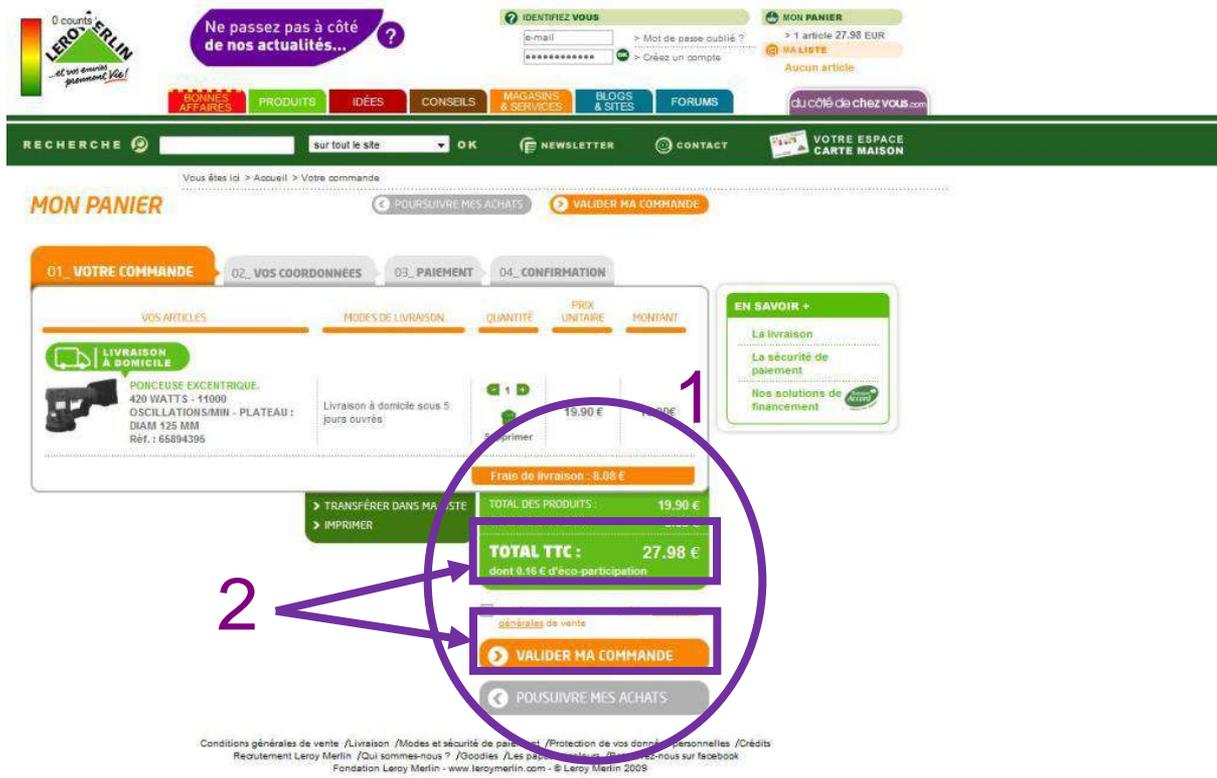
Temps global

## Légende

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Des boutons d'action qui se fondent dans un panier où les informations sont toutes présentées au même niveau

# Des boutons d'action qui ressortent peu



- 1. Des boutons d'action qui se confondent graphiquement avec le reste des éléments mis en avant dans ce panier
- 2. Un code couleur non cohérent (prix & bouton de confirmation)

# 4. Mistergooddeal

The screenshot shows the Mistergooddeal website interface. At the top, there's a navigation bar with 'M6 Boutique', 'L'invité des Marques', and 'M Mistergooddeal'. A red banner for 'La boutique Noël' is prominent. Below it, a category menu includes 'Gros électro', 'Petit électro', 'Mobilier', 'Image & son', 'Informatique Multimedia', 'Téléphonie', 'Bricolage Jardinage', 'Jeu - Jouet', 'Musique', 'Bijou Montre', 'Forme Détente', 'Bébé', 'Mode', 'Pneus', 'Magazines', 'Voitures', and 'Promo'. A search bar and a newsletter sign-up field are also present.

The main content area shows a progress bar with steps: '1 - IDENTIFICATION', '2 - RETRAIT/LIVRAISON', '3 - ADRESSES', '4 - PAIEMENT', and '5 - VALIDATION'. Below this, the 'VOTRE PANIER' section displays:

- Appareil photo numérique FUJIFILM A220 noir 10160**: Price 75€<sup>02</sup> (dont éco-part 0€<sup>02</sup>). Options include 'Garantie incluse : 1 an pièces et main d'oeuvre dans stations agréées', 'Assurance casse vol 1 an + garantie incluse (24,90€)', and 'Assurance casse vol 2 ans + garantie incluse (39,90€)'. A '24€<sup>90</sup>' discount is shown.
- La garantie d'un cadeau réussi!**: Offer 50 à 150 euros en carte cadeau. Includes a 'carte cadeau' logo and a dropdown menu with options: '1 - Carte Cadeau 50€', '0 - Carte Cadeau 100€', and '0 - Carte Cadeau 150€'. A purple 'Ajouter au panier' button is at the bottom.

The 'TOTAL PANIER' is 99 €<sup>93</sup> (dont éco-part 0€<sup>93</sup>). Navigation buttons include 'CONTINUER MES ACHATS', 'UNE COMMANDE ? UNE QUESTION ? 0892 702 262 (7 jours sur 7, de 9h à 20h (C.340/mx))', and 'VALIDER MON PANIER'.

At the bottom, there are three columns of information: 'Vous souhaitez passer commande' (Moyens de paiement, Garanties proposées, Points de retrait), 'Vous avez passé commande' (Suivi de votre commande, Retour d'un produit), and 'Vous avez reçu votre commande' (Service après-vente, Questions/réponses, Notez votre produit). A search bar and utility links like 'Plan du site', 'Votre compte', and 'Ajouter Mistergooddeal à vos favoris' are also visible.

Footer elements include 'Presses | Recrutement | Conditions générales de vente | Aide/Contact | M6 Network', 'ESS' logo, 'GOLD CARD' badge, and 'Souscrivez en ligne' button.

# Un panier confus



10 secondes

Temps global

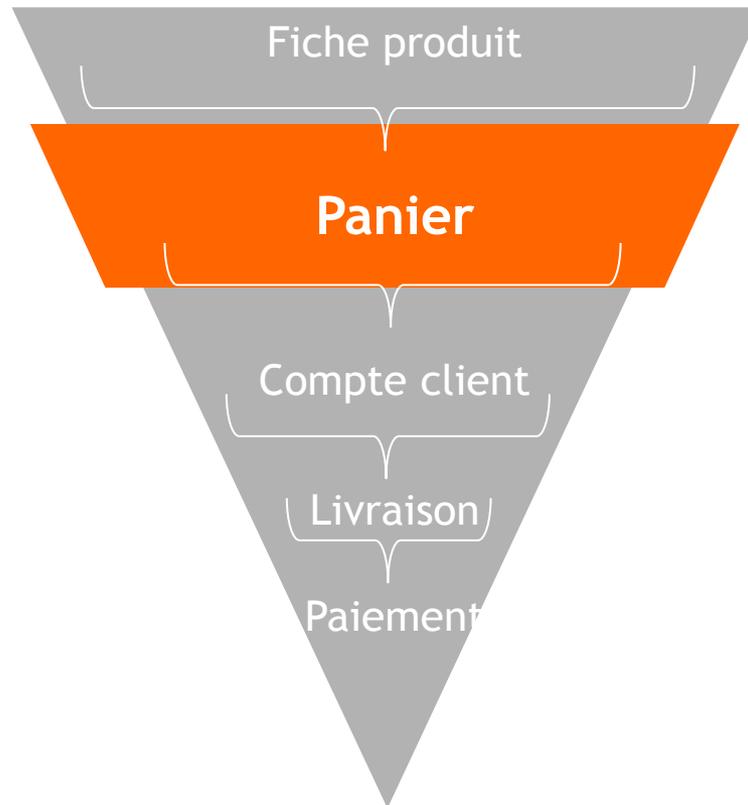
**Légende**

- Zones chaudes
- 
- Zones froides

## 1. Manque de structure

# 2> Panier

Les mauvaises pratiques / Les recommandations



# 1. King Jouet

**King Jouet** - Le spécialiste du jouet sur internet

1 article(s) : 29.99€

Montant Total: **36,89 €**

Passer ma commande

**ACCES DIRECT**

- Jeux d'initiation à 5 bandes
- Sport et jeux de plateau
- Vidéobanc
- Jeux de société
- Jeux de société à 2 joueurs
- Jeux de société à 3 joueurs
- Jeux de société à 4 joueurs
- Jeux de société à 5 joueurs
- Jeux de société à 6 joueurs
- Jeux de société à 7 joueurs
- Jeux de société à 8 joueurs
- Jeux de société à 9 joueurs
- Jeux de société à 10 joueurs
- Jeux de société à 11 joueurs
- Jeux de société à 12 joueurs
- Jeux de société à 13 joueurs
- Jeux de société à 14 joueurs
- Jeux de société à 15 joueurs
- Jeux de société à 16 joueurs
- Jeux de société à 17 joueurs
- Jeux de société à 18 joueurs
- Jeux de société à 19 joueurs
- Jeux de société à 20 joueurs
- Jeux de société à 21 joueurs
- Jeux de société à 22 joueurs
- Jeux de société à 23 joueurs
- Jeux de société à 24 joueurs
- Jeux de société à 25 joueurs
- Jeux de société à 26 joueurs
- Jeux de société à 27 joueurs
- Jeux de société à 28 joueurs
- Jeux de société à 29 joueurs
- Jeux de société à 30 joueurs
- Jeux de société à 31 joueurs
- Jeux de société à 32 joueurs
- Jeux de société à 33 joueurs
- Jeux de société à 34 joueurs
- Jeux de société à 35 joueurs
- Jeux de société à 36 joueurs
- Jeux de société à 37 joueurs
- Jeux de société à 38 joueurs
- Jeux de société à 39 joueurs
- Jeux de société à 40 joueurs
- Jeux de société à 41 joueurs
- Jeux de société à 42 joueurs
- Jeux de société à 43 joueurs
- Jeux de société à 44 joueurs
- Jeux de société à 45 joueurs
- Jeux de société à 46 joueurs
- Jeux de société à 47 joueurs
- Jeux de société à 48 joueurs
- Jeux de société à 49 joueurs
- Jeux de société à 50 joueurs
- Jeux de société à 51 joueurs
- Jeux de société à 52 joueurs
- Jeux de société à 53 joueurs
- Jeux de société à 54 joueurs
- Jeux de société à 55 joueurs
- Jeux de société à 56 joueurs
- Jeux de société à 57 joueurs
- Jeux de société à 58 joueurs
- Jeux de société à 59 joueurs
- Jeux de société à 60 joueurs
- Jeux de société à 61 joueurs
- Jeux de société à 62 joueurs
- Jeux de société à 63 joueurs
- Jeux de société à 64 joueurs
- Jeux de société à 65 joueurs
- Jeux de société à 66 joueurs
- Jeux de société à 67 joueurs
- Jeux de société à 68 joueurs
- Jeux de société à 69 joueurs
- Jeux de société à 70 joueurs
- Jeux de société à 71 joueurs
- Jeux de société à 72 joueurs
- Jeux de société à 73 joueurs
- Jeux de société à 74 joueurs
- Jeux de société à 75 joueurs
- Jeux de société à 76 joueurs
- Jeux de société à 77 joueurs
- Jeux de société à 78 joueurs
- Jeux de société à 79 joueurs
- Jeux de société à 80 joueurs
- Jeux de société à 81 joueurs
- Jeux de société à 82 joueurs
- Jeux de société à 83 joueurs
- Jeux de société à 84 joueurs
- Jeux de société à 85 joueurs
- Jeux de société à 86 joueurs
- Jeux de société à 87 joueurs
- Jeux de société à 88 joueurs
- Jeux de société à 89 joueurs
- Jeux de société à 90 joueurs
- Jeux de société à 91 joueurs
- Jeux de société à 92 joueurs
- Jeux de société à 93 joueurs
- Jeux de société à 94 joueurs
- Jeux de société à 95 joueurs
- Jeux de société à 96 joueurs
- Jeux de société à 97 joueurs
- Jeux de société à 98 joueurs
- Jeux de société à 99 joueurs
- Jeux de société à 100 joueurs

# Un panier simple & ludique qui incite à poursuivre la commande



PLANTERIE NATURE
FABRICATION FRANÇAISE
MEILLEUR RAPPORT QUALITE PRIX
COMMERCE ÉQUITABLE

COMPAGNIE DE RÉPONSE
ENTRÉE EN FORCE
DESIGNER
CONCEPT
INNOVATION

**ADRESSES**

Adresse de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Adresse de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Adresse de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Adresse de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Adresse de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France
--	--	--	--	--

**NOUS PARTENAIRES**

Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine	Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine	Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine
--	--	--

PLANTERIE NATURE
FABRICATION FRANÇAISE
MEILLEUR RAPPORT QUALITE PRIX
COMMERCE ÉQUITABLE

COMPAGNIE DE RÉPONSE
ENTRÉE EN FORCE
DESIGNER
CONCEPT
INNOVATION

**AGENTS DIRECT**

Agence de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Agence de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Agence de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Agence de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France	Agence de la boutique 10 rue de la République 75001 Paris France
---	---	---	---	---

**NOUS PARTENAIRES**

Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine	Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine	Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine Le Monde de la Cuisine
--	--	--

10 secondes | Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Une navigation fluide
2. Un récapitulatif et un prix qui attirent le regard



# Un choix du mode de la livraison présent dès le panier



PANIER IDENTIFICATION PAIEMENT CONFIRMATION

ARTICLE(S)	PRIX	QUANTITÉ	TOTAL
133089 Challenge!	29,99€	x 1	29,99€
Chèque fidélité 5€ utilisable du 1/12 au 31/01/2010 dès 30€ d'achats			OFFERT
1	Mode de livraison	Colissimo - chez vous le 08/12/2009	6,90€
Livraison uniquement en France métropolitaine et corse			
Si vous avez un code avantage :			OK
Montant Total <small>(avec frais de livraison)</small>			36,89 €
Poursuivre mes achats		Passer ma commande	

- 1. Un choix du mode de livraison présent dès le panier qui plaît fortement à l'ensemble des utilisateurs
- 2. Un prix bien visible
- 3. Un bouton de confirmation qui se démarque visuellement du bouton 'retour'



# 2. Voyages-sncf



Vos vacances commencent à bord



Plus loin que vous le imaginez

ACCÈS TRAIN VOL VOITURE HOTEL FRANCE SKI SEJOUR WEEK-END LOISIRS CLÉS BONS PLANS PRO AIDE

Mon Espace Client

Accueil > Votre billet de train > Votre réservation pour LYON - PARIS

Résultats **Panier** Coordonnées Confirmation

### Votre Choix de voyage

<b>LYON</b> →	<b>PARIS</b>	1 Passager	<b>39.00 €</b>
<p>                 Aller : 07h00 LYON PART DIEU → 09h57 PARIS GARE DE LYON <span style="float: right;">TOV DMS04 2x classe Mercredi 23 Décembre</span> </p> <p>                 1x Passager (12 à 23 ans) <span style="float: right;">Voitures à Place 91 Sala haute - Fenêtre - Duo côté à côté</span> </p> <p> <input type="button" value="Supprimer"/> <span style="float: right;"><input type="button" value="État"/></span> </p>			

**L'Assurance avec MONDIAL ASSISTANCE**

**L'Assurance Annulation**  
 En cas d'annulation, faites-vous intégralement rembourser vos billets. Cette assurance s'ajoute aux tarifs marqués d'un  Je choisis l'assurance Annulation **2.60 €**

**L'Assurance Sérénité**  
 L'assurateur Retard de votre train, Vol de vos bagages et Rapatriement. Partez tranquille pour 1,80€ par personne  Je choisis l'assurance Sérénité **1.80 €**

**TOTAL 41.60 €**

**Réservez en même temps**

 <p>Un autre billet pour compléter votre réservation</p>	 <p>Une carte de réduction SNCF 25% garantie, points SNCF</p>	 <p>Bien voiture en gare Au Meilleur Prix Garantie 1 jour - 41,00 €</p>	
<input type="button" value="Choisir"/>	<input type="button" value="Choisir"/>	<input type="button" value="Choisir"/>	

\* prix par jour TTC pour une location de voiture. Train+ Avis en gare, à partir de, pour une voiture de catégorie A ou L. Paiement en ligne obligatoire. Ce prix s'applique sous condition de présentation du billet de train correspondant. Prix par jour calculé sur la base de la durée du séjour à destination, sauf dans le cas d'un aller simple (base location de 7 jours). Offre valable sous réserve de disponibilité.



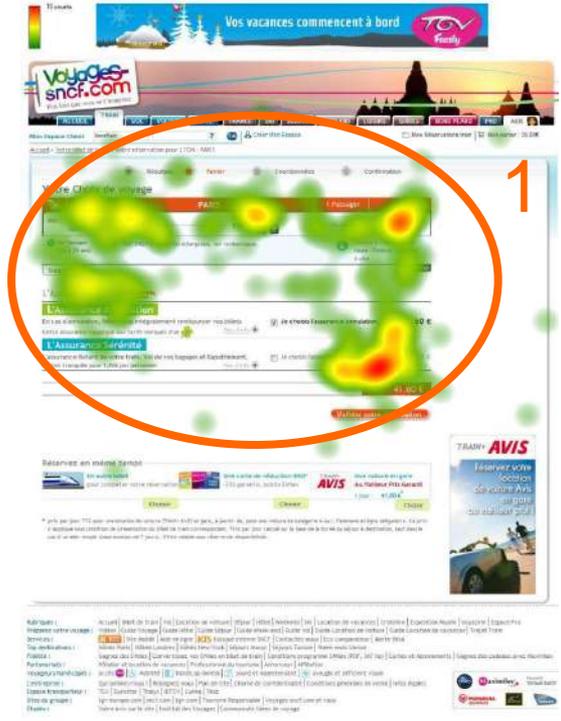
**TRAIN+ AVIS**  
 Réservez votre location de voiture Avis en gare au meilleur prix !

