

SPORT et e-Commerce

Episode N°3: VENDRE plus avec un process de commande efficace

6 sites leaders passé au crible



Le 8 décembre 2011



Contactez Olivier Marx
04 72 76 94 00
win@altics.fr

ALTICS
Agence conseil
e-Commerce
PARIS - LYON

Lyon, le 8 décembre 2011

SPORT & e-Commerce : voici l'Episode 3 sur le **process de commande**.

6 sites leaders analysés !

Nike, Adidas, Oxbow, Intersport, Décathlon et Salomon sont passés au crible de la grille e-Merchandising d'Altics.

Performance commerciale, navigationnelle, fonctionnelle, graphique, découvrez les vainqueurs...

Décathlon, vainqueur du process de commande efficace !

Intégrer les frais de ports au panier, gérer les erreurs du formulaire, être exhaustif sur la livraison et le paiement, rassurer tout au long du tunnel d'achat...

Evitez les erreurs, adoptez les bonnes pratiques.

Limitez les abandons.

Convertissez plus sans attendre.

L'Equipe Altics vous souhaite une bonne lecture & de bonnes fêtes !

Charlotte Salvo, Pôle étude

Sommaire

1. Introduction

- > Méthodologie
- > Les 10 points clés du Livre Blanc

2. Processus de commande

> Panier

- Performances commerciales
- Performances fonctionnelles
- Performances navigationnelles
- Performances graphiques

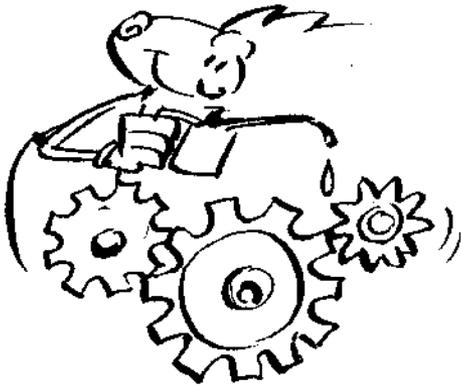
> Tunnel d'achat

- Performances commerciales
- Performances fonctionnelles
- Performances navigationnelles
- Performances graphiques

3. Conclusion > Processus de commande: 8 points à retenir

4. Annexes

Envie de plus de
conversion dès 2012 ?



- Check up complet
- Optimisation continue sur 12/24/36 mois
- Désireux d'être accompagné dans vos décisions ?

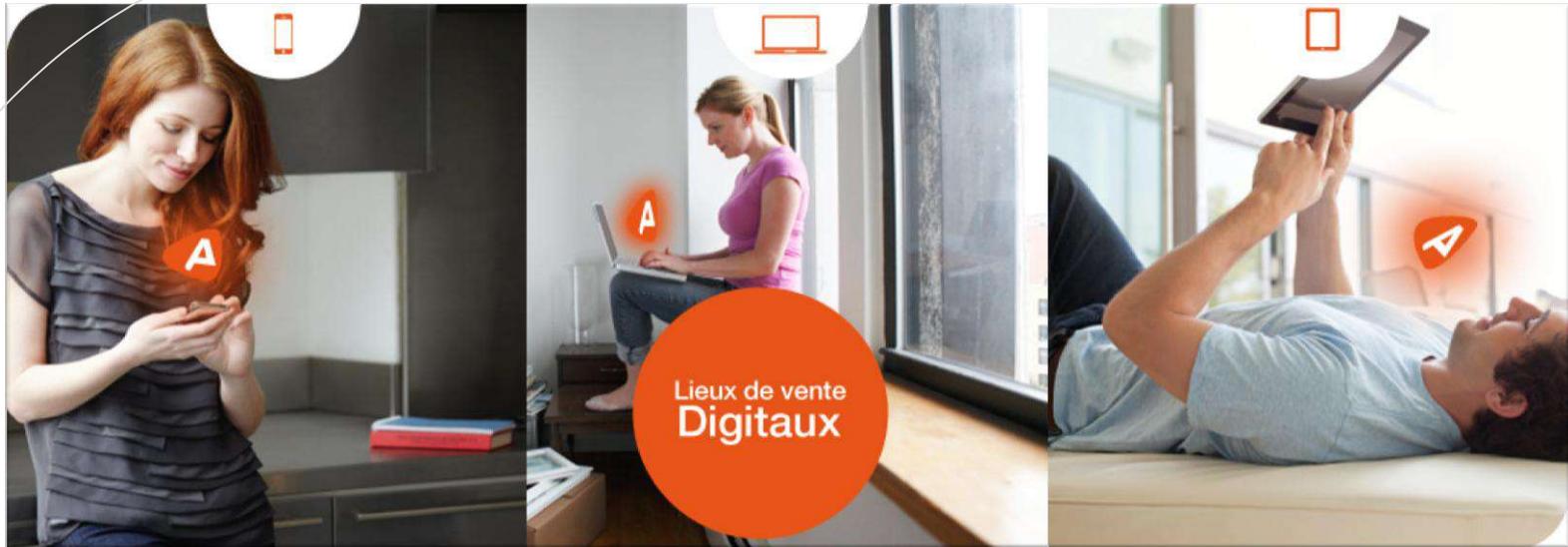
A la
Performanc
e

Notre solution : **Programme TOP CONVERSION**

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr

Introduction



Introduction

>MÉTHODOLOGIE

>DÉMARCHE D'INVESTIGATION

>ENTONNOIR DE CONVERSION

>CROISEMENT DE DONNÉES

>LES 10 POINTS CLÉS DE L'ÉTUDE



Méthodologie > Audit e-commerce

Un audit e-commerce a été réalisé sur chacun des sites à l'aide d'une grille.

Elle évalue les performances commerciales, fonctionnelles, navigationnelles et graphiques de chaque étape de l'entonnoir de conversion de la page d'accueil au paiement.

Une grille grâce à laquelle nous réalisons des recommandations concrètes pour plus de conversion.