**Rubriques :** Accueil | Billet de train | Vol | Location de voiture | Séjour | Hôtel | Week-end | Ski | Location de vacances | Croisière | Exposition Musée | Voyage | Espace Pro  
**Préparez votre voyage :** Vidéo | Guide Voyage | Guide Hôtel | Guide Séjour | Guide Week-end | Guide Vol | Guide Location de voiture | Guide Location de vacances | Trajet Train  
**Services :** Site Mobile | Aide en ligne | KIS Risque Interne SNCF | Contactez-nous | Eco comparateur | Alertes Réta  
**Top destinations :** Hôtels Paris | Hôtels Londres | Hôtels New York | Séjours Maroc | Séjours Tunisie | Week-ends Venise  
**Partenariats :** Agence des Sables | Conventiles | Vos Sables en Vols de Train | Conditions programme SNCF (PDF, 367 Ko) | Cartes et Abonnements | Signez des cadeaux avec Mondial  
**Hôtels et location de vacances :** Professionnels du tourisme | Annoncez | Affiliation  
**Voyageurs handicapés :** accès Mobilité Handicap mental Sourds et malentendants Avisage et déficient visuel  
**L'entreprise :** Qui sommes nous ? | Rejoignez nous | Plan de site | Charta de confidentialité | Conditions générales de vente | Infos légal  
**Espace transporteur :** TOV | Eurostar | Thalys | 101707 | Lunex | Ticez  
**Sites du groupe :** tgv-europe.com | sncf.com | tgv.com | Tourisme Responsable | Voyages-sncf.com et vous  
**Etudes :** Votre avis sur le site | Institut des Voyages | Communauté idées de voyage

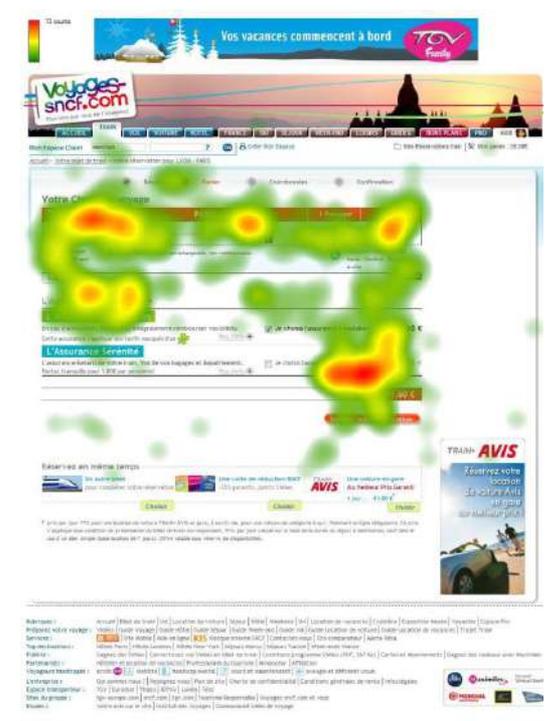




# Une structure claire et organisée qui guide le regard



5 secondes



10 secondes



Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Un panier clair et explicite
2. Des zones de chaleur intenses sur les éléments essentiels

# Des informations essentielles repérées facilement par un code couleur



**Votre Choix de voyage**

	<b>LYON</b> ▶	<b>PARIS</b>	1 Passager	<b>39.00 €</b>
--	---------------	--------------	------------	----------------

Allez : **07h00** LYON PART DIEU ——— **06604** **2e classe** **Mercredi 23 Décembre**  
08h57 PARIS GARE DE LYON

1e Passager (12 à 25 ans) TGV PREM'S : Billet non échangeable, non remboursable. Voiture 6 - Place 88 Salle haute - Fenêtre - Duo côte à côte

Supprimer - détail

---

L'Assurance avec

**L'Assurance Annulation**  
En cas d'annulation, faites-vous intégralement rembourser vos billets  Je choisis l'assurance Annulation **2.60 €**  
Cette assurance s'applique aux tarifs marqués d'un [Plus d'info](#) +

**L'Assurance Sérénité**  
L'assurance Retard de votre train, Vol de vos bagages et Rapatriement.  Je choisis l'assurance Sérénité **1.80 €**  
Partez tranquille pour 1,80€ par personne! [Plus d'info](#) +

---

<b>TOTAL</b>	<b>41.60 €</b>
--------------	----------------

**Valider votre réservation**

1

1. Un code couleur cohérent qui guide le regard de l'utilisateur



# 3. Décathlon

decathlon.com  
l'achat en ligne l'esprit tranquille

Mon compte | Suivi de commande | Contact | Aide

Panier (1 article)

RECHERCHE

Choisissez votre SPORT | Marques | Habillement

1. Mon panier | 2. Mode de livraison | 3. M'identifier | 4. Paiement | 5. Confirmation

Continuer mes achats | Finaliser ma commande

MES ARTICLES						
Article	Quantité	Livraison	Prix Unitaire	Prix Total	Supprimer	
b'Twin 3 limited mode... L	1	livré en 10 jours ouvrés	169,00 €	169,00 €		
				Total du panier : 169,00 €		

Continuer mes achats | Finaliser ma commande

Les + decathlon.com

- 250 points SAV en France
- 30 jours satisfait ou remboursé
- Livraison des produits volumineux sur rdv
- Débit à l'expédition
- Livraison en Point Relais
- Facilités de paiement

[Rejoignez-nous](#) | [Devenez affilié](#) | [Plan du site](#) | [Mentions légales](#) | [CGV](#) | [Contactez-nous](#) | [Aide](#)

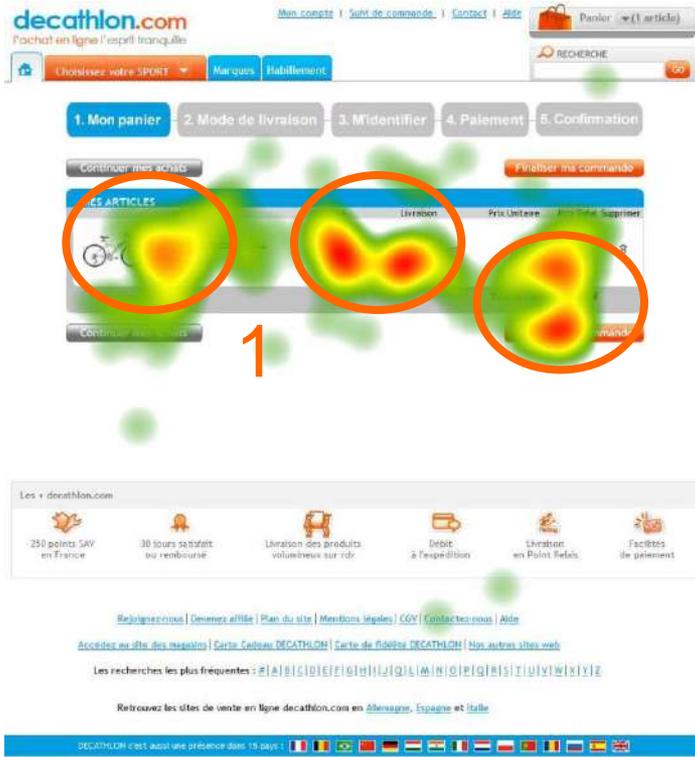
[Accédez au site des magasins](#) | [Carte Cadeau DECATHLON](#) | [Carte de fidélité DECATHLON](#) | [Nos autres sites web](#)

Les recherches les plus fréquentes : [A](#) | [B](#) | [C](#) | [D](#) | [E](#) | [F](#) | [G](#) | [H](#) | [I](#) | [J](#) | [K](#) | [L](#) | [M](#) | [N](#) | [O](#) | [P](#) | [Q](#) | [R](#) | [S](#) | [T](#) | [U](#) | [V](#) | [W](#) | [X](#) | [Y](#) | [Z](#)

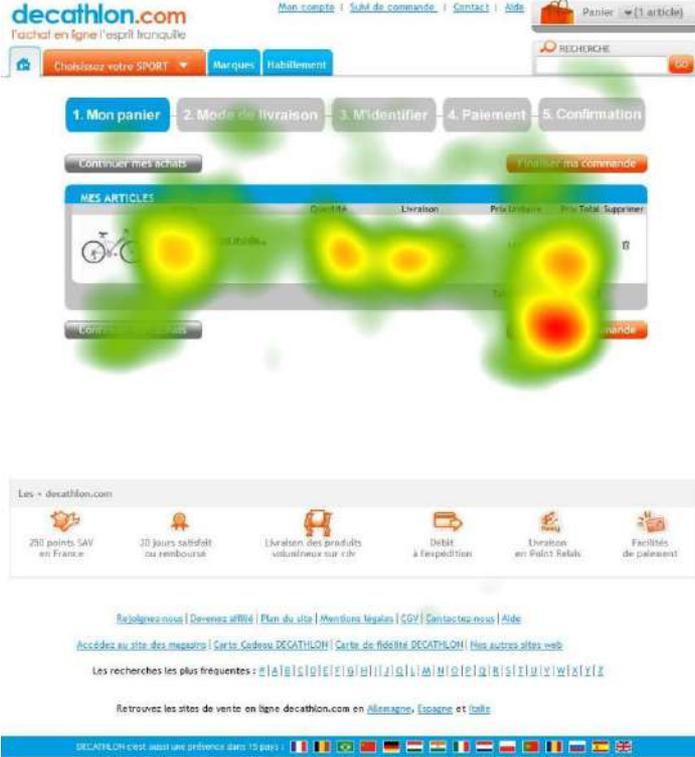
Retrouvez les sites de vente en ligne decathlon.com en [Allemagne](#), [Espagne](#) et [Italie](#)

DECATHLON c'est aussi une présence dans 15 pays :

# Un panier aérié



5 secondes



| Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

**1. Des zones de chaleur marquées sur les trois éléments les plus importants dès 5 secondes : visuel, caractéristiques et bouton d'action**



# Un panier clair, validé rapidement par les utilisateurs

decathlon.com  
l'achat en ligne l'esprit tranquille

Mon compte | Suivi de commande | Contact | Aide

Panier (1 article)

RECHERCHE

Choisissez votre SPORT | Marques | Habillement

1. Mon panier | 2. Mode de livraison | 3. M'identifier | 4. Paiement | 5. Confirmation

Continuer mes achats | Finaliser ma commande

Article	Quantité	Livraison	Prix Unitaire	Prix Total	Supprimer
 b'Twin 3 limited mode...	1	livré en 10 jours ouvrés	169.00 €	169.00 €	

Total du panier : 169.00 €

Continuer mes achats | Finaliser ma commande

1. Un panier simple et intuitif

2. Une validation rapide du panier réalisée en moyenne au bout de 7 secondes



## 1. Faire ressortir les 3 éléments clefs du panier : le visuel, le prix et le bouton d'action

Leroy Merlin	« Les infos sont difficilement ciblées, peut-être à cause du vert mais il faudrait un code couleur différent pour voir les infos importantes »	
King Jouet	« Le prix est écrit en gros et il n'y a pas trop d'infos. J'aime la couleur, le vert c'est rassurant »	
Voyages-sncf	« Ça récapitule très bien, il y a toutes les informations et c'est toujours la même couleur pour les boutons »	

## 2. Alléger le panier

Plantes et jardins	« Il y a trop de trucs sur le côté, c'est écrit trop petit, rien ne ressort, c'est compliqué de s'orienter »	
Mistergooddeal	« Ça pourrait être plus clair. Le prix est trop petit pas assez gros »	



### 3. Eviter un cross selling trop agressif



Cdiscount	« C'est le bordel ! Il y a 30 000 trucs dans ce panier »
	« C'est pas clair du tout. Il y a trop de choses et qui n'ont rien à voir c'est complexe »
	« Je suis un peu perdu sur cette page, je n'aime pas, il y a trop de pub. Ca me perturbe »



### 4. Afficher le choix du mode de livraison dès le panier

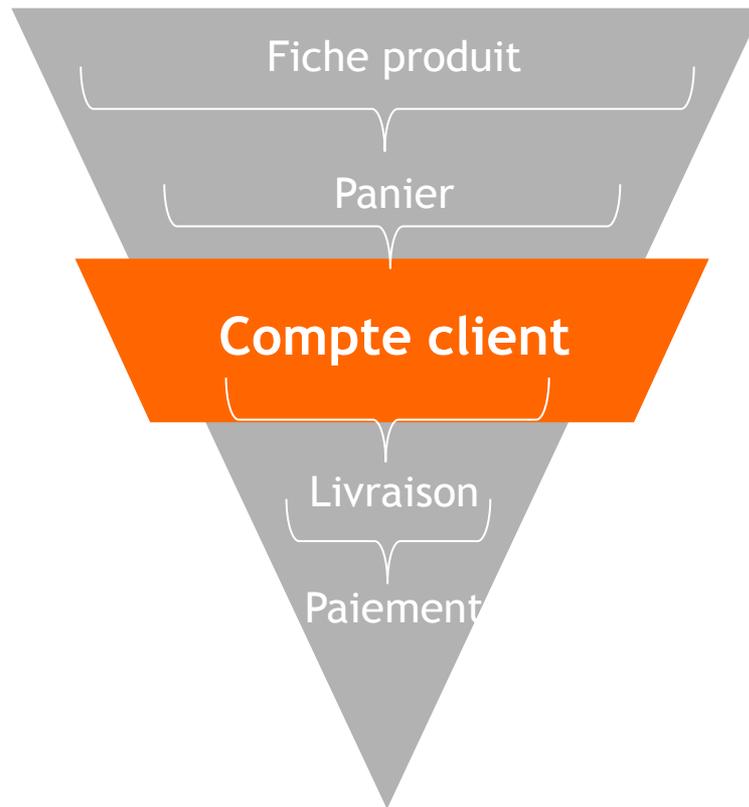
King Jouet	« Le mode de livraison est déjà sur le panier, c'est parfait! Je sais ce que je vais payer sans avoir de mauvaises surprises et sans faire de chemin trop long comme s'inscrire etc. »
	« Le colissimo chez vous avec la date et le prix wahouu c'est précis ça!! C'est parfait »



### 5. Différencier graphiquement le bouton de confirmation de la commande et celui de 'retour'

# 3> Compte client

Aspect du formulaire / Gestion des erreurs



# 3> Compte client

ASPECT DU FORMULAIRE

LES MAUVAISES PRATIQUES / LES RECOMMANDATIONS



# 1. Okaïdi, un manque de visibilité sur la création de compte



**1. Une séparation 'Client' / 'Nouveau client' peu visible :  
40% des utilisateurs se trompent lors de l'inscription**



# 1. Okaïdi, un formulaire rébarbatif



« Il y a vraiment des champs inutiles comme 'profession' »

« Il y a trop de lignes qui ne servent à rien »

« Profession, je ne vois pas l'utilité. Le formulaire a trop de ligne »



1. 4 champs dédiés à l'adresse qui alourdissent le formulaire

2. Des questions peu pertinentes qui dérangent les utilisateurs



# 2. Rue du Commerce, un formulaire rébarbatif

« Le formulaire n'est pas assez condensé. Je n'avais pas vu qu'il fallait taper l'adresse email au début à gauche, c'est pas mis logiquement ça devrait venir à la suite »

« La couleur ne me donne pas envie de remplir, ça fait feuille de papier »

« Tout ça! »

« C'est un peu long et la date de naissance c'est inutile »

1. Une colonne de droite qui génère beaucoup d'oublis dans la saisie des champs

2. Un graphisme peu travaillé

3. Une longueur peu appréciée des utilisateurs



# 3. Plantes et jardins, un formulaire non structuré



« Je n'aime pas les inscriptions à la newsletter où c'est coché par défaut »

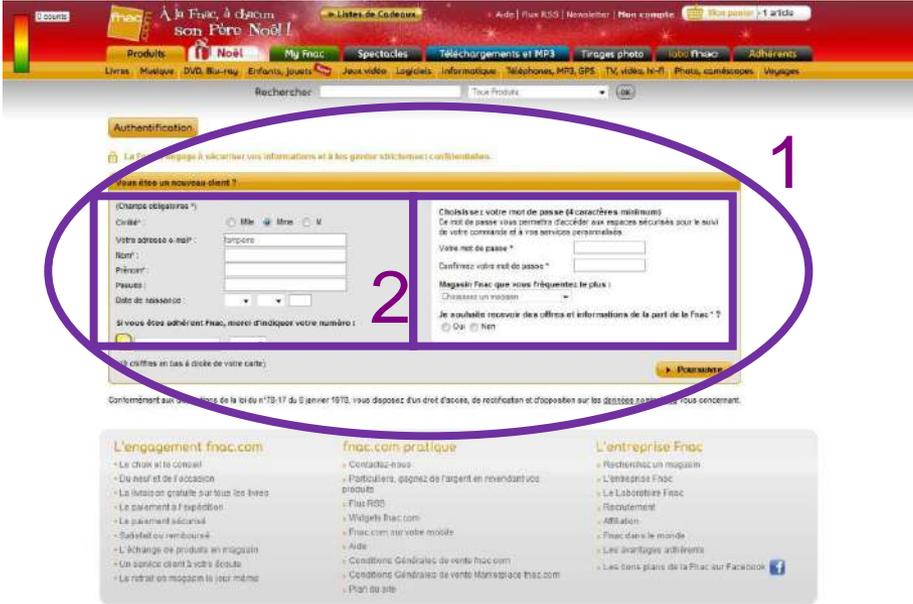
« La partie gauche ça va mais la partie droite il y a trop de choses, c'est fouillis surtout la dernière colonne »

« Ça reste dans la lignée du site, il y a trop de choses beaucoup trop d'infos »

- 1. Un formulaire non structuré
- 2. Une partie de droite chargée
- 3. Une case newsletter pré-cochée



# 4. Fnac, un formulaire non structuré



« Pour la partie en blanc, au début je ne pensais pas que c'était à remplir »

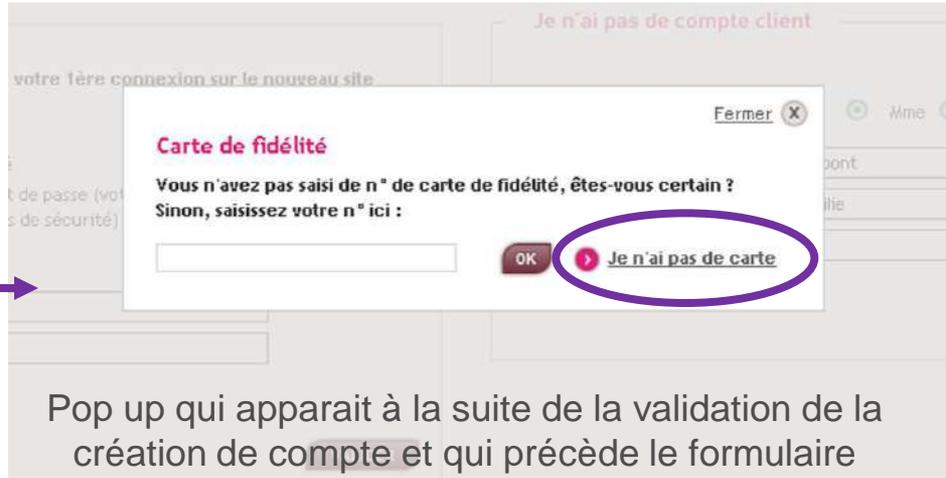
« C'est un peu déstructuré. On ne comprend pas pourquoi à droite on a un truc blanc »



1. Un formulaire non structuré

2. Une impression de 2 blocs en opposition

# 5. Nocibé, une partie du formulaire peu comprise



Pop up qui apparait à la suite de la validation de la création de compte et qui précède le formulaire



**45 %** des participants repèrent tardivement le lien 'Je n'ai pas de carte'. Certains referment la fenêtre les empêchant de poursuivre le formulaire.

# 3> Compte client

ASPECT DU FORMULAIRE

LES MAUVAISES PRATIQUES / LES RECOMMANDATIONS





# 1. Décathlon, une séparation visible et un wording cohérent

**decathlon.com**  
l'achat en ligne l'esprit tranquille

1

2

3

1. Mon panier		2. Mode de livraison	3. M'identifier	4. Paiement	5. Confirmation
VOUS AVEZ DÉJÀ UN COMPTE decathlon.com		VOUS ÊTES UN NOUVEAU CLIENT ?			
Identifier vous pour accéder à votre compte		Créer votre compte pour commander, accéder à tous nos services et gagner du temps pour vos prochaines commandes.			
Votre adresse email <input type="text"/>		Votre adresse email <input type="text"/>			
Votre mot de passe <input type="password"/>		Confirmer votre email <input type="text"/>			
<input type="button" value="M'IDENTIFIER"/>		<input type="button" value="Créer mon compte"/>			
Mot de passe oublié ? Saisissez votre e-mail et <a href="#">cliquez ici</a>					

1. Une distinction horizontale 'Nouveau client' / 'déjà client' nette

2. Un wording cohérent

3. Une visibilité des étapes du tunnel d'achat très marquée



# 2. King Jouet, un formulaire simple et rapide



« C'est très aéré et pas du tout rébarbatif »

« Le graphisme est joli et c'est plus agréable. C'est pas surchargé autour. Il n'y a pas de parasites autour et les questions ne sont pas chiantes c'est l'essentiel »

« Il est condensé, ça décourage moins à remplir »

« Je le trouve très simple »



- 1. Un formulaire simple et rapide
- 2. Un graphisme travaillé qui ne décourage pas la saisie des champs
- 3. Une création de compte en une étape





# 3. Sarenza, un formulaire ordonné et structuré

**Mes paramètres de connexion**

Votre adresse e-mail: see@hotmail.com

Créez votre mot de passe: \*\*\*\*\*

Confirmation de votre mot de passe: \*\*\*\*\*

**Mes coordonnées**

Prénom: [ ]

Nom: [ ]

Pays: France

Adresse: [ ]

Code postal: [ ]

Ville: [ ]

**Mes numéros de téléphone**

Tél. maison: [ ]

Tél. bureau: [ ]

**Mes avantages Client**

Pour fêter mon anniversaire: (Exemple: 02/03/973)

Avez-vous des enfants de moins de 18 ans?  Oui  Non

Je recevrai dorénavant:  les offres spéciales, ventes privées et infos nouveautés en exclusivité

Je souhaite également recevoir:  des bons plans de vos partenaires mode, beauté et déco!

« C'est très clair »

« Je le trouve très simple »



**1. Un formulaire ordonné et structuré :**  
Aspect apprécié par l'ensemble des utilisateurs

**Chez nous**  
Qui sommes-nous ?  
Nos avantages  
Rejoignez-nous !  
Conditions générales de vente  
\*Conditions générales des offres en cours

**Vos questions**  
Guide entretien  
Guide des tailles  
FAQ - questions fréquentes  
Service client

**Nos partenaires**  
Leclerc  
Chronopost  
PayPal  
Société Générale  
Flanet.com

**Newsletter** Inscription  
Ventes privées, nouveautés, offres spéciales : inscrivez-vous  
votre e-mail [ ]





## 4. Les 3 Suisses, une aide appréciée dans la saisie des champs

3 Suisses.fr - Mozilla Firefox

https://sec.3suisses.fr/FrontOfficePortal/Commande.portal?\_nfb=truseportie\_identification\_controller\_actionOvenite=&zipportats%2Edon

3 Suisses.fr

PANIER IDENTIFICATION LIVRAISON Paiement CONFIRMATION

Vos informations personnelles

Mon adresse e-mail\* :

Je confirme mon adresse e-mail\* :

Mon mot de passe\* :  (6 caractères minimum, au moins 1 plus)

Je confirme mon mot de passe\* :

Civilité\* :  Mlle  Mlle  M  Société

Nom\* :

Prénom\* :

Date de naissance :  /  /  (une copie vous sera envoyée le jour de votre anniversaire)

Complément d'adresse éventuel :  (30 caractères, appartenant à...)

Adresse :  (90 caractères, y compris le nom de la voie...)

Code postal\* :

Commune\* :  1

Montrez-nous maintenant au moins un numéro de Mésopole

File :

Portable :

Vous pourrez être avisé par SMS dès l'envoi de vos commandes, et bénéficier par SMS d'infos personnalisées. [En savoir plus.](#)



1. Un champ 'Commune' qui se remplit directement lors de la saisie du code postal, un plus apprécié par l'ensemble des utilisateurs

# ASPECT DU FORMULAIRE

Les 5 points @ retenir



## ● **Rendre agréable et non rébarbatif la saisie des champs**

### 1. Aligner l'ensemble des champs et mettre en avant les champs obligatoires

Rue du Commerce	« Il n'est pas assez condensé. Je n'avais pas vu qu'il fallait taper l'adresse email au début, c'est pas mis logiquement »
Rue du Commerce	«J'apprécie que les astérix soient en rouge, ça permet d'enchaîner »

### 2. Structurer le formulaire sur une colonne et travailler le graphisme

Rue du Commerce	« le formulaire est austère, c'est long et ça ne donne pas envie de le remplir »
King Jouet	«C'est condensé, ça décourage beaucoup moins à remplir»

# ASPECT DU FORMULAIRE

Les 5 points @ retenir



## ● **Rendre agréable et non rébarbatif la saisie des champs**

### 3. Eviter les questions personnelles

Rue du Commerce	«Profession ? Je ne vois pas pourquoi on me pose la question » « Profession, c'est vraiment inutile »
-----------------	--

### 4. Favoriser une séparation horizontale (vs verticale) lors de la création du compte ('nouveau client' vs 'déjà client')

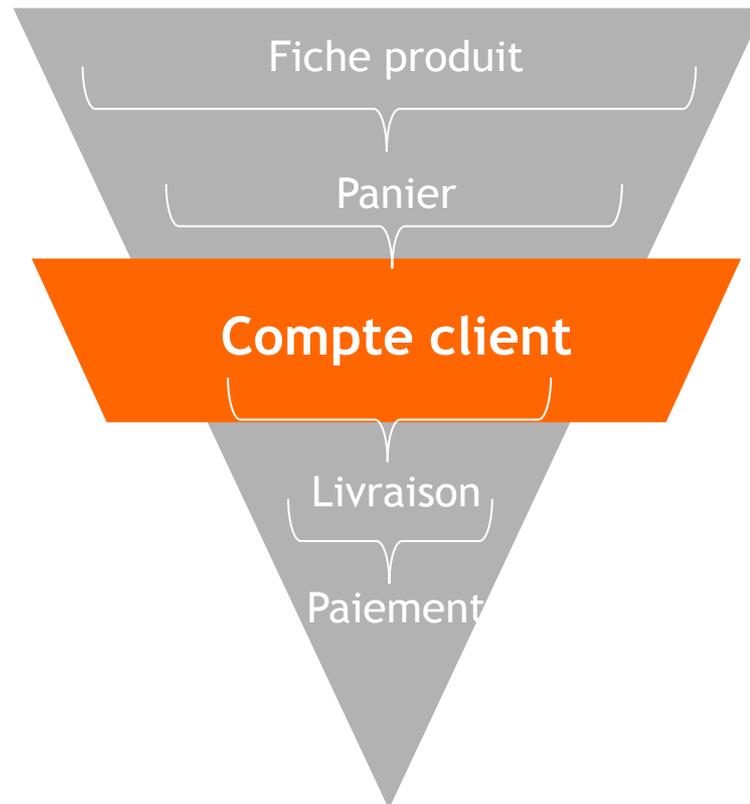
Okaidi	«Je n'avais pas vu la séparation 'déjà client' / 'nouveau client' qui n'est pas du tout explicite » « 'S'identifier', ce n'est pas très clair »
--------	--

### 5. Aider dans la saisie des champs (ex. auto complétion de la ville lors de la saisie du code postal; date de naissance par liste déroulante vs saisie manuelle)

# 3> Compte client

Gestion des erreurs

Les mauvaises pratiques / Les recommandations



# 1. Rue du Commerce, une gestion des erreurs peu intuitive



- 1. Aucun indice lors de la saisie des champs
- 2. Un message d'erreur qui n'indique pas explicitement la zone d'erreur
- 3. Des utilisateurs qui retrouvent difficilement leurs erreurs dans ce long formulaire
- 4. Un message d'erreur unique pour chaque champ mais saisi obligeant une correction en plusieurs étapes



# 3> Compte client

## GESTION DES ERREURS

### Les mauvaises pratiques / Les recommandations





# 1. Sarenza, une gestion des erreurs intuitive

➔ Un formulaire intuitif qui permet de repérer ses erreurs avant de valider

1. Un pictogramme rose pour spécifier que le champ est bien saisi
2. Une croix noire accompagnée d'explications lorsque le champ est mal saisi

**Chez nous**  
Qui sommes-nous ?  
Nos avantages  
Rajoutez nous !  
Conditions générales de vente  
\*Conditions générales des offres en cours

**Vos questions**  
Guide entretien  
Guide des tailles  
FAQ - questions fréquentes  
Service client

**Nos partenaires**  
PayPal  
CHRONOPOST  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
PLANET.com

**Newsletter inscription**  
Ventes privées, nouveautés, offres spéciales : inscrivez-vous !  
Votre e-mail : [input] [OK]



300 marques de chaussures et sacs - LIVRAISON GRATUITE - Sarenza.com est le site spécialisé dans la vente de chaussures. Vous trouverez chez Sarenza le plus grand choix de chaussures en ligne. Pratique ! C'est d'ailleurs la chaussure-homme, chaussure femme ou encore chaussure enfant, le meilleur de la chaussure en ligne est sur www.sarenza.com ! Vous trouverez également chaussures à votre pied. N'hésitez pas à consulter notre top vente chaussures ainsi que les chaussures grandes tailles dans nos boutiques pour trouver la chaussure qui vous intéresse.

Partenaires: Canapè | VêtementsBiba | Vêtement garçon | Tendances mode | Chaussures confortabilis





# 2. Okaïdi, une gestion des erreurs intuitive

➔ L'utilisateur est guidé tout au long du formulaire réduisant ainsi le risque d'erreur de saisie



1. Un picto bleu indique que le champ est bien rempli, le cas contraire, un picto rouge apparaît

2. Après validation, les champs erronés sont clairement spécifiés



# GESTION DES ERREURS

Les 5 points @ retenir

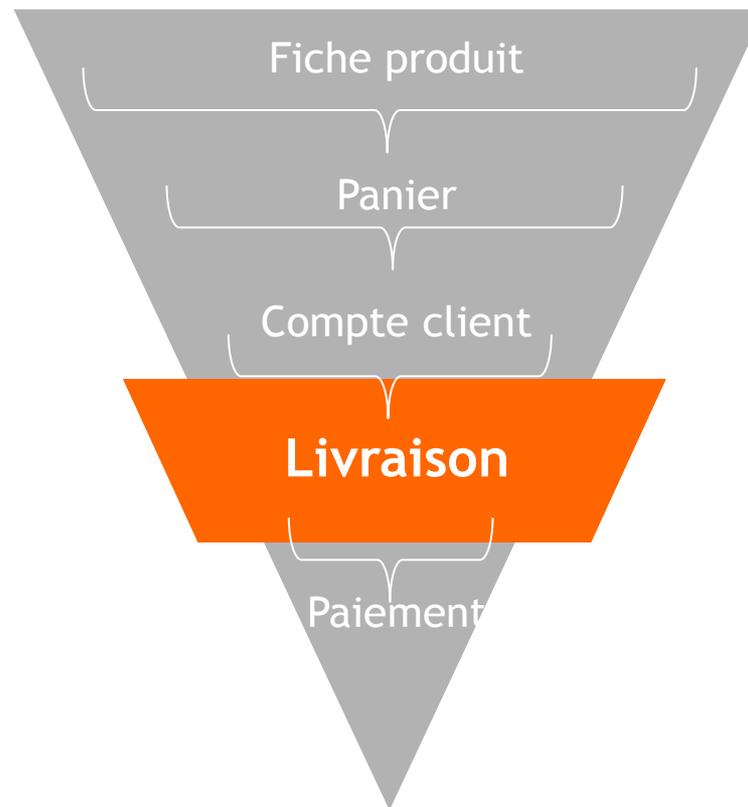


## Contextualiser l'erreur en temps réel (nature & localisation)

1. Mettre en avant le champ en cours de saisie (pictogramme ou surligner)
2. Mettre en avant un pictogramme à côté du champ correctement saisi (Alerte Javascript)
3. Mettre en avant un pictogramme différent accompagné d'un texte d'assistance lorsque le champ saisi est erroné
4. Eviter les pop up de message d'erreur qui ne localisent pas explicitement la zone du champ erronée
5. Afficher l'ensemble des erreurs (versus message unique → ex : Rue du Commerce)

# 4> Livraison

Choix du mode de livraison / Lieu de livraison



# 4> Livraison

## CHOIX DU MODE DE LIVRAISON

Les mauvaises pratiques / Les recommandations



# 1. Brandalley

**BrandAlley** jusqu'à 70% de réduction sur vos marques et créateurs préférés

Etapes de la commande **1** Votre panier **2** Coordonnées **3** Expédition **4** Paiement **5** Confirmation RETOUR

### Adresse de facturation

VIGNAUD NATHALIE

MODIFIER

### Récapitulatif de votre commande

Référence	Taille	Quantité	Total
Bottes Buffalo en cuir noir	37	1	72.00€
Mise en expédition sous 72h.			Sous-total 72.00€
			Frais de port 4.90€
			<b>Total TTC 76.90€</b>

### Adresse de livraison

VIGNAUD NATHALIE

AJOUTER UNE ADRESSE

### Sélectionnez un mode de paiement

En cliquant sur "PAYER LA COMMANDE", vous acceptez sans réserve les conditions générales de vente de Brandalley.

**PAYER LA COMMANDE**

### Choisissez un mode de livraison

- 8.50€**
- 12.90€**
- 4.90€**

Traitement **PRIORITAIRE** de votre commande + livraison EXPRESS de vos produits à domicile. [En savoir plus...](#)

Avec Kiala, faites-vous livrer dans l'un des 3600 points de livraison sur toute la France! [En savoir plus...](#)

Point Kiala sélectionné:  
**STATION AGIP**  
831 ROUTE DE VILLEFRANCHE, 69480 ANSE (RTE DE MACON)  
Un message mail ou SMS (au 0446255809) vous sera envoyé lorsque votre commande sera disponible au point Kiala sélectionné.

**VOS GARANTIES**  
L'AUTHENTICITÉ DES PRODUITS  
SATISFAIT OU REMBOURSÉ

**PAIEMENT SÉCURISÉ**  
avec notre tiers certifié de confiance

Paiement sécurisé par

Brandalley est une société affiliée de BV4, fonds sponsorisé par

**PAIEMENT SÉCURISÉ**

**SATISFAIT OU REMBOURSÉ**

**GARANTIE LIVRAISON**

AIDE

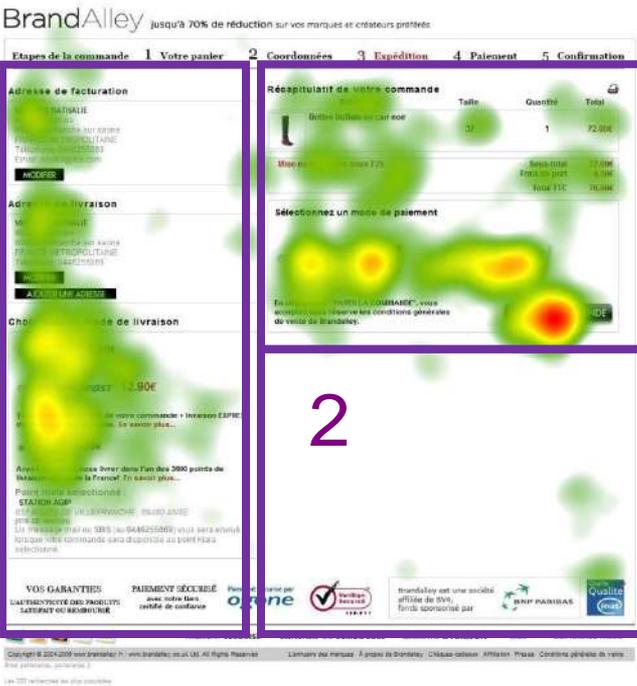
CONTACTEZ-NOUS

Copyright © 2004-2009 www.brandalley.fr / www.brandalley.co.uk Ltd. All Rights Reserved L'annuaire des marques À propos de Brandalley Chèques-cadeaux Affiliation Presse Conditions générales de vente

Sites partenaires, partenaires 2

Les 205 recherches les plus populaires

# Une page livraison non structurée



1. Un choix du mode de livraison positionné en marge
2. Une page non structurée

10 secondes

Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- 
- 
- Zones froides

Temps relatif à la première fixation (en seconde)

	Min	Max	Temps Moyen
Livraison point relais	5	29	17

Min: Temps minimum observé pour parvenir à la zone

Max: Temps maximum observé pour parvenir à la zone

Moyenne: Moyenne des temps de chaque utilisateur pour parvenir à la zone



# 2. Sarenza



N°1 DE LA CHAUSSURE SUR INTERNET

MES BONS D'ACHATS (0) | MES PREFERES (0) | SERVICE CLIENT | MON COMPTE | MON PANIER (1)

**LIVRAISON TOUJOURS GRATUITE**

sans minimum de commande

COMMANDER

chaussures homme | chaussures femme | chaussures enfant | sacs | bonnes affaires | marques | espace Like | les +

Que recherchez-vous ? Recherche  Chercher

Newsletter : devenez privilégié !  S'inscrire

1 Mon panier > 2 Identification > 3 Mes accessoires > 4 Mon mode de livraison > 5 Paiement sécurisé > 6 Meo !

## Mon mode de livraison

**Mon adresse de livraison :**

Mon domicile  domicile paycab

15 RUE HELE  
69601 LYON

Modifier

**Mon mode de livraison**

Livraison gratuite chez le commerçant de votre choix avec Kiata  
Délai moyen constaté : 48h



**LIVRAISON OFFERTE en Point Relais Kiata**

**Tellement PRATIQUE. Vraiment GRATUIT** en savoir +

+ Chez le commerçant de votre choix près de chez vous ou de votre lieu de travail  
+ Livraison 48h + Tot le matin ou tard le soir

Choisissez le Point Relais Kiata dans lequel vous souhaitez être livré(e), votre code postal : 69001

<input type="radio"/> NATY PRESS LYON 8 EME 97 RUE DUQUESCLIN 69006 LYON <a href="#">infos et horaires</a>	<input type="radio"/> PAPERIE REPUBLIQUE PROX PLACE CORDELIERS PROX RUE DE LA REPUBLIQUE 29 RUE TURP 69002 LYON <a href="#">infos et horaires</a>	<input type="radio"/> CK FRUIT ALIMENTATION GENERALE QUAI ARLONG 18 QUAI ARLONG 69009 LYON <a href="#">infos et horaires</a>
<input type="radio"/> LE CADRE A SOIE CROIX ROUSSE LYON 4 CROIX ROUSSE 6 BIS RUE DE CURE (PL DES TAP) 69004 LYON <a href="#">infos et horaires</a>	<input type="radio"/> TABAC PRESSE MOUTON VARINARD QUAI GILLET 20 QUAI JOSEPH GILLET 69004 LYON <a href="#">infos et horaires</a>	

Livraison gratuite chez vous ou sur votre lieu de travail par Colissimo  
Délai moyen constaté : 48h

Livraison express chez vous ou sur votre lieu de travail en Chronopost  
Votre colis est livré à votre domicile ou sur votre lieu de travail en 24h seulement, du lundi au vendredi. Service express facturé 10€

### Vos avantages

Comme nulle part ailleurs sur internet !