La grille e-merchandising d'Altics

Audit e-commerce

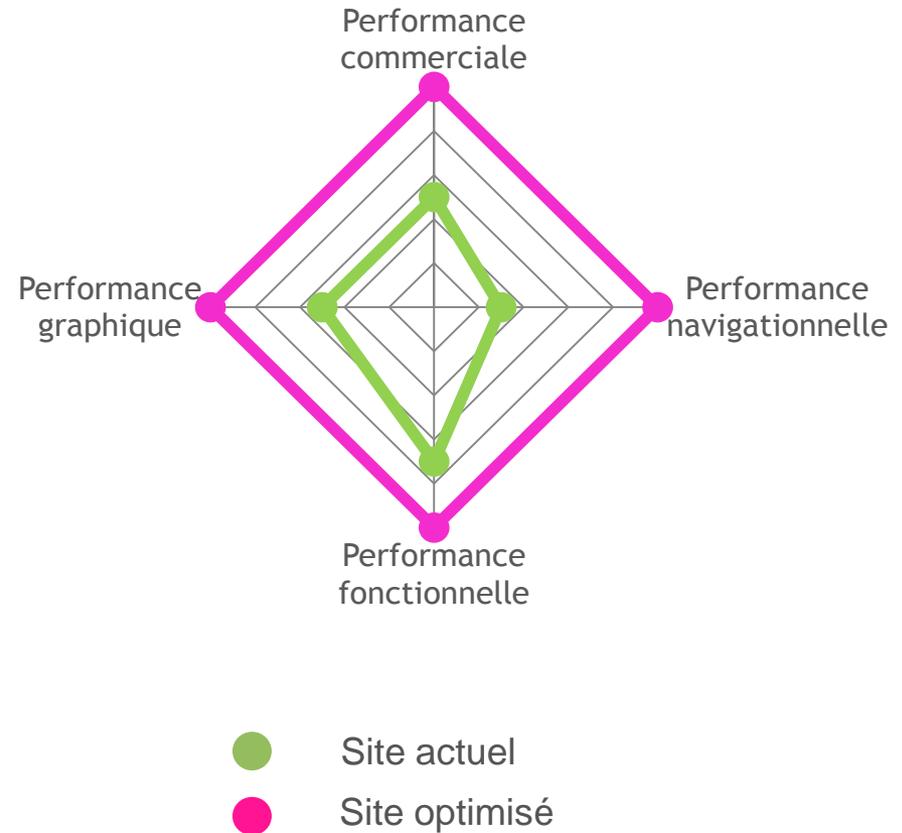
Une évaluation des performances :

- Commerciales
- Navigationnelles
- Fonctionnelles
- Graphiques

Bonnes pratiques inter-concurrents

Une analyse par
nos Consultants e-Commerce

- Comment convertir plus, dès maintenant ?
- Quelles bonnes pratiques concurrents adopter ?
- Quelles fonctionnalités ajouter ?
- Comment augmenter les ventes ?



Des recommandations concrètes
pour plus de conversion

Présentation des sites étudiés

Les 6 sites sont :

- Adidas
- Décathlon
- Intersport
- Nike
- Oxbow
- Salomon



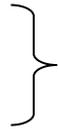
Conventions graphiques



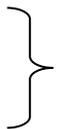
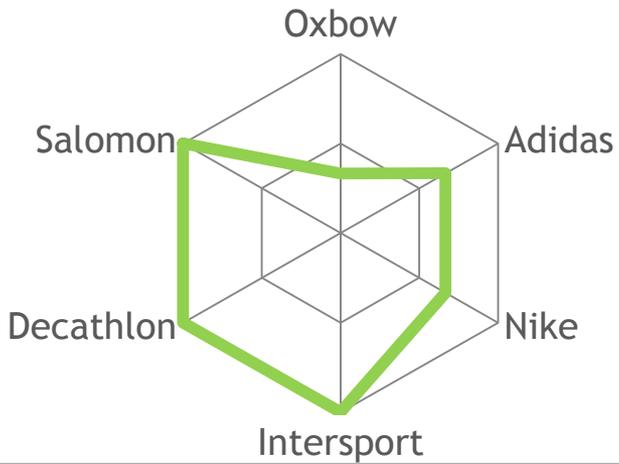
Constats relatifs à l'audit



Bonnes pratiques et recommandations



Des conseils pour plus de performance e-commerce



Graphique obtenu grâce à la grille e-merchandising



Connaissez-vous VRAIMENT vos prospects/clients ?



- ❖ Qui sont-ils ?
- ❖ Que pensent-ils de votre offre ?
- ❖ Comment perçoivent-ils votre site ?
- ❖ Êtes-vous meilleur que la concurrence ?

Notre Solution: **QUESTIONNAIRE**

(sur votre site ou par mail)



Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr

HomeMaison.com

Le 1^{er} spécialiste décoration Rideaux, Voilages, Coussins sur internet



Introduction

>MÉTHODOLOGIE

>DÉMARCHE D'INVESTIGATION

>ENTONNOIR DE CONVERSION

>CROISEMENT DE DONNÉES

>LES 10 POINTS CLÉS DU LIVRE BLANC



Les 10 points clés du livre Blanc

1. Décathlon, grand vainqueur du process de commande efficace
2. Décathlon, des frais de port intégrés au panier pour un meilleur aperçu du total
3. Salomon, des éléments de confiance présents et visibles dès le panier
4. Nike, un cross selling pertinent
5. Adidas & Intersport, des paniers qui gagneraient en structure et lisibilité
6. Décathlon, une page de connexion explicite
7. Nike, un formulaire performant offrant une gestion des erreurs pertinent
8. Adidas, une page formulaire au graphisme efficace
9. Oxbow, un large choix de modes de livraison
10. Décathlon et Oxbow des modes de paiement variés

Troisième Partie: Processus de commande



Processus de commande

>PANIER

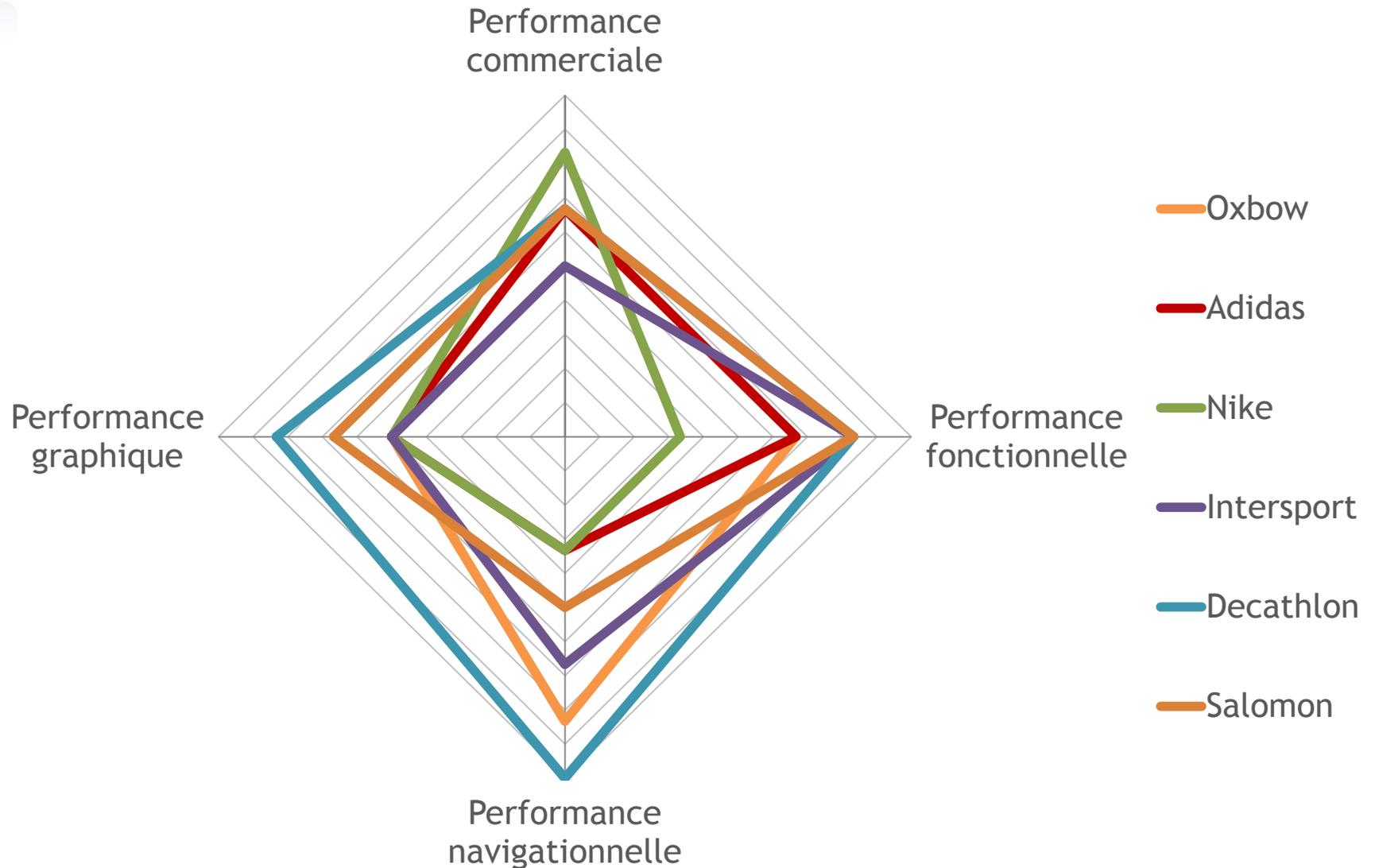
- >PERFORMANCES GLOBALES
- >PERFORMANCES COMMERCIALES
- >PERFORMANCES FONCTIONNELLES
- >PERFORMANCES GRAPHIQUES

>TUNNEL D'ACHAT



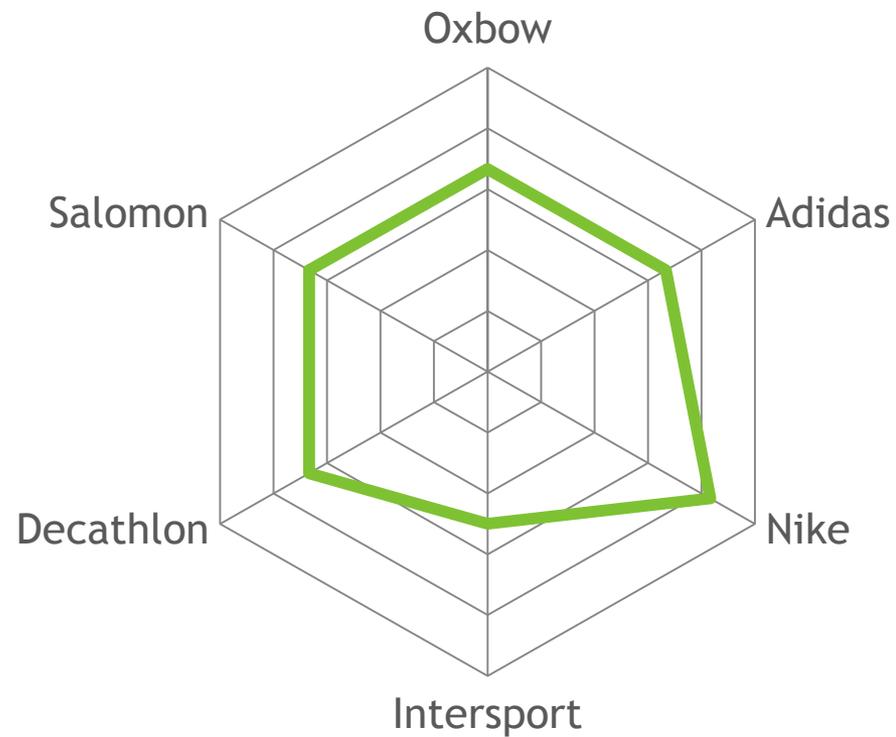


Performances des pages paniers



Panier

Performances commerciales





Accueil > Mon panier

MON PANIER					
	Articles	Prix	Quantité	Total	
Supprimer	 ▶ 2241249AF3 4 RUGBY VASCO BLANC/BLEU 4	13,00 €	1 ▼	13,00 €	
				Sous-total :	13,00 €
Code promotion : <input type="text"/>		Appliquer			
				Total :	13,00 €

[CONTINUER MES ACHATS](#)

[VALIDER MES ACHATS](#)

Modes de Livraison Proposés :

COLISSIMO STANDARD (Livraison en 4 à 5 jours) – Frais de port 6,95 €

CHRONOPOST (Livraison en 1 à 2 jours) – Frais de port 12,95 €

UPS (Pour toute livraison > 25 kg en 3 à 4 jours) - Frais de port : 0,90 € par kilo