- Livraison TOUJOURS gratuite
- Retour GRATUIT pendant 3 mois
- Expédition dans la journée\*
- Le meilleur prix sur Internet
- Remboursement express
- Paiement sécurisé

\* En savoir plus

Mais aussi

Chaussures Homme **LUXE**  
ES PRIMO Chaussures Femme  
Marques Chaussures Enfant

**Chez nous**

Qui sommes-nous ?  
Nos avantages  
Régistrez-vous !  
Conditions générales de vente  
\*Conditions générales des offres en cours

**Vos questions**

Guide entretien  
Guide des tailles  
FAQ : questions fréquentes  
Service client

**Nos partenaires**



**Newsletter inscription**

Vos offres privées, nouveautés, offres spéciales : inscrivez-vous

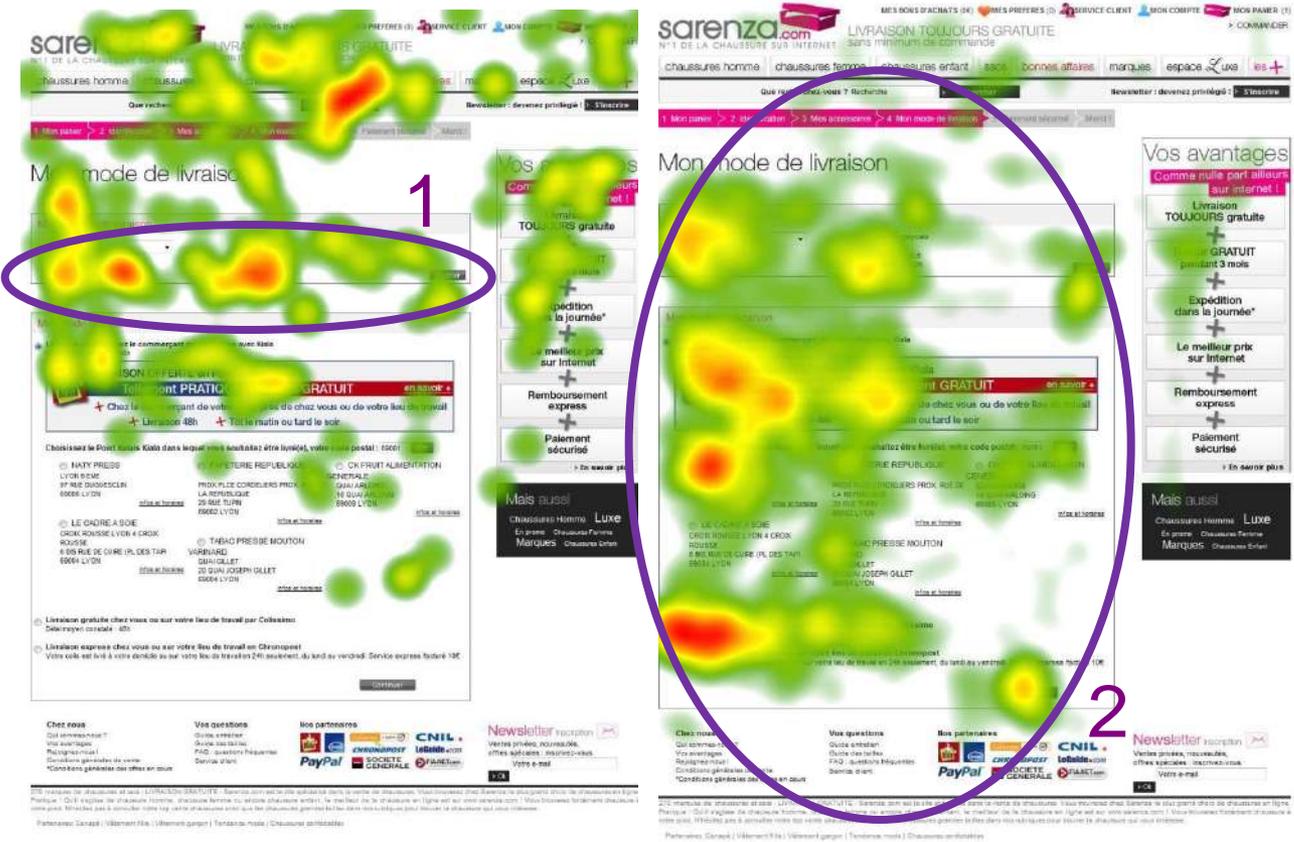
Votre e-mail

2019 marques de chaussures et sacs - LIVRAISON GRATUITE - Sarenza.com est le site spécialisé dans la vente de chaussures. Vous trouverez chez Sarenza le plus grand choix de chaussures en ligne. Pratique ! Qui ? Magasin de chaussures homme, chaussures femme ou enfant, chaussures enfant. Le meilleur de la chaussure en ligne est sur www.sarenza.com ! Vous trouverez facilement chaussures à votre pied. N'hésitez pas à consulter notre site vente chaussures ainsi que les chaussures grandes tailles dans nos rubriques pour trouver la chaussure qui vous intéresse.

Partenaires : Denaxé | Vêtement fille | Vêtement garçon | Tenue de mode | Chaussures confortables

83 162

# Un choix du mode de livraison ambigu



1. Un premier bandeau 'Mon adresse de livraison' qui perturbe les utilisateurs
2. Une organisation des différents modes de livraison qui ne guide pas le regard

10 secondes

Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

# 3. Les 3 Suisses

**3 SUISSES.fr** TEL : 08.92.69.15.00  
09h00 - 19h00

PANIER   IDENTIFICATION   **LIVRAISON**   PAIEMENT   CONFIRMATION

---

**Sélectionnez le lieu de livraison\***

- Soutien-gorge TRIUMPH padde Eternal Feelings  
Taille: 70/85 - Couleur: POUDRE A
- Slip TRIUMPH Vintage Passion  
Taille: 38 - Couleur: MURE

✔ en Espace ou Point Relais gratuit  
○ à domicile, en Colissimo <sup>④</sup>  
(sauf Dom-Tom)

Légende: ● Disponible ● Retardé   [S'ajoute la Participation Forcitaire aux Frais de traitement de votre commande](#)

**Recy** Pour vos articles livrés en **ESPACE 3 SUISSES / POINT RELAIS**

Je choisis :

<b>ESPACE 3 SUISSES</b> c. commercial la part dieu nive 69003 LYON	<b>Horaires d'ouvertures</b>
<b>Livraison 24H Gratuit</b> <b>Horaires de mise à disposition : 15H00</b>	Lundi 09H30 - 20H00
	Mardi 09H30 - 20H00
	Mercredi 09H30 - 20H00
	Judi 09H30 - 20H00
	Vendredi 09H30 - 20H00
	Samedi 09H30 - 20H00
	Dimanche

Date de livraison\*\*

- ▶ Soutien-gorge TRIUMPH padde Eternal Feelings **22.01/2010**
- ▶ Slip TRIUMPH Vintage Passion **22.01/2010**

Nous vous informons que le poids de ces articles est estimé à : moins de 1 kg.

▶ Choisir un autre **ESPACE 3 Suisses** ou **POINT RELAIS** [Cliquez ici](#)

Si une question apparaît après avoir cliqué sur le bouton "Choisir un autre Espace 3Suisses ou Point Relais", merci de répondre oui

**OU**

▶ Sélectionnez votre Point Relais à partir de son numéro

**🏠** Pour vos articles livrés à **DOMICILE**

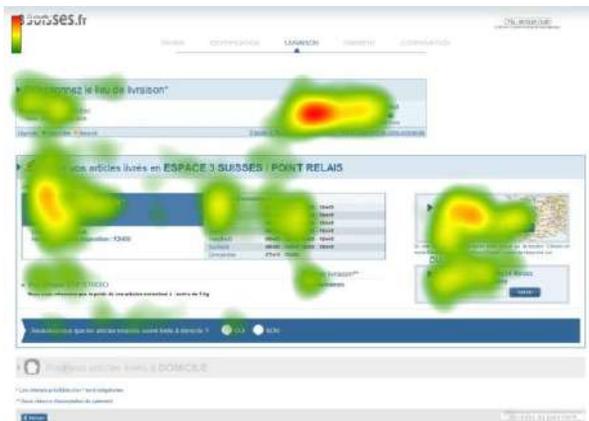
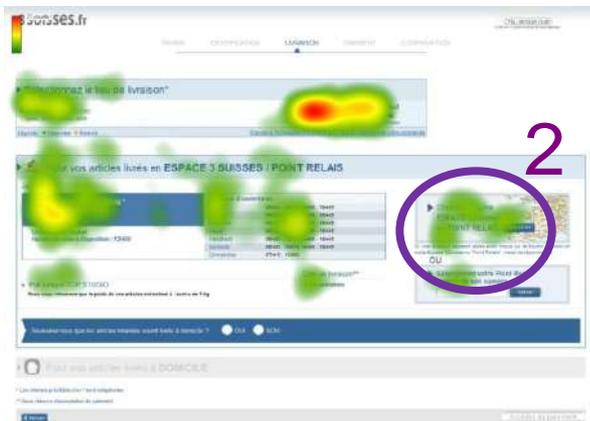
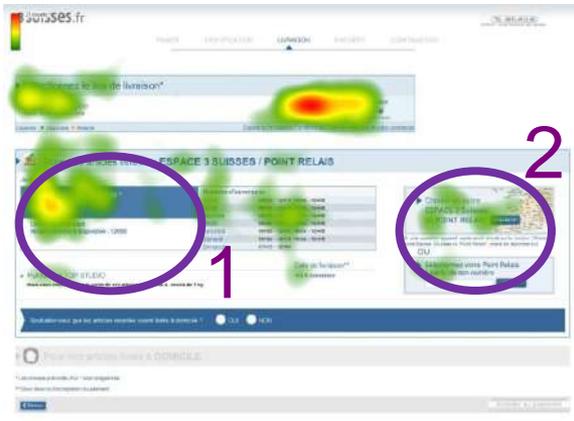
\* Les champs précédés d'un \* sont obligatoires.  
\*\* Sous réserve d'acceptation du paiement.

[Retour](#) [Accéder au paiement](#)

85 162

**AL TICS**  
User Analyst

# Une possibilité de changer le lieu du relais située en marge



10 secondes

15 secondes

Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

1. Une proposition de relais colis peu pertinente vis-à-vis de l'adresse saisie
2. Une possibilité de modifier le relais situé en marge et perçue tardivement par les utilisateurs



# 4> Livraison

## CHOIX DU MODE DE LIVRAISON

Les mauvaises pratiques / Les recommandations



# 1. Mistergooddeal

**MISTER GOOD DEAL** c'est une affaire de bon sens

UNE COMMANDE ? UNE QUESTION ? **0892 702 262** (0,34€/min) 7 jours sur 7, de 9h à 20h

**VOTRE PANIER** 1 - IDENTIFICATION **2 - RETRAIT/LIVRAISON** 3 - ADRESSES 4 - PAIEMENT 5 - VALIDATION

**Récapitulatif de votre commande**

✓ FUJIFILM A220 noir 10160	75,02 €
TOTAL	75,02 €
Frais de retrait dans un point relais Kiala	6,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>81,02 €</b>
<b>Offre de bienvenue -5%</b> Avec la carte Mistergooddeal débloquée	<b>-3,75€</b>
<b>Total panier</b>	<b>77,27€</b>

Identifiant : 3110116

**Choisissez votre mode de livraison**

**Retrait de l'intégralité de ma commande: à partir de 3,00 € !**  
Sélectionnez le point de retrait de votre choix  
Choisissez...  
Louez une voiture près de votre point de retrait, tous les détails de l'offre dans le récapitulatif de votre commande  
[En savoir +](#)

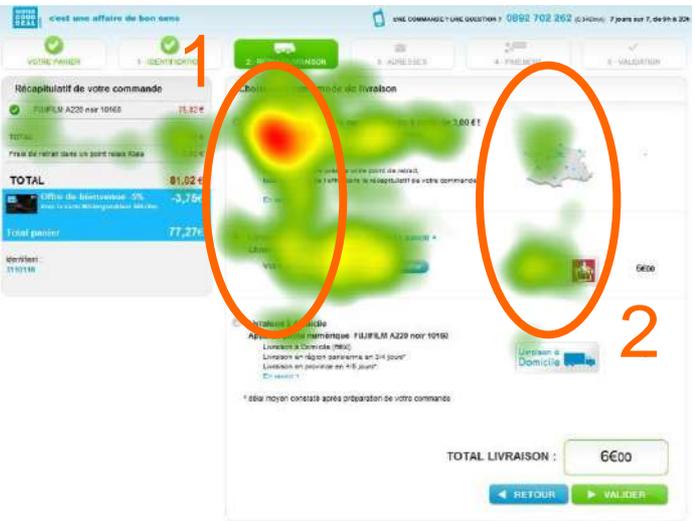
**Livraison dans un point relais (Kiala)** [En savoir +](#)  
Choisissez votre point relais :  
Votre code postal :    
**Point relais Kiala**  **6€00**

**Livraison à domicile**  
**Appareil photo numérique FUJIFILM A220 noir 10160**  
Livraison à Domicile (6€00)  
Livraison en région parisienne en 3/4 jours\*  
Livraison en province en 4/5 jours\*  
[En savoir +](#)  
\* délai moyen constaté après préparation de votre commande

**Livraison à Domicile** 

**TOTAL LIVRAISON :**

# Un choix du mode de livraison clair et ordonné



10 secondes

Temps global

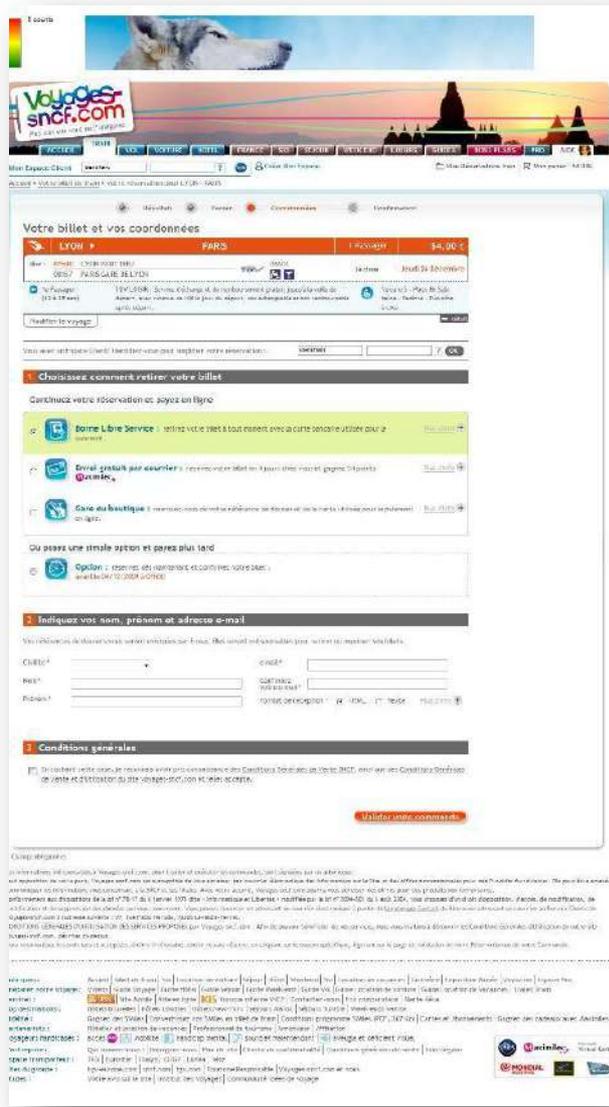
**Légende**

- Zones chaudes
- 
- 
- Zones froides

1. Des modes de livraison rapidement perçus
2. Des pictogrammes clairs qui guident le regard de l'utilisateur



# 2. Voyages-sncf



# Un mode de livraison explicite



1. Des pictogrammes clairs et un wording cohérent qui guident rapidement les utilisateurs vers le mode de livraison souhaité

10 secondes

| Temps global

**Légende**

- Zones chaudes
- 
- 
- Zones froides

# 3. King Jouet

The screenshot shows the King Jouet website's checkout process. At the top, there's a navigation bar with the King Jouet logo and various menu items. Below that is a search bar and a progress indicator with steps: PANIER, IDENTIFICATION, PAIEMENT, and CONFIRMATION. The main content area displays a table of items in the cart:

ARTICLE(S)	PREX	QUANTITE	TOTAL
12380 Chateaufort	29,99€	x 1	29,99€
<p>Crédite fidélité de 300€ utilisable du 1/12 au 31/01/2019 sur 246,20€ d'achats</p> <p>Offert</p>			
<p>Mode de livraison : Colissimo - chez vous le 09/11/2019</p> <p>Livraison uniquement en France métropolitaine et com.</p> <p>Si vous avez un code avantage :</p>			0,00€
<p><b>Montant Total</b> (hors frais de livraison)</p>			<b>36,89 €</b>

At the bottom of the cart area, there are two buttons: "Poursuivre mes achats" and "Passer ma commande". Below the cart is a green banner with several award logos and text: "PLAQUE NATURE", "FABRICATION FRANÇAISE", "MEILLEUR RAPPORT QUALITE PRIX", and "COMMERCE ÉQUITABLE". At the very bottom, there's a section titled "ACCES DIRECT" with a grid of links to various product categories, and a "NOS PARTENAIRES" section with logos of associated brands.