Un panier qui pourrait être plus complet



Accueil >

Des frais de port non intégrés au panier. Il n'y a dès lors pas le prix final (produit + frais de port) > les internautes constituent souvent un panier pour connaître directement le prix total

	Prix	Quantité	Total
UGBY VASCO BLANC/BLEU 4	13,00 €	1	13,00 €
Sous-total :			13,00 €
Total :			13,00 €

[CONTINUER MES ACHATS](#)

[VALIDER MES ACHATS](#)

Modes de Livraison Proposés :

- COLISSIMO STANDARD (Livraison en 4 à 5 jours) – Frais de port 6,95 €
- CHRONOPOST (Livraison en 1 à 2 jours) – Frais de port 12,95 €
- UPS (Pour toute livraison > 25 kg en 3 à 4 jours) - Frais de port : 0,90 € par kilo

Absence de cross selling ou vente additionnelle > tentez d'augmenter vos ventes avant la validation finale

Des éléments de confiance absents > facilitez le passage à l'étape suivante avec de la rassurance



CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

 ACHETER EN ▾

ARTICLE(S) (1)

	Ballon de football Nike Strike LFP 25,00 €	X SUPPRIMER
	STYLE#: SC1947-163 TAILLE: 5 COULEUR: Blanc	MODIFIER
	QTE: 1 @ 25,00 €	ENREGISTRER

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI.....

		
Ballon de football Nike Mercurial Veer 20,00 €	Ballon de football Nike Strike Serie A 25,00 €	Ballon de football Nike Strike 20,00 €

 SERVICE CLIENT
+33 (0) 173036508

Avez-vous un code promotionnel ? 

APPLIQUER

RÉCAPITULATIF

SOUS-TOTAL  25,00 €

MODE DE LIVRAISON 

Standard; 6,95 € Arrivée 2-4 Jours ▾

ESTIMATION DES FRAIS DE PORT ET DE LIVRAISON 6,95 €

TOTAL 31,95 €

PAIEMENT

OU

Acheter avec 

 LIVRAISON STANDARD GRATUITE



Soyez exhaustif dans votre panier



CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

ACHETER EN

ARTICLE(S) (1)



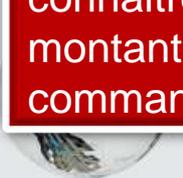
Ballon de football Nike Strike LFP 25,00 € X SUPPRIMER

STYLE#: SC1947-163
TAILLE: 5
COULEUR: Blanc
QTE: 1 @ 25,00 €

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI...



Ballon de football Nike



Ballon de football Nike



Ballon de football Nike

Ajoutez les frais de port au panier pour permettre à vos e-shoppers de connaitre rapidement le montant total de la commande

Intégrez un cross selling pertinent à votre panier

SERVICE CLIENT
+33 (0) 173036508

Avez-vous un code promotionnel ? ?
 APPLIQUER

RÉCAPITULATIF

SOUS-TOTAL ? 25,00 €

MODE DE LIVRAISON ?
Standard: 6,95 € Arrivée 2-4 Jours

ESTIMATION DES FRAIS DE PORT ET DE LIVRAISON 6,95 €

TOTAL 31,95 €

PAIEMENT

OU

Acheter avec

LIVRAISON STANDARD GRATUITE



NOTRE PANIER

VOS PRODUITS

	XA 20 W atol-x/BAY BLUE Taille NS Supprimer	1	65,00 €
---	--	---	---------

[Saisissez votre code de réduction](#)

Sous-total	65,00 €
Frais de port (Mode Standard)	GRATUIT
Total TTC	65,00 €

NOS ENGAGEMENTS

-  Frais de port offerts
-  Livraison 24/72h
-  Paiement sécurisé
-  Satisfaits ou remboursés
-  A votre écoute
0 800 90 44 03 (numéro gratuit)
du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00.

[← Continuer mon shopping](#) [Commander ▶](#)

A propos de Salomon Copyright Environnement Newsletter	Service Client Aide Contact Suivi de commande	Trouver Salomon sur Facebook Twitter	CHANGER DE PAYS France
--	---	---	-------------------------------

 Frais de port offerts  Livraison 24h/72h  Paiement sécurisé  **0800 90 44 03** (n° gratuit) [Contactez-nous →](#)

Faites ressortir vos éléments de confiance



VOTRE PANIER

VOS PRODUITS

 **XA 20 W atol-x/BAY BLUE** 1 65,00 €
Taille NS
[Supprimer](#)

Saisissez votre code de réduction

Sous-total 65,00 €
(mode Standard) GRATUIT
Total TTC 65,00 €

NOS ENGAGEMENTS

-  Frais de port offerts
-  Livraison 24/72h
-  Paiement sécurisé
-  Satisfaits ou remboursés
-  A votre écoute
0 800 90 44 03 (numéro gratuit)
du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00.

Commander

A propos de Salomon
Copyright Jobs
Environnement Plan du site
Newsletter

Service Client
Aide
Contact
Suivi de commande

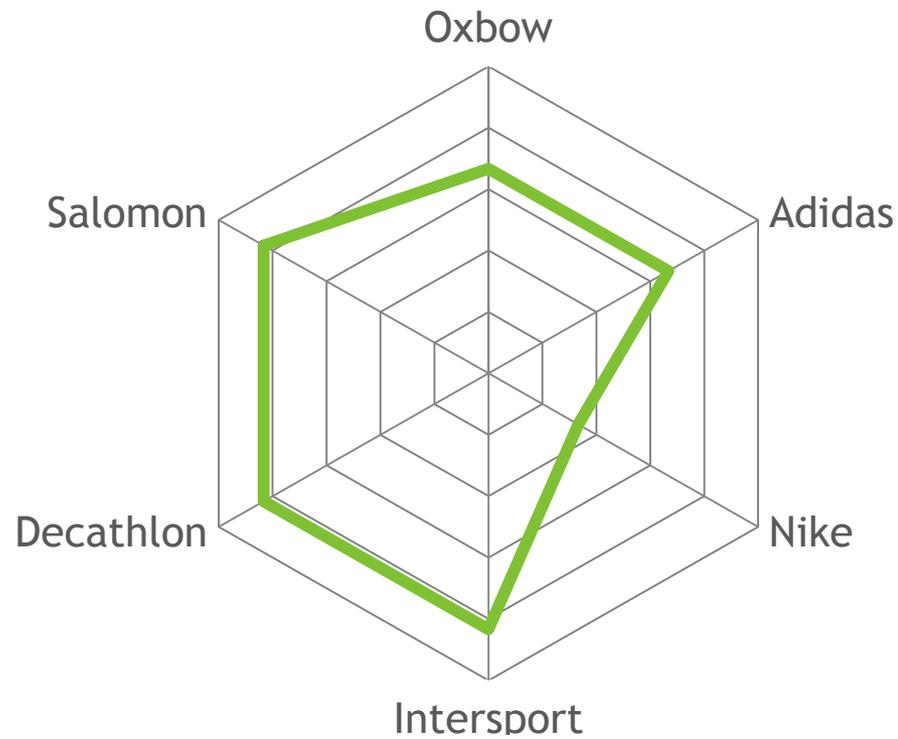
Frais de port offerts Livraison 24h/72h Paiement sécurisé 0800 90 44 03 (n° gratuit)

Permettez à vos utilisateurs de saisir un code promotionnel. Un lien suffit (pas d'encart) pour ne pas décevoir ceux qui n'en n'ont pas.

Mettez vos éléments de confiance en avant. Ils doivent être visibles immédiatement à cette étape de la commande

Panier

Performances fonctionnelles



Mauvaise pratique
Performance fonctionnelle



CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

ACHETER EN

ARTICLE(S) (1)

	Ballon de football Nike Strike LFP STYLE#: SC1947-163 TAILLE: 5 COULEUR: Blanc QTE: 1 @ 25,00 €	25,00 €	X SUPPRIMER
			MODIFIER
			ENREGISTRER

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI.....

		
Ballon de football Nike Mercurial Veer 20,00 €	Ballon de football Nike Strike Serie A 25,00 €	Ballon de football Nike Strike 20,00 €

SERVICE CLIENT
+33 (0) 173036508

Avez-vous un code promotionnel ?

APPLIQUER

RÉCAPITULATIF

SOUS-TOTAL 25,00 €

MODE DE LIVRAISON

Standard; 6,95 € Arrivée 2-4 Jours

ESTIMATION DES FRAIS DE PORT ET DE LIVRAISON 6,95 €

TOTAL 31,95 €

PAIEMENT

OU

Acheter avec **PayPal**



LIVRAISON STANDARD GRATUITE



Un panier qui gagnerait à être plus fonctionnel



CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

ACHETER EN

SERVICE CLIENT
+33 (0) 173036508

Avez-vous un code promotionnel ?

RÉCAPITULATIF

SOUS-TOTAL 25,00 €

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI.....

Ballon de football Nike Mercurial Veer
20,00 €

Ballon de football Nike Strike Serie A
25,00 €

Ballon de football Nike Strike
20,00 €

ACHETER avec

LIVRAISON STANDARD GRATUITE

Le dispositif permettant de modifier la quantité n'apparaît pas fonctionnel > Il n'est pas immédiat sur la page (une fenêtre apparaît)

La mise à jour du panier s'effectue donc grâce à une pop up, et n'est pas instantanée > attention la perte de temps peut vous faire perdre des prospects



Continuer mes achats

Valider ma commande

1. RÉCAPITULATIF DE MA COMMANDE

ARTICLE	QUANTITÉ	SUPPRIMER	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL
 DIVINE Taille 26,5 CM	1		149,90 €	149,90 €
Total commande : 149,90 €				

2. JE CHOISIS MON MODE DE LIVRAISON

LIVRAISON - GRATUITE EN MAGASIN
Date de livraison estimée : 13 déc. 2011

LIVRAISON EN POINT RELAIS - 8,99 €
Date de livraison estimée : 12 déc. 2011

LIVRAISON À DOMICILE - 12,00 €
Date de livraison estimée : 12 déc. 2011

LIVRAISON EXPRESS À DOMICILE - 14,00 €
Date de livraison le 9 déc. 2011

Faites-vous livrer gratuitement dans tous les magasins DECATHLON de France métropolitaine !
Ce service est proposé à partir de 50 euros d'achats. Vous recevrez un e-mail dès que votre colis sera disponible dans votre magasin.

[> Sélectionnez le magasin de votre choix :](#)



Frais de livraison : OFFERTS

CODE AVANTAGE

Si vous bénéficiez d'un code offre spéciale, saisissez le code ci-dessous :

Code promo

Valider

Total commande : 149,90 €

Continuer mes achats

Valider ma commande



Facilitez la modification du panier



[← Continuer mes achats](#) [Valider ma commande >](#)

1. RÉCAPITULATIF DE MA COMMANDE

QUANTITÉ	SUPPRIMER	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL
<input type="text" value="1"/> + -		149,90 €	149,90 €
Total commande :			149,90 €

LIVRAISON

GASIN
2011

- Faites-vous livrer gratuitement à domicile par DECATHLON de France métropole. Ce service est proposé à partir de 50€ et vous recevrez un e-mail dès que votre colis sera livré au magasin.

[> Sélectionnez le magasin de votre choix :](#)

LIVRAISON À DOMICILE - 12,00 €
Date de livraison estimée : 12 déc. 2011

LIVRAISON EXPRESS À DOMICILE - 12,00 €
Date de livraison le 9 déc. 2011

CODE AVANTAGE
Si vous bénéficiez d'un code offre spéciale, saisissez le code promo :

[Valider >](#)

Total commande : 149,90 €

[← Continuer mes achats](#) [Valider ma commande >](#)

Intégrez un dispositif, d'ajustement de la quantité, fonctionnel > en + et - et directement sur la page (bémol > ne placez pas le + et le - l'un au dessous de l'autre mais de part et d'autre de l'encart)

Faites gagner du temps à vos internautes appliquez une mise à jour instantanée de votre panier

Ajoutez la date de livraison pour chaque mode de livraison choisi



Livraison : OFFERTS

Découvrez ce qui est
réellement VU !



- Comment vos internautes parcourent votre site ?
- Quelles sont les zones qui retiennent l'attention ?
- Quels sont les grains de sable ?