# Un choix du mode de livraison dès le panier



« Le mode de livraison est déjà sur le panier, c'est parfait ! Je sais ce que je vais payer sans avoir de mauvaises surprises et sans faire de chemin trop long comme s'inscrire etc. »

« Le colissimo chez vous avec la date et le prix wahou c'est précis ça !! C'est parfait »

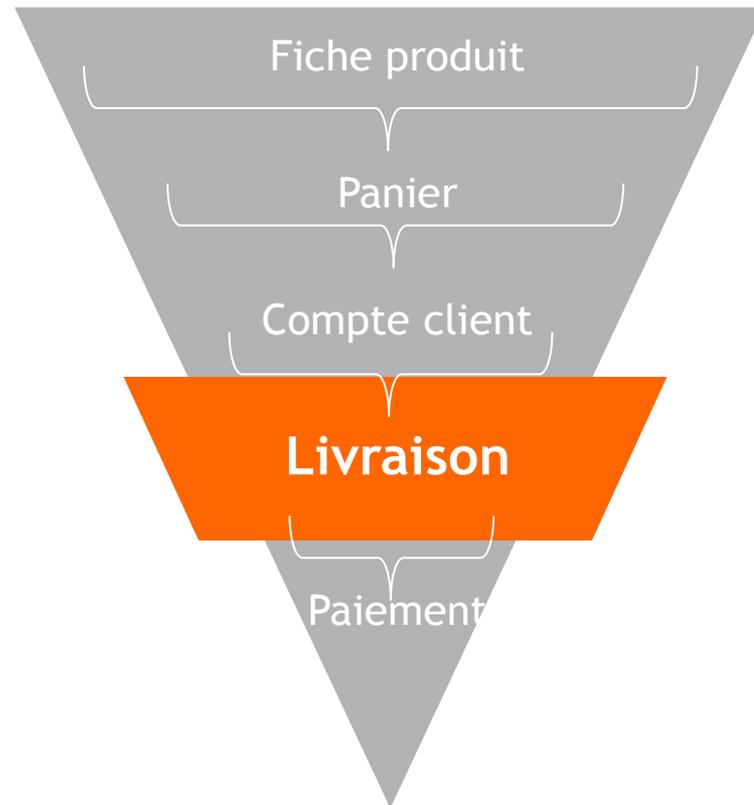


1. Un choix du mode de livraison et un prix définitif de la commande avant même la création du compte : un vrai plus fortement apprécié par l'ensemble des utilisateurs



# 4> Livraison

Choix du mode de livraison / Lieu de livraison



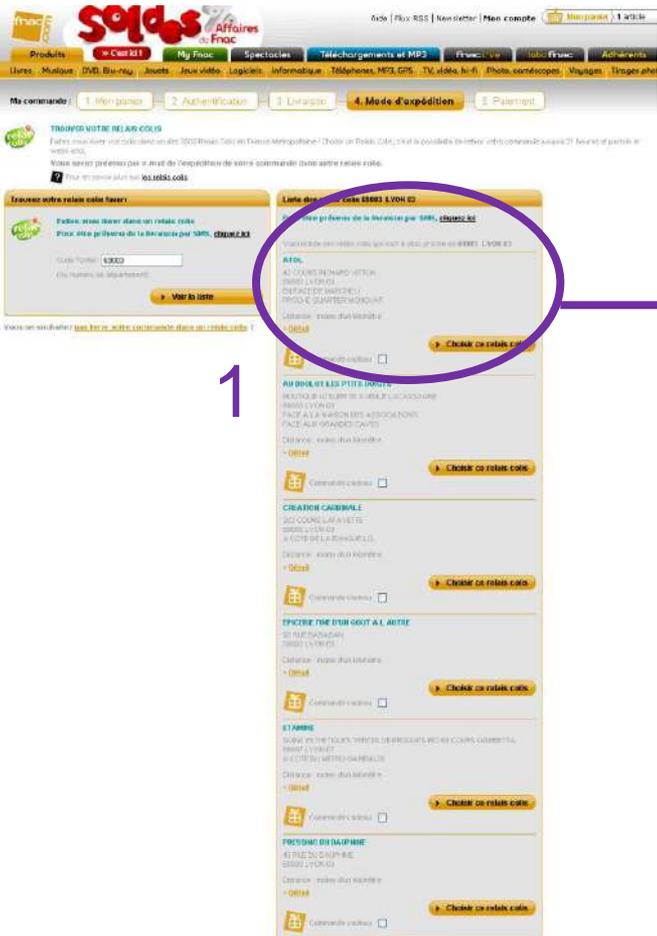
# 4> Livraison

LIEU DE LIVRAISON

LES MAUVAISES PRATIQUES / LES RECOMMANDATIONS



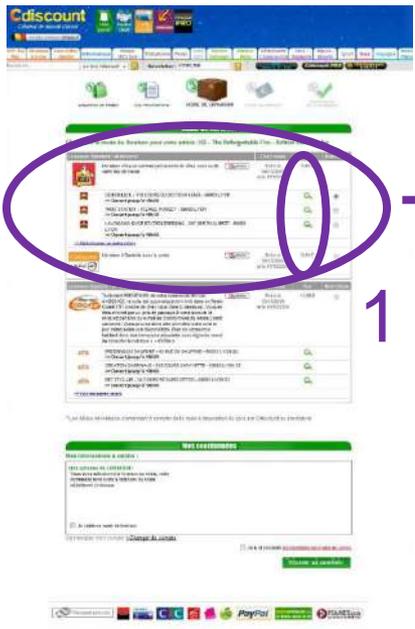
# Fnac, un manque de précisions dans la localisation des relais



1. Un manque d'informations relatives à la localisation géographique des différents relais
2. Les utilisateurs doivent faire une recherche complémentaire s'ils souhaitent situer précisément le relais



# Cdiscount, un manque de précision dans la localisation des relais



0 counts

## Descriptif du Point Relais



CEMOIKILEFE

Localisation :  
**CEMOIKILEFE**  
110 COURS DU DOCTEUR LONG -  
69003 LYON

Horaires d'ouverture :

Mardi	09:30 - 12:30 14:30 - 19:00
Mercredi	09:45 - 12:30 14:30 - 19:00
Jeudi	09:30 - 12:30 14:30 - 19:00
Vendredi	09:30 - 12:30 14:30 - 19:00
Samedi	09:30 - 12:30 14:30 - 19:00

1. Des utilisateurs qui pensent trouver une carte en cliquant sur le pictogramme représentant une loupe et ne trouvent que les horaires du point relais



# 4> Livraison

LIEU DE LIVRAISON

LES MAUVAISES PRATIQUES / LES RECOMMANDATIONS





# La Redoute, une carte géographique fortement appréciée

## LA REDOUTE

Besoin d'aide ?

1 Mon panier 2 Livraison 3 Paiement 4 Validation

Si vous ne visualisez pas de carte ci-dessous, cliquez-ici

**Choisissez votre point de livraison dans la liste ci-dessous** Retour au formulaire

12 adresses ont été trouvées

Lundi : 10.30 - 12.30 & 15.00 - 21.00  
Mardi : 10.30 - 12.30 & 15.00 - 21.00  
Mercredi : 10.30 - 12.30 & 15.00 - 21.00  
Jeudi : 10.30 - 12.30 & 15.00 - 21.00  
Vendredi : 10.30 - 12.30 & 15.00 - 21.00  
Samedi : 11.00 - 12.30 & 15.00 - 21.00

Je choisis ce point de livraison  
Ce choix sera sauvegardé pour votre commande

**4. Gamme**

**LYON 7EME GAMBETTA**  
84 cours Gambetta  
69007 LYON 07  
Distance : 1.10km

Connaître votre itinéraire  
Plan

**Horaires détaillés d'ouverture :**  
Mardi : 10.00 - 19.00  
Mercredi : 10.00 - 19.00  
Jeudi : 10.00 - 19.00  
Vendredi : 10.00 - 19.00  
Samedi : 10.00 - 13.00

Je choisis ce point de livraison  
Ce choix sera sauvegardé pour votre commande

**5. les secrets du bain**

**LYON 2 / QUARTIER AUGUSTE COMTE**  
47 rue Franklin  
69002 LYON 02  
Distance : 1.16km

Connaître votre itinéraire  
Plan

**Horaires détaillés d'ouverture :**

**Point de livraison Relais Colis**  
Services proposés :  
-Livraison en 24H CHRONO  
-Reprise des retours ou échanges

**Point de livraison + SERVICES**  
Services proposés :

« C'est un atout pour l'acheteur, c'est clair pour choisir le relais et la carte c'est très utile »

« C'est bien fait le choix des différents points relais, j'apprécie beaucoup la carte et les horaires »

1. Une page complète qui regroupe l'ensemble des informations nécessaires
2. Un code couleur cohérent qui permet de faire correspondre rapidement le relais choisi sur la carte
3. Une fonction de zoom très précise

1



## 1. Mettre en avant une vue d'ensemble de chaque mode de livraison (Ex: Mistergooddeal)

Sarenza	« Ce n'est pas clair du tout, c'est trop petit, les titres devraient être plus gros, on est obligé de tout lire »
Brandalley	« Page fouillis, il y a trop d'infos regroupées, ça me perturbe »

## 2. Faire apparaître les modes de livraison et les prix correspondants dès le panier (Ex: King Jouet)

King Jouet	« Le mode de livraison est déjà sur le panier, c'est parfait ! Je sais ce que je vais payer sans avoir de mauvaises surprises et sans faire de chemin trop long comme s'inscrire etc. »
Nocibé	« Les frais de port n'apparaissent que maintenant alors qu'on a dû remplir tout le questionnaire et c'est pas normal »

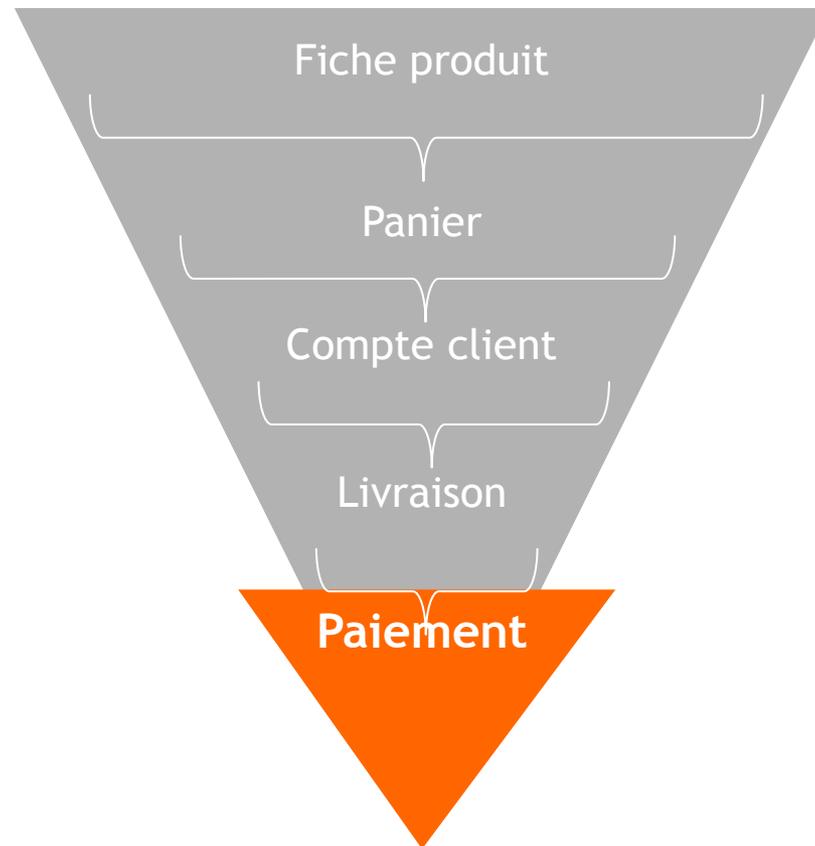


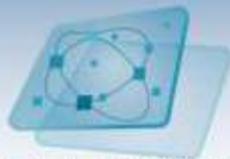
3. Associer les différents modes de livraison à des pictogrammes cohérents (Ex: Mistergooddeal)
4. Titrer les différents modes de livraison avec un wording explicite (Ex: Voyages-scnf)
5. Guider les utilisateurs en intégrant une carte géographique (Ex: 3 Suisses)

Cdiscount	« Je ne sais pas lequel est le plus proche de chez moi »
Mistergooddeal	« Ça manque de détails, il faudrait que j'aille sur Google pour voir lequel est le plus proche de chez moi »

# 5> Paiement

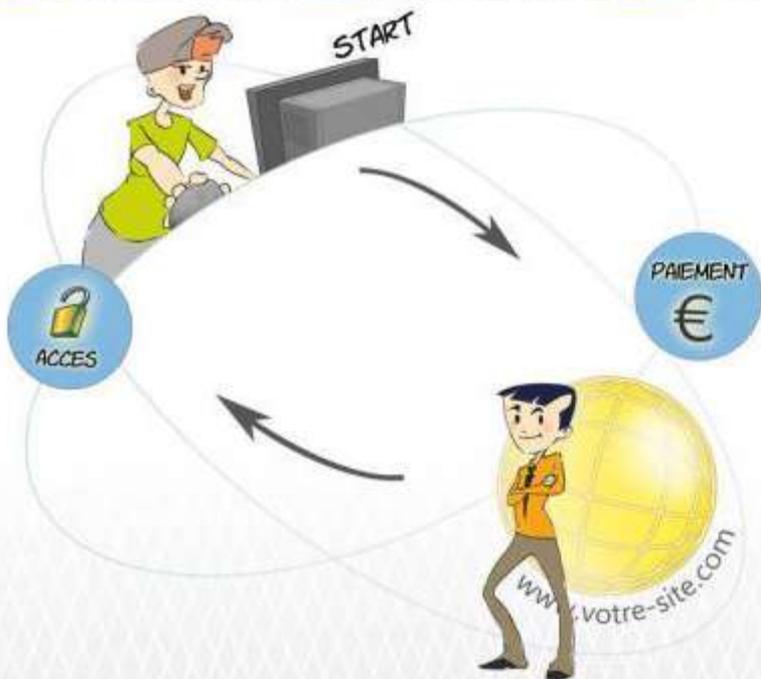
Choix du mode de paiement !





**ABSOLU PAYMENT**  
MICRO PAIEMENT INTERNET & MOBILE

## Un appel, un paiement, un accès



## Solutions de monétisation



### 100% de réussite

Sans code ni ticket à taper, il n'y a plus d'erreur de saisie possible, ni d'abandon de la procédure : l'accès au contenu est assuré.

### 100% de sécurité

Le paiement s'effectue sur simple facture téléphonique, aucun code de carte bancaire n'est demandé : les craintes face au paiement en ligne sont écartées.

### 100% de satisfaction

Chaque utilisateur bénéficie d'un accès facilité, instantané et fiable.

### 100% de fidélisation

Simple et rapide, la solution permet à l'utilisateur de renouveler naturellement son acte d'achat.

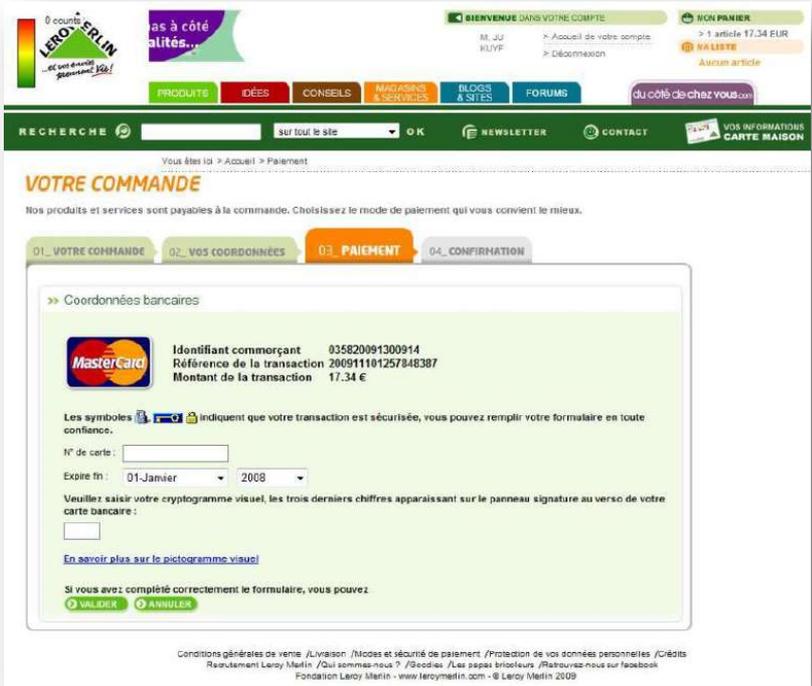
# 5> Paiement

CHOIX DU MODE DE PAIEMENT !

LES MAUVAISES PRATIQUES / LES RECOMMANDATIONS



# 1. Leroy Merlin



# Une incohérence dans la présentation des différents modes de paiement



1



5 secondes



| Temps global

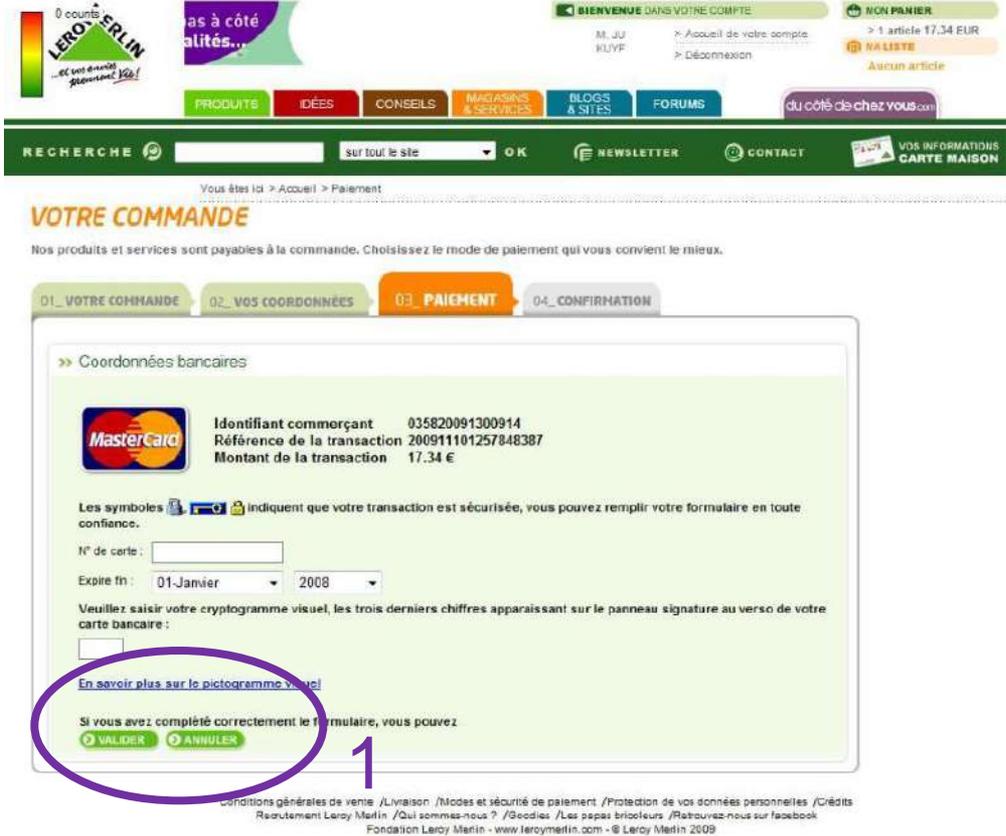
**Légende**

- Zones chaudes
- 
- Zones froides

1. Un manque d'uniformité dans la présentation des différents modes de paiement
2. Une organisation non structurée qui ne guide pas le regard des utilisateurs

# Des boutons d'action qui prêtent à confusion

2



1. 'Valider' et 'annuler' : 2 actions différentes représentées par 2 boutons d'action identiques (couleur & taille) → un risque d'erreur pour les utilisateurs

# 2. Rue du Commerce

www Rue du Commerce.com

1475 716 | Marque | Site Pro | Aide

Conseil et commande : 0892 46 56 66

Recherche rapide

1. Valoir passer | 2. Livraison | 3. Transports | 4. Confirmation de commande | 5. Paiement

### Votre récapitulatif de commande

### Vos achats auprès de nos partenaires marchands

Conditions générales de vente AS Discount

Boutique	Objets	Référence	Article	Prix TTC unitaire	Quantité	Prix total TTC	Disponibilité
AS Discount	DVD & Blu-ray	3259326	Friends Saison 4 (NTI08644) - Coffret de 4 DVD - Coffret simple	59,00 €	1	59,00 €	En stock
						Sous Total "AS Discount" :	59,00 €
						Frais de port "AS Discount" :	3,90 €
						Total TTC "AS Discount" :	61,90 €
* Indication donnée par notre partenaire marchand.							
						Sous Total	59,00 €
						Total frais de port	3,90 €
						Total TTC	61,90 €
<b>Total TTC</b>						<b>61,90 €</b>	

#### Votre adresse de facturation

**Mikaël maître**  
 258 rue Sagesse  
 69003 Lyon  
 France (incl. Monaco)  
 Tél: 072289655

[Modifier](#)

Les courriels de votre suivi de commande seront envoyés à l'adresse email de votre compte client :

**E-mail:** mika.2169@yahoo.fr

[Modifier](#)

#### Vos informations de livraison

**Mikaël maître**  
 258 rue Sagesse  
 69003 Lyon  
 France (incl. Monaco)  
 Tél: 072289655

[Modifier](#)

En cochant cette case, j'accuse et je reconnais avoir pris connaissance des **Conditions générales de vente** en vigueur.