Notre solution : **Tests en labo EYE TRACKING**

(Livré sous 3 semaines)



Contactez-nous

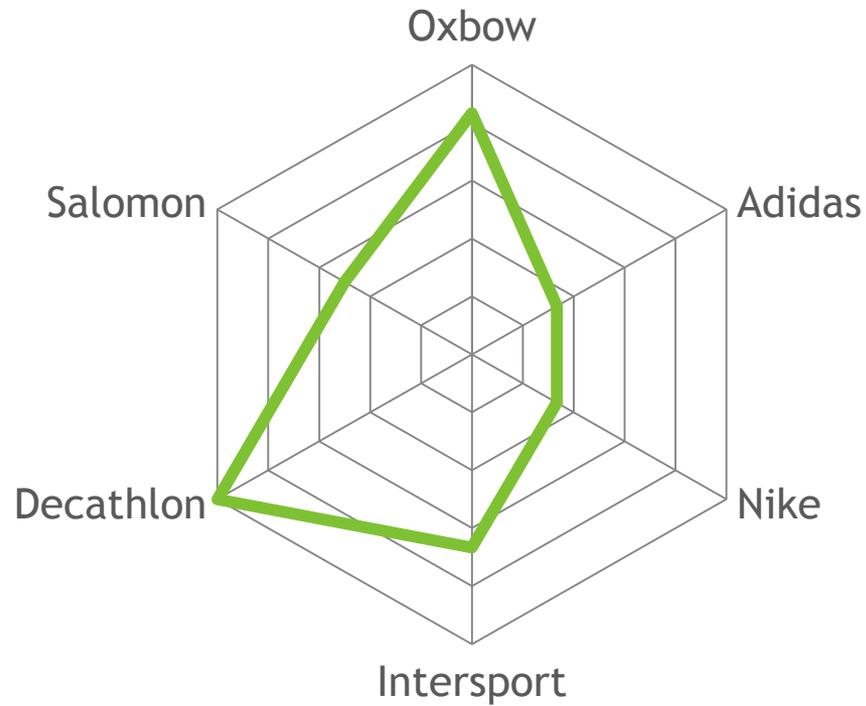
Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr

celio*

EXPERTISSIM
29

Panier

Performances navigationnelles



Mauvaise pratique
Performance navigationnelle



CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

ACHETER EN ▾

ARTICLE(S) (1)

	Chaussure de course à pied Nike LunarElite+ 2 pour Femme	130,00 €	X SUPPRIMER
	STYLE#: 429783-015 TAILLE: EU 36 COULEUR: Pourpre		MODIFIER
	QTE: 1 @ 130,00 €		ENREGISTRER

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI.....

Chaussure Nike Capri Lace pour Filles 45,00 €	Short de course À pied Nike Tempo Two-In-One 10 cm pour Femme 32,00 €	Haut de course Nike Sphere; pied demi-zip pour Femme 50,00 €

SERVICE CLIENT
+33 (0) 173036508

Avez-vous un code promotionnel ?

RÉCAPITULATIF

SOUS-TOTAL 130,00 €

MODE DE LIVRAISON

Standard: 6,95 € Arrivée 2-4 Jours ▾

ESTIMATION DES FRAIS DE PORT ET DE LIVRAISON 6,95 €

TOTAL 136,95 €

PAIEMENT

OU

Acheter avec

LIVRAISON STANDARD GRATUITE

Un potentiel navigationnel à optimiser



Un lien de retour aux achats qui manque de visibilité > ne faites pas chercher vos utilisateurs

Pas de frise d'avancement (panier – connexion /inscription - livraison – paiement) > vos utilisateurs doivent constamment savoir où ils se trouvent dans le tunnel d'achat

Un emplacement du bouton d'action en retrait de la zone 'panier' qui n'a pas une visibilité immédiate et peut vous faire perdre des ventes

CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

ARTICLE(S) (1)

Chaussure de pied Nike L pour Femme

STYLE#: 429783-015
TAILLE: EU 36
COULEUR: Pourpre

QTE: 1 @ 130,00 €

ACHETER EN ▼

X SUPPRIMER

MODIFIER

ENREGISTRER

MODE DE LIVRAISON ▼

Standard: 6,95 € Arrivée 2-4 Jours

ESTIMATION DES FRAIS DE PORT ET DE LIVRAISON 6,95 €

TOTAL 136,95 €

PAIEMENT

OU

Acheter avec **PayPal**

LIVRAISON STANDARD GRATUITE

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI.....

Chaussure Nike Capri Lace pour Fille 45,00 €

Short de course Nike Tempo Two cm pour Femme 32,00 €



← Continuer mes achats

Valider ma commande >

1. RÉCAPITULATIF DE MA COMMANDE

ARTICLE	QUANTITÉ	SUPPRIMER	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL
 DOMYOS ABDO GAIN	1		29,95 €	29,95 €
Total commande : 29,95 €				

2. JE CHOISIS MON MODE DE LIVRAISON

- LIVRAISON À DOMICILE** - 9,00 €
Date de livraison estimée : 8 déc. 2011
- LIVRAISON EXPRESS À DOMICILE** - 12,00 €
Date de livraison le 7 déc. 2011

• Pas besoin de vous déplacer, vous êtes livré chez vous.
Service d'acheminement rapide délivré par La Poste.

En cas d'absence, votre colis sera déposé au bureau de poste le plus proche de votre domicile.
[En savoir +](#)

Frais de livraison : 9,00 €

CODE AVANTAGE

Si vous bénéficiez d'un code offre spéciale, saisissez le code ci-dessous :

Code promo [Valider >](#)

Total commande : 38,95 €

← Continuer mes achats

Valider ma commande >

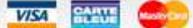


BESOIN D'AIDE ?
Nos pages d'Aide sont là pour vous.
[> Cliquez ici](#)



LIVRAISON GRATUITE EN MAGASIN
Service disponible dès 50€ d'achats.
[> En savoir plus](#)

PAIEMENT 100% SÉCURISÉ



Votre paiement est entièrement sécurisé via le protocole de cryptage de données SSL 3.

RETOUR ET ECHANGE FACILES



30 jours pour changer d'avis en magasin ou à distance
[> En savoir plus](#)

Facilitez la navigation vers le tunnel d'achat



1 MON PANIER

2 INSCRIPTION - IDENTIFICATION

3 LIVRAISON

4 PAIEMENT

< Continuer mes achats

Valider ma commande >

1. RÉCAPITULATIF DE MA C

ARTICLI



DOMYOS ABDO GAM

29,95 €

PRIX TOTAL

29,95 €

Total commande : 29,95 €

Indiquez à vos e-shoppers où ils se trouvent dans la commande en intégrant une frise d'avancement claire et visible

BESOIN D'AIDE ?

Nos pages d'Aide sont là pour vous.

> [Cliquez ici](#)

LIVRAISON GRATUITE EN MAGASIN

Service disponible dès 50€ d'achats.

> [En savoir plus](#)

2. JE CHOISIS MON MODE DE LIVRAISON

LIVRAISON À DOMICILE - 9,00 €

Date de livraison estimée : 8 déc 2011

- Pas besoin de vous déplacer, vous êtes livré chez vous. Service d'acheminement rapide délivré par La Poste.

En l'absence, votre colis sera déposé au bureau de poste le plus proche de votre domicile.

Frais de livraison : 9,00 €

Ajoutez un bouton de retour aux achats au même niveau que le bouton de validation, de taille plus réduite et d'un graphisme plus discret pour ne pas créer d'ambiguïté

Affichez un bouton de validation incitatif et visible (taille – couleur)

COD

Si vous

Code

Total commande : 38,95 €

< Continuer mes achats

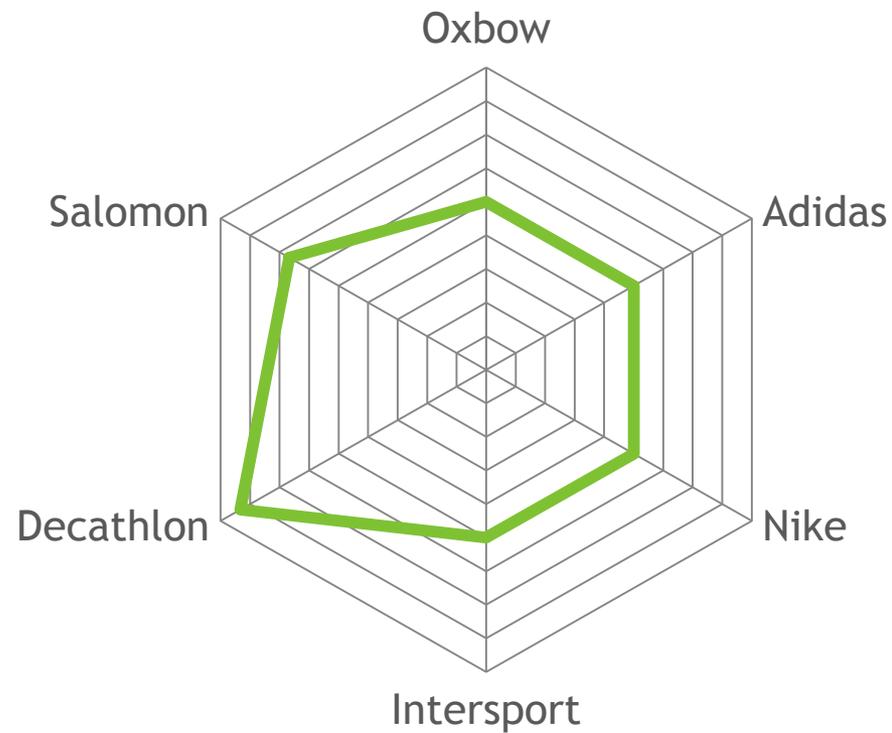
Valider ma commande >

30 jours pour changer d'avis en magasin ou à distance

> [En savoir plus](#)

Panier

Performances graphiques





Accueil > Mon panier

MON PANIER					
	Articles	Prix	Quantité	Total	
Supprimer	 > 2241249AF3 4 RUGBY VASCO BLANC/BLEU 4	13,00 €	1 ▼	13,00 €	
			Sous-total :	13,00 €	
Code promotion : <input type="text"/>		Appliquer			
				Total :	13,00 €

[CONTINUER MES ACHATS](#)

[VALIDER MES ACHATS](#)

Modes de Livraison Proposés :

- COLISSIMO STANDARD (Livraison en 4 à 5 jours) – Frais de port 6,95 €
- CHRONOPOST (Livraison en 1 à 2 jours) – Frais de port 12,95 €
- UPS (Pour toute livraison > 25 kg en 3 à 4 jours) - Frais de port : 0,90 € par kilo



Des éléments qui gagneraient à être plus visibles



Accueil > Mon panier

MON PANIER					
	Articles		Prix	Quantité	Total
Supprimer		▶ 2241249AF3 4 RUGBY VASCO BLANC/BLEU 4	13,00 €	1 ▼	13,00 €
				Sous-total :	13,00 €
Code promotion :	<input type="text"/>	Appliquer			
					Total : 13,00 €

[CONTINUER MES ACHATS](#)

[VALIDER MES ACHATS](#)

Modes de Livraison Proposés :

- COLISSIMO STANDARD (Livraison en 4 à 5 jours) – Frais de port 6,95 €
- CHRONOPOST (Livraison en 1 à 2 jours) – Frais de port 12,95 €
- UPS (Pour toute livraison > 25 kg en 3 à 4 jours) - Frais de port : 0,90 € par kilo

Des frais de port en retrait qui manquent de lisibilité et de visibilité > vos e-shoppers pourraient passer à coté

Attention au contraste, à la couleur et à la police d'écriture qui n'invitent pas à la lecture

Mauvaise pratique
Performance graphique



CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

ACHETER EN ▾

ARTICLE(S) (1)

	Chaussure de course à pied Nike LunarElite+ 2 pour Femme	130,00 €	X SUPPRIMER
	STYLE#: 429783-015 TAILLE: EU 36 COULEUR: Pourpre		MODIFIER
	QTE: 1 @ 130,00 €		ENREGISTRER

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI.....

Chaussure Nike Capri Lace pour Fille 45,00 €	Short de course À pied Nike Tempo Two-In-One 10 cm pour Femme 32,00 €	Haut de course à pied Nike Sphere à demi-zip pour Femme 50,00 €

SERVICE CLIENT
+33 (0) 173036508

Avez-vous un code promotionnel ?