J'ai pris connaissance des Conditions générales de vente de nos partenaires : **AS Discount** en vigueur à cet instant et j'y adhère sans réserve. Par la validation de cette commande, je déclare avoir pris connaissance et accepter sans réserve les Conditions Générales d'Utilisation de la galerie Marchande consultables à ce [lien](#)

**Cliquez sur le logo du mode de paiement pour payer votre commande**

#### Paiement par carte

Payez par Carte Bleue, VISA, MasterCard





plus d'infos

#### Paiement en plusieurs fois : 3x, 5x, 10x, 20x et 30x

Payez par Carte Cofinoga



plus d'infos

Payez par Carte Privilège

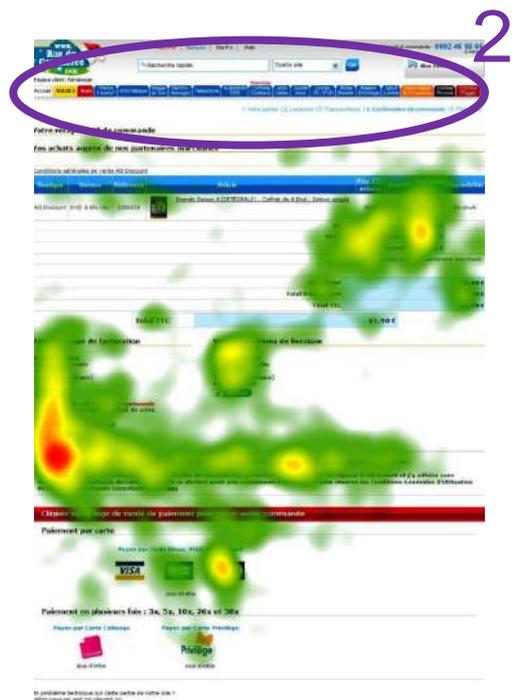


plus d'infos

Un problème technique sur cette partie de notre site ?  
 Contactez-nous en part [serviceclient@rdc.com](mailto:serviceclient@rdc.com)



# Un mode de paiement perçu tardivement



1. Un choix du mode de paiement situé en marge
2. Une absence des étapes du tunnel d'achat qui permettent de se repérer dans le parcours d'achat

15 secondes

Temps global

### Légende

- Zones chaudes
- 
- Zones froides

### Temps relatif à la première fixation (en seconde)

	Min	Max	Moyenne
Paiement par carte	13	81	37

Min: Temps minimum observé pour parvenir à la zone

Max: Temps maximum observé pour parvenir à la zone

Moyenne: Moyenne des temps de chaque utilisateur pour parvenir à la zone

# Un manque de fluidité dans l'étape de paiement



www. Rue du Commerce.com

Consul et commande : 0892 46 56 66

Recherche rapide

Mon Panier : 1

1. Votre panier | 2. Livraison | 3. Transporteurs | 4. Confirmation de commande | 5. Paiement

**Vous récapitulatif de commande**

**Vos achats auprès de nos partenaires marchands**

Code	Libellé	Quantité	Prix TTC unitaire	Prix total TTC	Disponibilité
AS Discourt	DVD & Blu-ray	1	58,00 €	58,00 €	En stock
Sous Total "AS Discourt"				58,00 €	
Frais de port "AS Discourt"				3,90 €	
Total TTC "AS Discourt"				61,90 €	

**Vous adresse de facturation**

**Vos informations de livraison**

Les courriels de votre **état de commande** seront envoyés à l'adresse email de votre compte client :

**Cliquez sur le logo du mode de paiement pour payer votre commande**

**Paiement par carte**

Payez par Carte Bleue, VISA, MasterCard

**Paiement en plusieurs fois : 3x, 5x, 10x, 20x et 30x**

Payez par Carte Celfinag

Payez par Carte Privilège

www. Rue du Commerce.com

Consul et commande : 0892 46 56 66

Recherche rapide

Mon Panier : Vide

1. Votre panier | 2. Livraison | 3. Transporteurs | 4. Confirmation de commande | 5. Paiement

**Veuillez sélectionner la carte de paiement que vous souhaitez utiliser. Merci.**

Logos: Visa, Mastercard, etc.

1. Deux étapes non justifiées pour valider le choix du mode de paiement : un manque d'optimisation du tunnel d'achat

# 3. Les 3 Suisses

**3suisses.fr** 0 counts TEL : 08.92.69.15.00

PANIER IDENTIFICATION LIVRAISON **PAIEMENT** CONFIRMATION

### Je paye avec la CARTE 4 ETOILES 4★

**Je choisis mon offre de paiement**

- A partir de 20€ / mois
- Paiement en 3 fois (à partir de 69 € d'achats)
- Paiement en 5 fois (à partir de 149 € d'achats)
- Paiement en 10 fois (à partir de 199 € d'achats)
- Paiement en 24 fois (à partir de 599 € d'achats)
- Paiement comptant

**Je demande ma carte 4 étoiles**  
Je remplis mon formulaire en quelques minutes Valider

---

**J'ai la carte 4 étoiles**

Numéro de carte 4 étoiles :

Date de naissance : JJ / MM / AAAA

Montant à prélever : 45,85 €

Valider ma commande

Montant du panier	39,90 €
Participation Forfaitaire aux Frais de traitement	5,95 €
<b>Total</b>	<b>45,85 €</b>

Calculez vos mensualités [» En savoir +](#)

Découvrez les avantages de la carte 4 étoiles [» En savoir +](#)

[» Mentions légales](#)

### Autres moyens de paiement

Carte bancaire

PayPal

Bon d'achat

Paielement par courrier

1 euro.com

illicado

Ekdo

\* Les champs précédés d'un \* sont obligatoires En validant ma commande, je reconnais avoir lu [les conditions générales de vente](#)

RetourValider ma commande

# Un mode de paiement perçu tardivement



Temps relatif au clic (secondes)

**Légende**

- Zones chaudes
- 
- 
- Zones froides

	Min	Max	Moyenne
Carte bancaire	7	82	27

*Min: Temps minimum observé pour parvenir à la zone*  
*Max: Temps maximum observé pour parvenir à la zone*  
*Moyenne: Moyenne des temps de chaque utilisateur pour parvenir à la zone*

1. Un mode de paiement par carte bancaire perçu très tardivement
2. Un mode de paiement 'carte 4 étoiles' qui induit en erreur



# 4. Okaidi, un mode de paiement unique

okaidi

Mon compte: Infos personnelles, Mes commandes, Mes listes, Déconnexion

Carte de fidélité, Newsletter

Chemises, T-shirts, Pulls et Sweats, Pantalons, Jupes et Robes, Blousons et Manteaux, Nuit, Accessoires

Accueil - Paiement

Article	Coloris	Taille	Qté	Prix	Supprimer
T-shirt à poignets côtelés.	Gris chiné	3A	1	1.95 € <del>3.90 €</del>	
<b>Sous-total</b>				1.95 €	
Frais de port				5.90 €	
<b>Total de votre commande</b>				<b>7.85 €</b>	

J'ai lu et j'accepte les [conditions générales de vente](#)

Paiement par carte bancaire

Retour Régler ma commande

Code avantage: Bénéficiez de réduction avec votre code avantage. code [input] OK

Votre livraison: Monsieur hyuyhu gdcyhtfy, 17 rue des capucins, 69001 Lyon. Envoyé en : DOMICILE. Type d'emballage : NORMAL. >> Modifier

idgroup | Aide | Nos garanties | Nos magasins | La carte de fidélité | Contact | Plan du site

Paiement sécurisé | Fils RSS | Mentions légales | Conditions Générales de Vente | Conditions d'Utilisation

1. Un unique mode de paiement par carte bancaire qui ne laisse pas de choix

# 5> Paiement

CHOIX DU MODE DE PAIEMENT !

LES MAUVAISES PRATIQUES / LES RECOMMANDATIONS



# 1. Mistergooddeal

**MISTER GOOD DEAL** c'est une affaire de bon sens

UNE COMMANDE ? UNE QUESTION ? 0892 702 262 (0,34€/min) 7 jours sur 7, de 9h à 20h

Progression : 1 - IDENTIFICATION (complet), 2 - RETRAIT/LIVRAISON (complet), 3 - ADRESSES (complet), 4 - PAIEMENT (actuel), 5 - VALIDATION

### Récapitulatif de votre commande

✓ FUJIFILM A220 noir 10160	75,02 €
TOTAL	75,02 €
Frais de retrait dans un point relais Kiala	6,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>81,02 €</b>
<b>Offre de bienvenue -5%</b> Avec la carte Mistergooddeal 4étoiles	<b>-3,75€</b>
<b>Total panier</b>	<b>77,27€</b>

Adresse de facturation :  
DFD dfd  
21 avenue ds alouettes  
69003 LYON

Lieu d'enlèvement :  
Relais colis Kiala

Identifiant :  
3104262

Vous bénéficiez d'un bon de réduction ?  
Saisissez le code qui vous a été communiqué  
Choisissez votre mode de paiement

Code du bon de réduction :  ✓

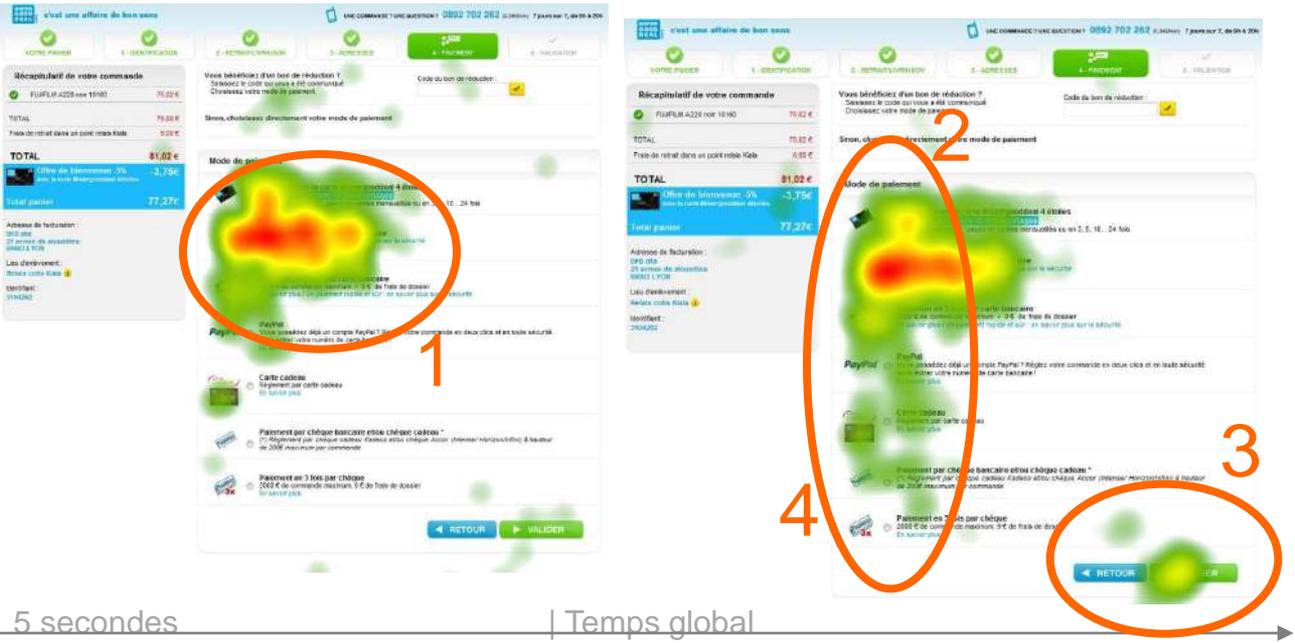
Sinon, choisissez directement votre mode de paiement

### Mode de paiement

- Paiement avec la carte Mistergooddeal 4 étoiles  
[Profitez de la remise et des avantages](#)  
Facilités de paiement : payez en petites mensualités ou en 3, 5, 10... 24 fois
- Paiement en ligne par carte bancaire  
Un paiement rapide et sûr : en savoir plus sur la sécurité
- Paiement en 3 fois par carte bancaire  
1000 € de commande maximum + 9 € de frais de dossier  
En savoir plus / Un paiement rapide et sûr : en savoir plus sur la sécurité
- PayPal  
Vous possédez déjà un compte PayPal ? Réglez votre commande en deux clics et en toute sécurité sans entrer votre numéro de carte bancaire !  
En savoir plus
- Carte cadeau  
Règlement par carte cadeau  
En savoir plus
- Paiement par chèque bancaire et/ou chèque cadeau \*  
(\* Règlement par chèque cadeau Kadeos et/ou chèque Accor (Intense/ Horizon/Infini) à hauteur de 200€ maximum par commande
- Paiement en 3 fois par chèque  
2000 € de commande maximum, 9 € de frais de dossier  
En savoir plus

◀ RETOUR   ▶ VALIDER

# Une page paiement claire et structurée



- 1. Une perception rapide des différents modes de paiement
- 2. Des pictogrammes et un wording qui guident rapidement le regard
- 3. Une mise en avant des boutons pour action
- 4. Un large choix de modes de paiement

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

# 2. Sarenza



N°1 DE LA CHAUSSURE SUR INTERNET

MES BONS D'ACHATS (06) | MES PREFERES (07) | SERVICE CLIENT | MON COMPTE | MON PANIER (1)

**LIVRAISON TOUJOURS GRATUITE**  
sans minimum de commande

» COMMANDER

chaussures homme
chaussures femme
chaussures enfant
sacs
bonnes affaires
marques
espace Luxe
les +

Que recherchez-vous ? Recherche  Chercher

Newsletter : devenez privilégié ! S'inscrire

1 Mon panier > 2 Identification > 3 Mes accessoires > 4 Mon mode de livraison > 5 Paiement sécurisé > Merci !

## Paiement sécurisé

Article	Marque	Pointure	Couleur	Quantité	Prix unitaire	Total TTC
 Nuna	Tanans	EU 37	Black	1	59,95 €	59,95 €
					Sous-total	59,95 €
					Frais de livraison Colissimo	OFFERTS
					Réduction bons d'achat	0,00 €
					<b>Total panier</b>	<b>59,95 €</b>

Votre mode de livraison

**Mode de livraison :** Colissimo  
[Changer](#)

**Mon adresse de livraison :** etude lacros  
[Changer](#)

10 ALLÉE DU CONSARD  
69480 MORANCE

Votre mode de paiement

**Adresse de facturation :** etude lacros  
10 ALLÉE DU CONSARD  
69480 MORANCE  
[Changer](#)







Vous déclarez avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et les accepter.  
[Lire les Conditions Générales de Vente](#)

[Terminer ma commande](#)

### Vos avantages

Comme nulle part ailleurs sur internet !

- Livraison TOUJOURS gratuite**
- +
- Retour GRATUIT pendant 3 mois**
- +
- Expédition dans la Journée\***
- +
- Le meilleur prix sur Internet**
- +
- Remboursement express**
- +
- Paiement sécurisé**

» En savoir plus

Mais aussi

Chaussures Homme
Luxe

Es promo
Chaussures Femme

Marques
Chaussures Enfant

**Chez nous**

- Qui sommes-nous ?
- Vos avantages
- Rajoutez-nous !
- Conditions générales de vente
- \*Conditions générales des offres en cours

**Vos questions**

- Guide entretien
- Guide des tailles
- FAQ : questions fréquentes
- Service client

**Nos partenaires**









**Newsletter inscription**

Ventes privées, nouveautés, offres spéciales : inscrivez-vous

Votre e-mail

» OK

278 Marques de chaussures et sacs - LIVRAISON GRATUITE - Sarenza.com est le site spécialiste dans la vente de chaussures. Vous souhaitez chez Sarenza le plus grand choix de chaussures en ligne. Prestige ! Qui s'agisse de chaussure homme, chaussure femme ou encore chaussure enfant, le meilleur de la chaussure en ligne est sur sarenza.com ! Vous trouverez forcément chaussure à votre goût. N'hésitez pas à consulter notre top ventes chaussures ainsi que les chaussures grandes tailles dans nos rubriques pour trouver la chaussure qui vous intéresse.

Partenaires: Conspé | Vêtement fille | Vêtement garçon | Tendances mode | Chaussures confortables



# Un mode de paiement perçu rapidement

2

1

3

10 secondes

| Temps global

1. Un mode de paiement perçu rapidement
2. Une organisation claire et structurée
3. Un large choix de modes de paiement

**Légende**

- Zones chaudes
- Zones froides

# 3. Marmara



### Paiement en ligne

Veuillez noter les informations suivantes et procéder au paiement par carte bancaire.

Votre transaction est sécurisée. Votre paiement sera réalisé en toute sécurité.

Vous allez effectuer le paiement de 708€



Nom et prénom du porteur

Numéro de carte bancaire

Date d'expiration 11 / 2009

Veuillez saisir les trois derniers chiffres du numéro imprimé au dos

Cryptogramme visuel

**Valider mon paiement**

Mon dossier : Club Marmara Dahlia 3\* - cure incluse - 1ères minutes N°MC011149

#### Eléments en option

Date	Description	N° de vol :	Départ à :	Arrivée à :	Statut
05/12/09	Charter : Lyon (Saint Exupery) / Djerba (Djerba/Zarzis)	à CONF	à CONF	à CONF	OK
+ 05/12/09	ASSURANCE OPTION 2				OK
05/12/09	HOTEL DAHLIA *** DJERBA / TUNISIE - 1 CHAMBRE(S) DOUBLE(S) STANDARD en DEMI-PENSION pour 7 nuit(s)				OK
05/12/09	CURE 3 JOURS/3 SOINS PAR JOUR				OK
12/12/09	Charter : Djerba (Djerba/Zarzis) / Lyon (Saint Exupery)	N° de vol : à CONF	Départ à : à CONF	Arrivée à : à CONF	OK

#### Les passagers

- 
- 
- 
- Mme VIGNAUD NATHALIE
- Mr VIGNAUD MARIE

#### Les factures et avoirs

Ce dossier ne contient aucun document.

#### Les paiements

Opération	Date	Montant
Total		

#### Détails

Description	Quantité	Prix unitaire	Total
FORFAIT ADULTE	2	259.00 €	518.00 €
TAXES AEROPORT + FRAIS DE DOSSIER	2	70.00 €	140.00 €
ASS OPTION "2"	2	25.00 €	50.00 €
			708.00 €

# Une page paiement claire et structurée



1. Une étape de paiement simple et rapide
2. Un récapitulatif clair et visible qui rassure dans le processus de paiement
3. Absence des éléments de confiance (Pictogrammes de sécurité)

**Légende**

- Zones chaudes
- 
- Zones froides



## 4. La Fnac, une aide dans la saisie du code bancaire

**Utilisation d'un code avantage, d'un bon de réduction ou de chèques-cadeaux**

Vous bénéficiez d'un des avantages suivants ? Sélectionnez-le puis indiquez son code.

[Code avantage](#)   [Bon de réduction](#)   [Chèque-cadeau Fnac.com](#)   [Carte Cadeau Katiés](#)

**Paiement :**

- Pensez-y ! Être Adhérent, c'est aussi avoir la possibilité de régler avec la carte Fnac.
- Si vous êtes adhérent, n'oubliez pas d'indiquer  **votre numéro d'adhérent**  afin de bénéficier de vos avantages (offres adhérents, points Fnac, offres spéciales...).

**Mode de paiement**

**Par carte**

Indiquez votre carte de paiement : Sur Fnac.com, les paiements par carte ne sont débités qu'au moment de l'expédition, et seulement pour le montant correspondant aux articles expédiés.

**Par PayPal**

**Par téléphone**

**Par chèque**

Type de carte \* CARTE VISA

Titulaire (tel qu'il apparaît sur la carte sans la mention civilité)

Numéro de la carte   Date d'expiration \*   Nom \*   Prénom \*   Numéro de contrôle \*\*

Donnez un titre à cette carte afin de la retrouver facilement plus tard:

\* Obligatoire  
\*\* Carte Bleue, Visa, American Express, MasterCard et e-Card uniquement

**⚠ Si votre mode de paiement est une e-carte bleue (utilisation unique), merci de changer votre type de carte.**

Le numéro de contrôle est obligatoire, et est composé de 3 chiffres qui figurent au verso de votre carte bancaire (4 chiffres au recto pour la Carte American Express).

**?** Pour en savoir plus sur le **numéro de contrôle** :

Fnac.com conserve vos données bancaires de manière sécurisée afin de vous éviter une nouvelle saisie lors d'une prochaine commande. Si vous ne le souhaitez pas, rendez-vous dans la rubrique « Mon Compte » dès la validation de votre commande pour les supprimer.

**?** Pour en savoir plus sur le **paiement sécurisé**, les **modes de paiement** :

La validation de ma commande vaut prise de connaissance et d'acceptation des [Conditions Générales de Vente](#).

**Après avoir complété le mode de paiement et avoir vérifié votre adresse de livraison, terminez votre commande en cliquant sur :**

**Terminer ma commande**

1. Quatre champs espacés pour une meilleure visibilité de la saisie du code bancaire

2. Les utilisateurs visualisent rapidement une éventuelle erreur de frappe

3. Un passage automatique au champ suivant pour une rapidité optimale



## 1. Uniformiser la présentation des différents modes de paiement et les associer à des pictos clairs et explicites (au dessus ligne de flottaison)

Cdiscount	« Page très confuse on ne sait pas où cliquer pour payer par carte »
Rue du Commerce	« Il y a trop de choses, trop de parties et de tableaux, c'est fouillis. Ça ne me rassure pas, ce n'est pas très clair »
3 Suisses	« C'est pas logique de mettre le mode de paiement par carte bancaire en dessous de celui carte 4 étoiles, on ne s'y attend pas »
Mistergooddeal	« Les différents modes de paiement sont plus clairs que sur les autres sites »
	« Ça ne fait pas fouilli même si il y a plusieurs modes de paiement. C'est sympa de cliquer sur les logos »



2. Regrouper les étapes de paiement afin de ne pas allonger le processus d'achat

3. Mettre en avant la sécurité de la transaction (faire apparaître les éléments de confiance qui sont essentiels pour valider une commande)

Marmara

« C'est simple on revoit tous les éléments, par contre il n'y a pas d'éléments de confiance, je n'aurais pas acheté à cause de ça. Le https ne suffit pas du tout »

4. Mettre en place davantage de moyens de paiement (Ex: PayPal Express)

5. Optimiser la saisie du code bancaire en espacant les champs

Fnac

« J'apprécie que les champs pour rentrer le code bancaire soient séparés, ça évite de se tromper »

# Paypal Express

UNE MEILLEURE OPTIMISATION DU TUNNEL D'ACHAT

# PayPal™



# Méthodologie de l'étude

## DÉMARCHE D'INVESTIGATION

PayPal™



# Une démarche résolument centrée utilisateur

## Démarche d'investigation

10 utilisateurs ont été recrutés pour cette étude. Ils ont été accueillis individuellement par une consultante dans notre laboratoire de tests durant 30 minutes.

Chaque participant possède déjà un compte PayPal.

## Les 2 phases du test utilisateur :

1. L'utilisateur s'installe face à l'Eye Tracker et accède directement à la fiche produit du site Brandalley. Il a pour consigne de finaliser son achat par carte bancaire puis par paiement PayPal Express.
2. A la fin du test, nous recueillons ses impressions ainsi que son mode de paiement préféré.

# Match test du tunnel d'achat : PayPal Express vs Carte bancaire

## Expérience d'achat sur le site de Brandalley

BrandAlley jusqu'à 70% de réduction sur vos marques et créateurs préférés: [LE BLOG](#) [MON COMPTE](#) | [MON PANIER \(1\)](#)

rechercher  FEMME BIJOUX SACS HOMME ENFANT DÉCO/ART DE VIVRE MARQUES **SOUS-DES** LES LOOKS VOYAGE VENTES FLASH

Etapes de la commande **1 Votre panier** 2 Coordonnées 3 Expédition 4 Paiement 5 Confirmation RETOUR

Commander sur Brandalley est **simple et sécurisé !**

### Votre panier

Référence	Disponibilité	Prix	Quantité	Total
 Bonnet O'Neill Etta noir	En stock	7,00€	- 1 +	7,00€

 FAIRE UN DON **75% du montant de vos dons** EN LIGNE **déductible** **Choix du montant** 1€ [VALIDER LE DON](#) [En savoir plus](#)

**Sous-total** 7,00€  
Frais de port pour une livraison en: France Métropolitaine 5,30€

► Inscrivez votre coupon ou votre chèque-cadeau    
► OU utilisez les coupons et chèques-cadeaux que vous avez collectés

**Total TTC** 12,30€

Expédié sous 48h. Vous recevrez cet article le 21-01-2010 au plus tard (pour une livraison en Colissimo)

Vous panier expire dans 14 minutes

**Achat express**  
pour les détenteurs de comptes PayPal 

### A saisir

**Paula Page**  
  
Collier Paula Page en  
**18,00 €** ~~73,00 €~~  
[Ajouter au panier](#)

**Royal Garden**  
  
Lot de 2 blocs notes -  
**10,00 €** ~~20,00 €~~  
[Ajouter au panier](#)

**A PROPOS DE BRANDALLEY**  
Qui sommes-nous ?  
Brandalley dans les médias

**NOS ENGAGEMENTS**  
Paiement sécurisé  
Satisfait ou remboursé  
Garantie livraison

**BRANDALLEY ET VOUS**  
Contactez-nous  
Conditions générales de vente  
Affiliation

  
AIDE & FAQ

 **Brandalley** sur votre iPhone  
Téléchargez GRATUITEMENT l'application Brandalley pour votre iPhone et soyez les premiers à retrouver les Ventes Flash en direct sur votre mobile. [TELECHARGER](#)

Copyright © 2004-2010 www.brandalley.fr / www.brandalley.co.uk Ltd. All Rights Reserved | Sites partenaires, partenaires 2 | Annuaire des marques | Les 200 recherches les plus populaires

# Avec PayPal Express > un tunnel d'achat plus fluide



**1 Brandalley**  
Effectuez votre paiement en ligne avec PayPal

**2**  
Formulaire de connexion et de vérification des données.

**3**  
Page de confirmation des données et choix de livraison.

**4**  
Page de confirmation de l'achat et des options de livraison.

Connexion PayPal | Formulaire | Vérification données | C choix livraison

## 4 étapes fluides

- Une identification rapide
- Un formulaire pré-rempli
- Une phase de vérification des données
- Un choix de livraison



# Carte bancaire > un tunnel d'achat plus fastidieux



Inscription | Formulaire | Livraison & paiement | Paiement

## Un parcours ponctué par davantage d'étapes de saisie (vs. vérification)

- Une création de compte en deux étapes
- Un formulaire à remplir
- Un choix de livraison
- Une saisie des coordonnées bancaires



# PayPal Express vs Carte bancaire : un parcours d'achat optimisé

Du panier au paiement final > temps relatif du tunnel d'achat sur le site de Brandalley (en seconde)



	Min	Max	Temps Moyen
PayPal express	105	150	<b>129</b>



	Min	Max	Temps Moyen
Carte bancaire	150	205	<b>180</b>

Min: Temps minimum observé (seconde)

Max: Temps maximum observé (seconde)

Moyenne: Moyenne des temps de chaque utilisateur (seconde)

## PayPal Express

Un gain de temps dans le parcours du tunnel d'achat

Un parcours passif ponctué d'étapes de vérification (vs. de saisie → Carte bancaire)

Une meilleure fluidité du tunnel d'achat

**30%** de gain de temps grâce à PayPal Express

# PayPal Express : un formulaire pré-rempli pour une satisfaction optimale



Carte bancaire: Une saisie **complète** du formulaire

PayPal Express: **seulement 4 champs à remplir**



	Min	Max	Temps Moyen
PayPal express	36	58	49

	Min	Max	Temps Moyen
Carte bancaire	75	115	95

Temps en seconde

## PayPal Express, une majorité de champs pré-remplis

Un gain de temps

Un risque d'erreurs de saisie plus faible

Un formulaire non rébarbatif

# PayPal : un achat simple et sécurisant



« PayPal c'est plus sécurisant. Dès qu'on propose PayPal je l'utilise. Je suis plus assuré que c'est sécurisé »

« On se sent plus en sécurité. S'il n'y a pas le choix PayPal, je n'achète pas sur les sites étrangers »

« Ça évite de sortir la carte bleue. Ce n'est pas le côté sécurisant mais surtout l'aspect facilité d'utilisation. On a juste un identifiant et un mot de passe à mettre »

« Avec la carte bancaire je vérifie toujours s'il y a les logos de sécurité alors qu'avec PayPal je ne vérifie pas, je suis confiante »

On sait que PayPal c'est international, donc la sécurité est plus élevée »

- 1. Un identifiant et un mot de passe : une simplicité d'achat fortement appréciée**
- 2. Un sentiment de sécurité du paiement présent chez l'ensemble des participants**



# PayPal Express : un gain de temps fortement apprécié des utilisateurs

## MATCH TEST

### PAYPAL EXPRESS



- « C'est une bonne évolution des services PayPal »
- « Pas besoin de remplir le formulaire et de se créer un compte. Et en plus pas besoin non plus de numéro de carte »
- « Ne pas remplir le formulaire, ça c'est appréciable! »
- « J'apprécie beaucoup la simplicité, en deux clics on a terminé »
- « C'est pratique car tout est enregistré. On a juste à vérifier, c'est un gain de temps »

### CARTE BANCAIRE



- « C'est plus long, faut avoir sa carte bleue, se lever pour aller la chercher. Je n'aime pas rentrer mes coordonnées bancaire à chaque fois. »
- « Je suis moins rassuré. Je paye de temps en temps avec la carte bancaire mais que sur les sites qui n'acceptent pas PayPal. »
- « C'est plus long, faut remplir tout le formulaire »
- « C'est plus long. La carte bancaire, je ne l'utilise que sur des sites connus. »



**Un mode de paiement par PayPal Express qui ravit l'ensemble des utilisateurs de par sa rapidité et simplicité**



# Conclusion

## 5 CONSEILS POUR OPTIMISER VOTRE TUNNEL D'ACHAT



5 points de l'étude

@ RETENIR



## 1. Fiche produit

- > **Orienter** rapidement le regard vers les 3 éléments clefs :
  - Le visuel (importance de la qualité de la photo et du zoom)
  - Le prix (visible et positionné à coté du produit)
  - Le bouton d'ajout au panier
- > **Structurer** les caractéristiques par des onglets explicites (Ex: Sarenza)

## 2. Panier

- > **Guider** le regard en :
  - Regroupant par un code couleur identique le prix et le bouton de confirmation (Ex: Voyages-sncf)
  - Associant le produit à un visuel

## 3. Compte client

- > **Contextualiser** les erreurs en temps réel (nature et localisation)

5 points de l'étude

@ RETENIR



## 4. Livraison

- > **Faire apparaître** dès le panier les différents modes de livraison et le prix correspondant

## 5. Paiement

- > **Mettre en place** davantage de moyens de paiement
- > **Uniformiser la présentation** (faire apparaître l'ensemble des moyens de paiement au même niveau → Ex: Mistergooddeal)
- > **Mettre en avant** les éléments qui sécurisent la transaction



# King Jouet, exemple d'un parcours d'achat fluide

## -Un parcours d'achat rapide et fluide



Fiche produit | Confirmation ajout panier | Panier | Création compte | Paiement →

Un parcours d'achat réalisé en seulement 5 étapes

→ une fluidité du processus d'achat fortement appréciée des utilisateurs

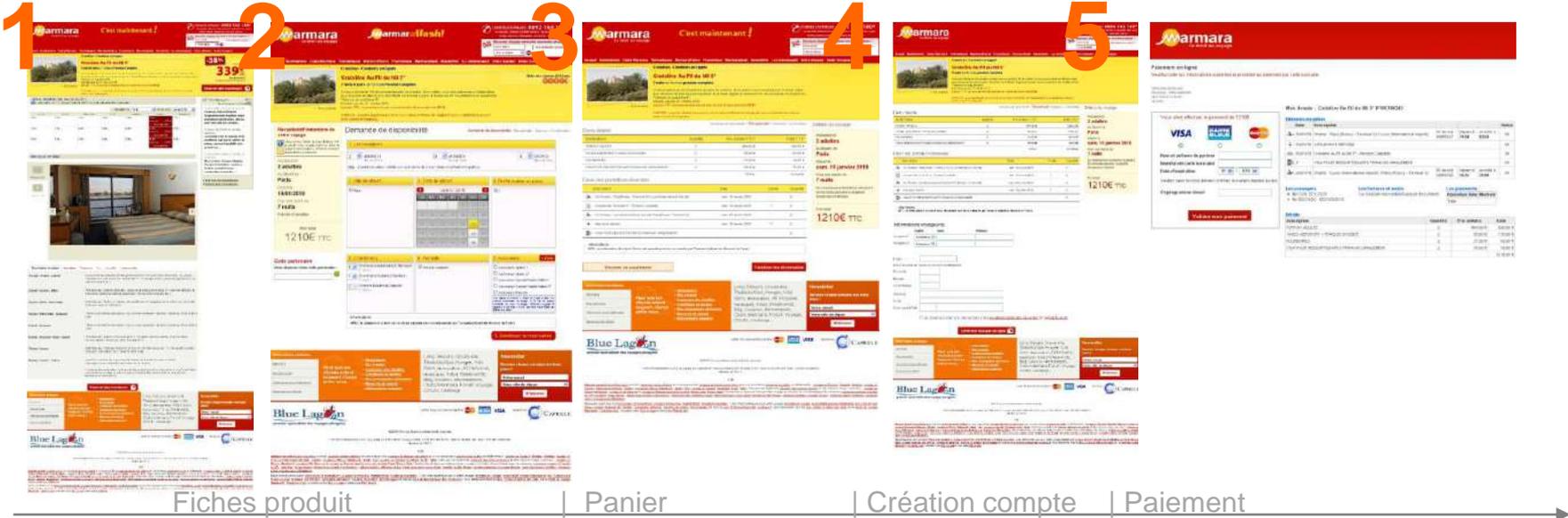
« C'était de loin le site le plus simple et le plus agréable »  
 « Je trouve le site beaucoup plus simple car il y a moins d'étapes, moins de pages, moins de choses à dire. On accède plus vite au paiement alors que les autres c'est plus compliqué »  
 « C'est court, rapide, parfait! »



# Marmara, exemple d'un parcours d'achat fluide

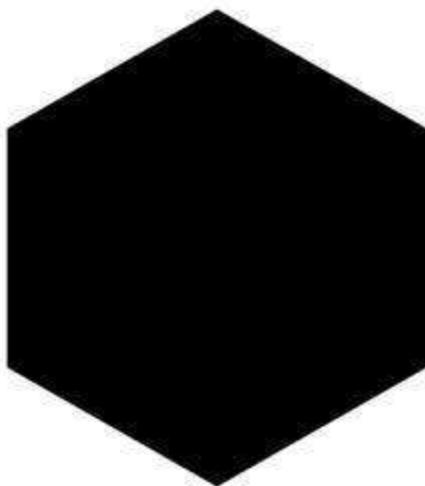


## -Un parcours d'achat rapide et fluide



De la fiche produit au paiement, 5 étapes fluides et intuitives qui guident rapidement les utilisateurs vers l'acte d'achat





**Visual Link, agence interactive**

www.visual-link.fr - 0 825 826 533

## 1+1 = 3. Vraiment.

La justesse de l'étude Altics nous le démontre à nouveau : la maturité grandissante de l'e-commerce densifie le paysage concurrentiel et les exigences prospects et clients.

Visual Link propose une **formule entrepreneuriale** : concentrez-vous sur votre marketing produit, nous nous occupons du reste. Paiement au résultat selon le ROI simulé. Nous avons réalisé des ROI de 1 à 14,5 pour nos clients en 2009 :

- Acquisition de trafic utile via l'activation des leviers emarketing les plus pertinents
- Dynamisation de notoriété via campagnes/ partenariats médias ciblés
- Optimisation/ refonte créative de l'expérience utilisateur, mise en place de plan d'animation commerciale pour améliorer la conversion.
- Création de plan de contacts cross et up-selling pour fidéliser et augmenter le panier moyen.
- Pilotage des indicateurs de performance via nos experts certifiés Xiti et Google Analytics

## Si on parlait business?

Grégoire de Montaigu, Directeur Médias et Performance,  
montaigu@visual-link.fr - 06 19 12 11 24

Stéphane Pacini, Directeur du Développement,  
pacini@visual-link.fr - 06 13 20 06 48

# Classement des sites

EVALUATION DU PARCOURS D'ACHAT PAR L'ENSEMBLE DES UTILISATEURS



# Classement des différents sites selon les 50 utilisateurs



## -De la fiche produit au paiement, évaluation du parcours d'achat

Sur une échelle allant de 1 à 5 (1: très simple; 5: très compliqué) comment évaluez-vous les différentes étapes du processus d'achat ?

Site	Score
King Jouet	1,41
Marmara	2,07
Brandalley	2,07
Sarenza	2,10
Décathlon	2,16

Site	Score
Mistergooddeal	2,27
Fnac	2,27
Voyages-sncf	2,36
Okaidi	2,44
3 Suisses	2,50

Site	Score
Rue du Commerce	2,66
Plantes et jardins	2,84
Leroy Merlin	2,90
Cdiscount	2,90
Nocibé	2,90
La redoute	2,92

**N°1 King Jouet,**  
le grand gagnant de ce match test : un parcours rapide et ludique qui suscite l'intérêt de l'ensemble des utilisateurs

**N°16 La Redoute,**  
le grand perdant de ce match test : un processus d'achat long et fastidieux, un manque de fluidité dans les différentes étapes d'achat

# Annexes

CONTEXTE DE L'ÉTUDE  
PRÉSENTATION PAYPAL  
PRÉSENTATION ALTICS



# Annexes

## CONTEXTE DE L'ÉTUDE

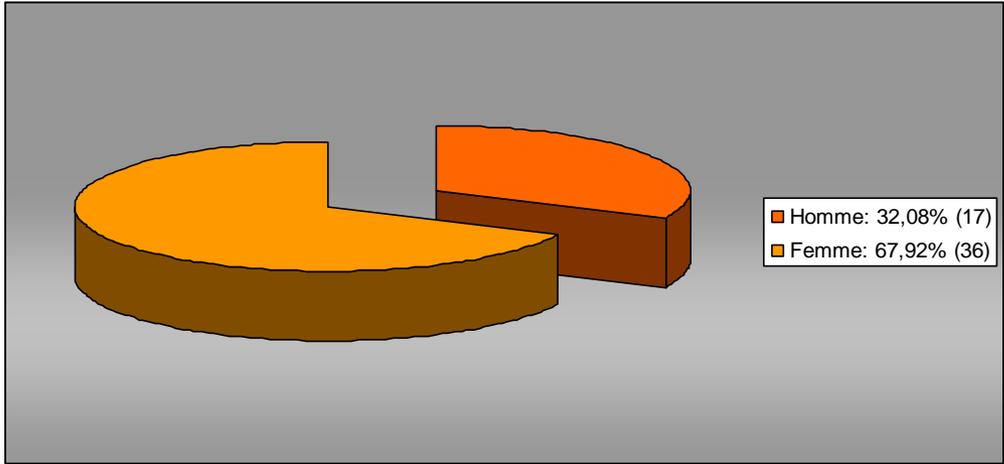
### PROFIL DES UTILISATEURS TESTÉS / SÉLECTION DES SUPPORTS ET PÉRIODE DE L'ÉTUDE



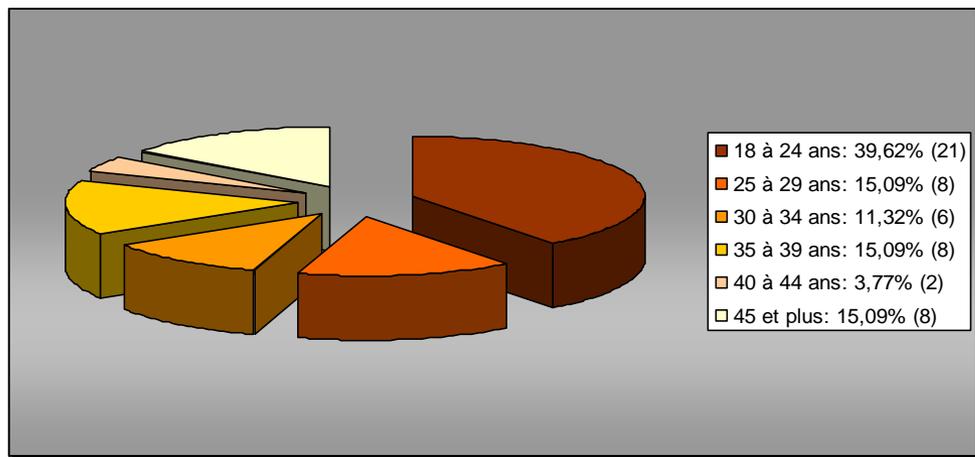
# Un panel constitué à 67 % de femmes & 45% de 20/30 ans

## Profil des 50 utilisateurs testés

Une surreprésentation des femmes, population très présente sur le net (répartition sexe %)



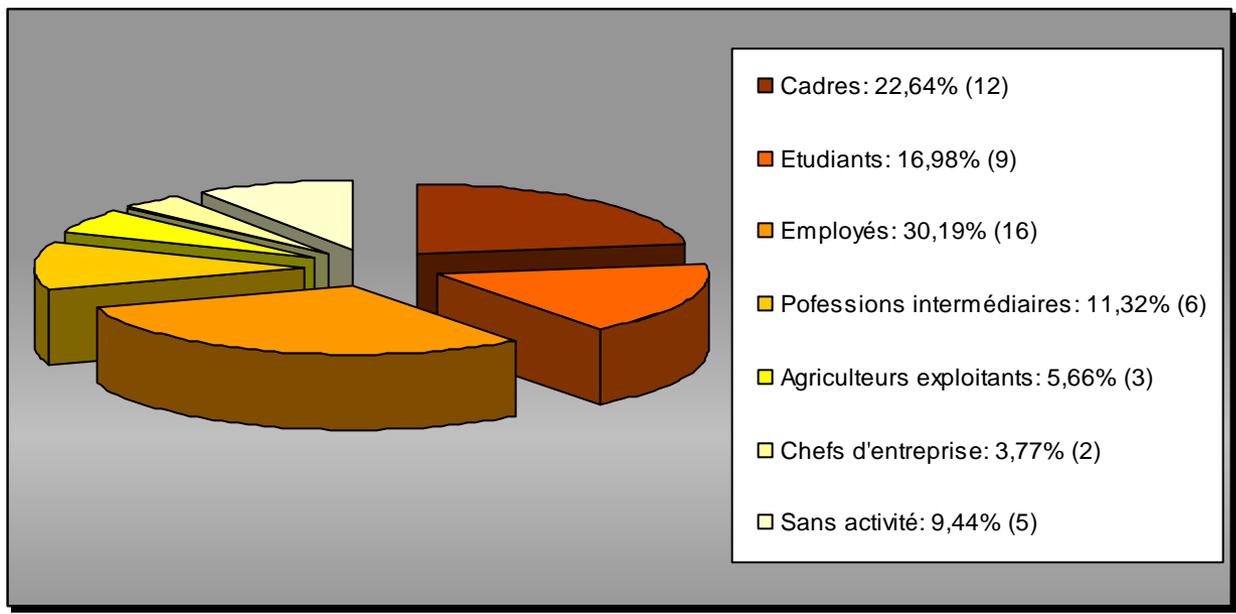
Une population jeune habituée à l'outil web (répartition tranches d'âges %)



# Un panel constitué à 30 % d'employés

## Profil des 50 utilisateurs testés

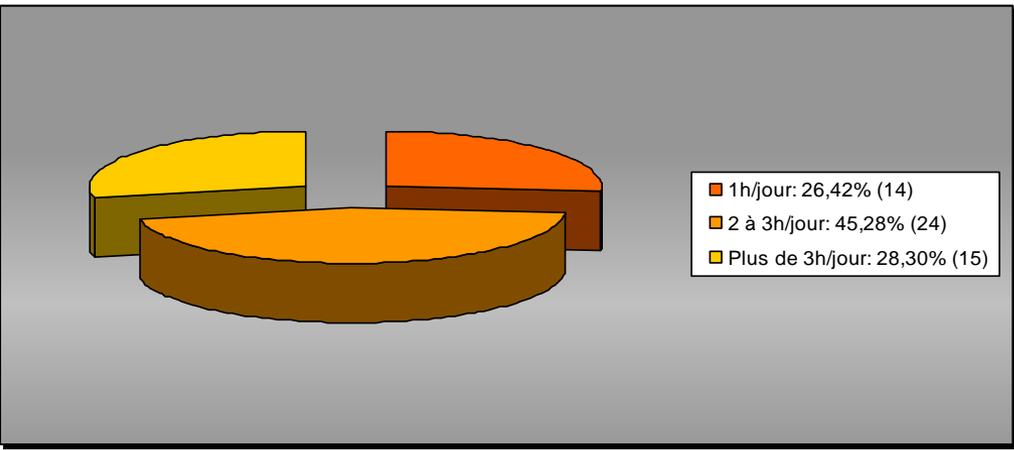
♥ **Une majorité d'employés** (répartition CSP %)



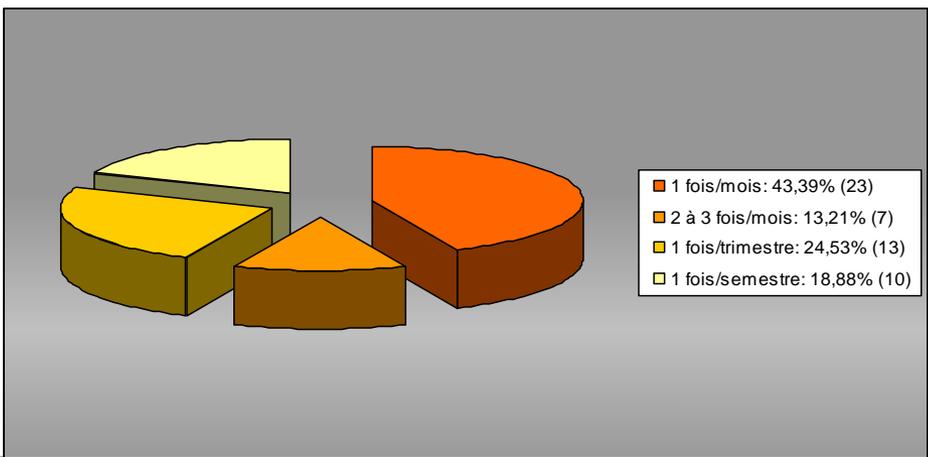
# Des utilisateurs à la maturité Internet excellente

## Profil des 50 utilisateurs testés

♥ **Une population très présente sur Internet**  
*(temps quotidien passé sur Internet hors consultation mail)*



♥ **Des e-acheteurs réguliers** *(fréquence d'achat sur Internet %)*



# Annexes

## CONTEXTE DE L'ÉTUDE

## PROFIL DES UTILISATEURS TESTÉS / SÉLECTION DES SUPPORTS ET PÉRIODE DE L'ÉTUDE



# Sélection de 16 sites e-commerces à forte audience

## 👉 Sélection des supports

- 👉 Brandalley
- 👉 Cdiscount
- 👉 Décathlon
- 👉 Fnac
- 👉 King Jouet
- 👉 La Redoute
- 👉 Leroy Merlin
- 👉 3 suisses
- 👉 Marmara
- 👉 Mistergooddeal
- 👉 Nocibé
- 👉 Okaïdi
- 👉 Plantes et jardins
- 👉 Rue du Commerce
- 👉 Sarenza
- 👉 Voyages-sncf



# 1 mois d'études dans nos laboratoires de tests

## Période de l'étude

- De novembre 2009 à janvier 2010 : accueil et testing de plus de **50 utilisateurs – 50mn/utilisateur**
- Du 07 janvier au 18 janvier 2010 : analyse des résultats

### 🔴 Nos laboratoires de tests de Lyon



| Salle de tests



| Salle d'observation avec glace sans tain



| Test d'Eye Tracking

# Annexes

## PRÉSENTATION PAYPAL





# PayPal un acteur clé du e-commerce mondial

200 millions de comptes au niveau mondial,

dont 8 millions en France soit plus d'1 acheteur en ligne sur 3 \*



## PayPal Monde

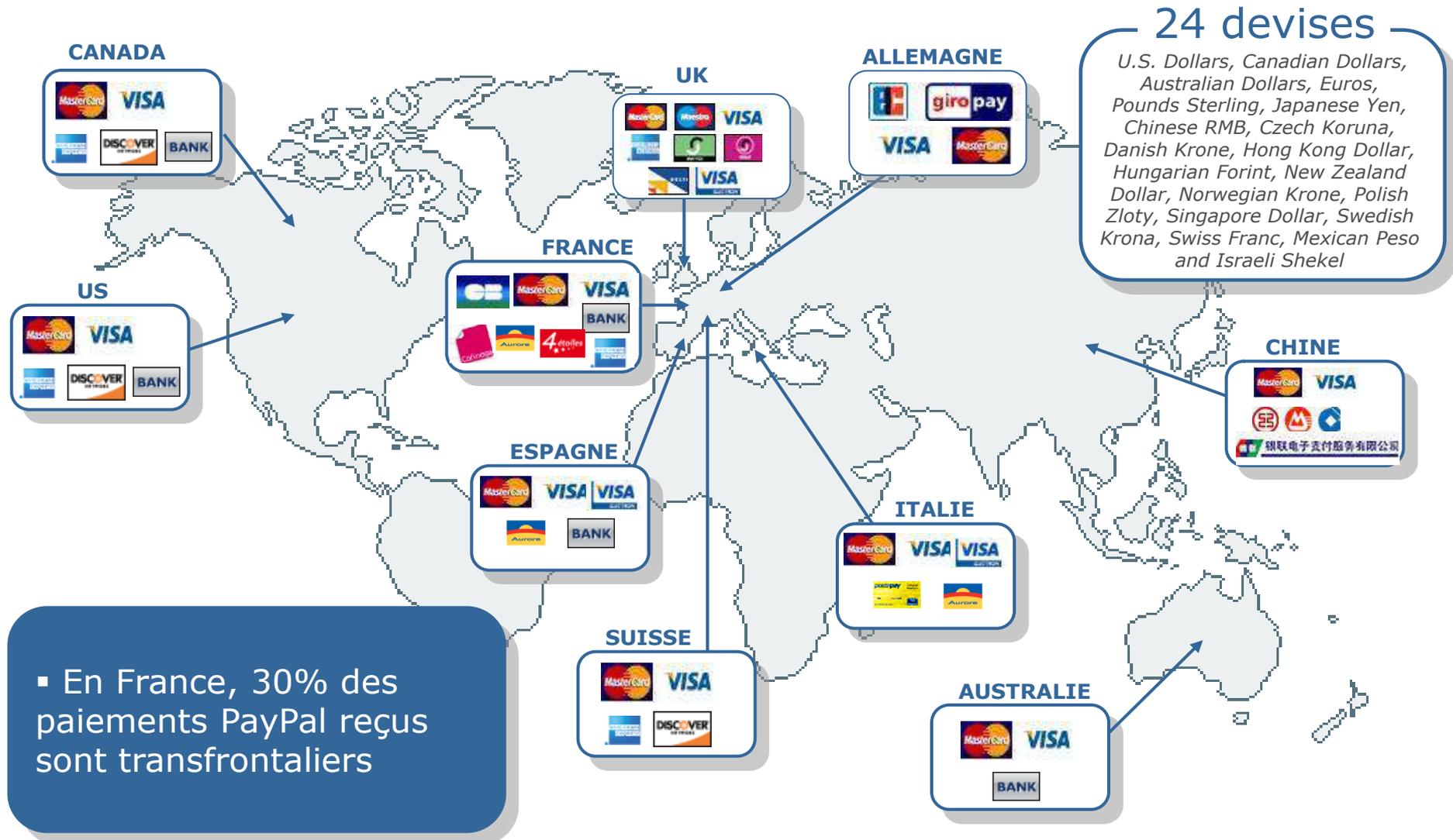
- Créé en 1998, filiale d'  depuis 2002
- Un volume de transactions de 60 Mds de \$ en 2008
- 1500€ de transactions transitent chaque seconde par PayPal dans le monde (1er trimestre 2009)

## PayPal France

- Statut d'établissement bancaire
- En France, un compte est créé toutes les 55 secondes

\* Source : Baromètre e-commerce TNS - Sofres, juillet 2009

# PayPal permet d'accepter les moyens de paiement locaux dans 190 pays et 24 devises



▪ En France, 30% des paiements PayPal reçus sont transfrontaliers

16 000 sites internet proposent PayPal  
comme moyen de paiement à leurs clients

Les leaders du E-commerce font confiance à PayPal



YVES ROCHER

BrandAlley

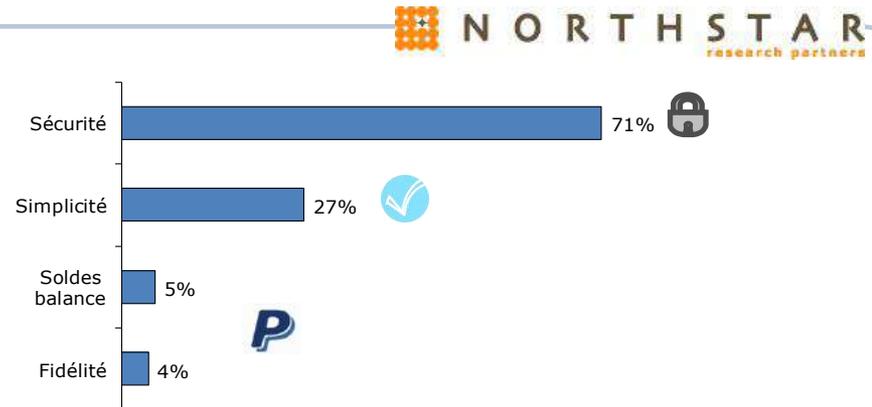


# PayPal optimise le tunnel de commande et permet de générer des ventes additionnelles



## Résultats des études\*

32% des acheteurs PayPal n'auraient pas effectué leur achat si PayPal n'avait pas été proposé



\* Etude Northstar réalisée auprès de 8223 acheteurs PayPal de novembre 2007 à novembre 2009

# Plusieurs intégrations possibles : PayPal, la commande en 4 clics depuis le panier ou la page de paiement



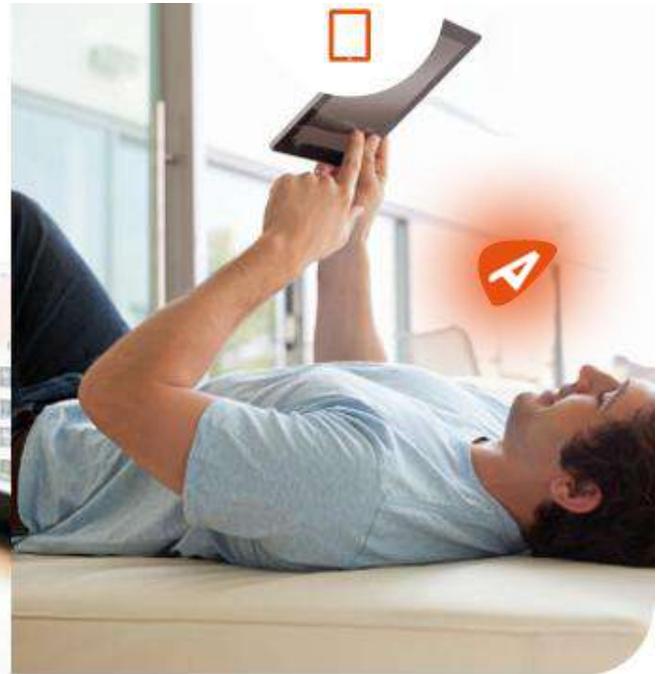
## La commande en 4 clics !

- ① Initie la commande
- ② Se connecte son compte PayPal
- ③ Confirme ses informations
- ④ Paye

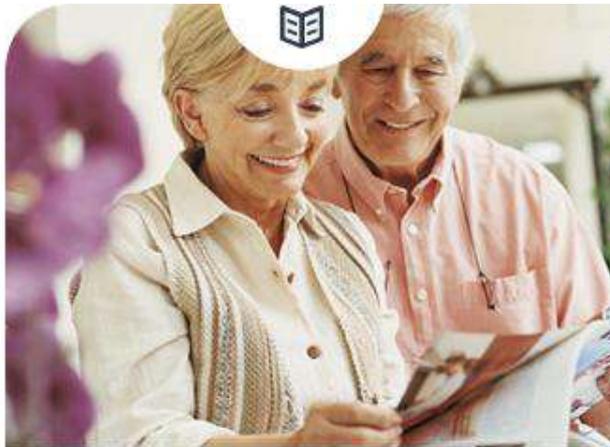
# Annexes

## PRÉSENTATION ALTICS





Lieux de vente  
Digitaux



Lieux de vente  
Traditionnels



Partir des vrais « gens »



158

162

# Recette by Altics



Tester attentes et  
comportements digitaux  
**Testing**



Concevoir des parcours  
d'achat «zéro grain de sable»  
**e-Merchandising**



Accompagner vos équipes  
et sélectionner les outils adaptés  
**Solutions**



# Nos différences

## Modèle économique à la performance

### Focus e-Commerce



### Outils uniques



### Publications régulières



### Equipe de passionnés



# Synthèse des Offres



Révélez  
votre potentiel



DIAG by Altics

Repérez les points bloquants via un DIAG web, mobile, multicanal by Altics

Accélérez  
à la performance



TOP by Altics

C'est TOP by Altics. Rémunération incluant une partie variable.

Écoutez  
vos utilisateurs



TEST by Altics

Plus de 21 produits de tests conso (quali – quanti – Eye Tracking...)!



# Contact



A votre écoute :

Olivier MARX | Fondateur

T 04 72 76 94 00 | [win@altics.fr](mailto:win@altics.fr)