APPLIQUER

RÉCAPITULATIF

SOUS-TOTAL 130,00 €

MODE DE LIVRAISON

Standard: 6,95 € Arrivée 2-4 Jours ▾

ESTIMATION DES FRAIS DE PORT ET DE LIVRAISON 6,95 €

TOTAL 136,95 €

PAIEMENT

OU

Acheter avec



LIVRAISON STANDARD

GRATUITE



Un bouton d'action qui pourrait être plus efficace



CONTINUER LES ACHATS

Votre panier

ACHETER EN

SERVICE CLIENT
+33 (0) 173036508

Avez-vous un code promotionnel ?

 APPLIQUER

ARTICLE(S) (1)

	<p>Chaussure de course à pied Nike LunarElite+ 2 pour Femme</p> <p>130,00 €</p> <p>STYLE#: 429783-015 TAILLE: EU 36 COULEUR: Pourpre</p> <p>QTE: 1 @ 130,00 €</p>	<p>X SUPPRIMER</p> <p>MODIFIER</p> <p>ENREGISTRER</p>
--	--	---

VOUS AIMEREZ PEUT-ETRE AUSSI.....

<p>Chaussure Nike Capri Lace pour Fille</p> <p>45,00 €</p>	<p>Short de course À pied Nike Tempo Two-In-One 10 cm pour Femme</p> <p>32,00 €</p>	<p>Haut de course Nike Sphere demi-zip pour Femme</p> <p>50,00 €</p>

Un bouton en retrait qui gagnerait en efficacité en se plaçant sous le panier > un call to action loin du récapitulatif produit

RÉCAPITULATIF

SOUS-TOTAL 130,00 €

MODE DE LIVRAISON
Standard: 6,95 € Arrivée 2-4 Jours

ESTIMATION DES FRAIS DE PORT ET DE LIVRAISON 6,95 €

TOTAL 136,95 €

PAIEMENT

OU

Acheter avec **PayPal**

LIVRAISON STANDARD GRATUITE



Mauvaise pratique
Performance graphique



VOTRE PANIER (1 articles)

Paiement sécurisé ?

[Commencer le paiement](#)

RÉSUMER DU PRODUIT	TAILLE	QUANTITÉ	PRIX	TOTAL
 HOMMES GAZELLE Couleur: Black / Metallic Gold / White Référence de l'article: G13265	38	1	€90,00	€90,00
PROMOTIONAL CODE: <input type="text"/>				
Remboursement ?				
SOUS TOTAL:				€90,00
LIVRAISON:				UPS standard €4,50 ?
TOTAL: (Taxes comprises €15,49)				€94,50

VOUS AIMEREZ AUSSI



MICOACH PACER BUNDLE
€ 120,00

[Ajouter au Panier](#)



AIRLINE BAG
€ 45,00

[Ajouter au Panier](#)

[Continuer vos achats](#)

[Commencer le paiement](#)



40

81



Attention à la disposition des éléments



Attention une fonction suppression à peine visible

es) Paieement sécurisé ? [Commencer le paiement](#)

	TAILLE	QUANTITÉ	PRIX	TOTAL
 HOMMES GAZELLE Couleur: Black / Metallic Gold / White Référence de l'article: G13265	38	1	€90,00	€90,00

PROMOTIONAL CODE:

[Remboursement ?](#)

SOUS TOTAL:		€90,00
LIVRAISON:	UPS standard €4,50 ?	€4,50
TOTAL:	(Taxes comprises €15,49)	€94,50

[Continuer vos achats](#) [Commencer le paiement](#)

VOUS AIMEREZ AUSSI


MICOACH PACER BUNDLE
€ 120,00
[Ajouter au Panier](#)


AIRLINE BAG
€ 45,00
[Ajouter au Panier](#)

Attention à la structure en bloc qui ne facilite pas la visibilité et la lecture de tous les éléments > un manque de cohérence peu apparaitre dans le panier et disperser vos visiteurs



Déathlon

Bonne pratique
Performance graphique

- 1 MON PANIER**
- 2 INSCRIPTION - IDENTIFICATION
- 3 LIVRAISON
- 4 PAIEMENT

← Continuer mes achats

Valider ma commande >

1. RÉCAPITULATIF DE MA COMMANDE

ARTICLE	QUANTITÉ	SUPPRIMER	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL
 DOMYOS ABDO GAIN	1		29,95 €	29,95 €
Total commande : 29,95 €				

2. JE CHOISIS MON MODE DE LIVRAISON

- LIVRAISON À DOMICILE** - 9,00 €
Date de livraison estimée : 8 déc. 2011
- LIVRAISON EXPRESS À DOMICILE** - 12,00 €
Date de livraison le 7 déc. 2011

• Pas besoin de vous déplacer, vous êtes livré chez vous. Service d'acheminement rapide délivré par La Poste.

En cas d'absence, votre colis sera déposé au bureau de poste le plus proche de votre domicile.
[En savoir +](#)

Frais de livraison : 9,00 €

CODE AVANTAGE

Si vous bénéficiez d'un code offre spéciale, saisissez le code ci-dessous :

Total commande : 38,95 €

← Continuer mes achats

Valider ma commande >



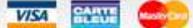
BESOIN D'AIDE ?
Nos pages d'Aide sont là pour vous.
[> Cliquez ici](#)

LIVRAISON GRATUITE EN MAGASIN



Service disponible dès 50€ d'achats.
[> En savoir plus](#)

PAIEMENT 100% SÉCURISÉ



Votre paiement est entièrement sécurisé via le protocole de cryptage de données SSL 3.

RETOUR ET ECHANGE FACILES



30 jours pour changer d'avis en magasin ou à distance
[> En savoir plus](#)





Assurez la visibilité de tous vos éléments



1 MON PANIER

2 INSCRIPTION - IDENTIFICATION

3 LIVRAISON

4 PAIEMENT

[← Continuer mes achats](#)

1. RÉCAPITULATIF DE MA COMMANDE

ARTICLE	QUANTITÉ	SUPPRIMER
 DOMYOS ABDO GAIN	1	

Dans le récapitulatif intégrez un pictogramme pour la suppression après la dénomination de l'article (indiquez sa signification sur la ligne du dessus)

Total commande : 29,95 €

2. JE CHOISIS MON MODE DE LIVRAISON

- LIVRAISON À DOMICILE** - 9,00 €
Date de livraison estimée : 8 déc. 2011
 - LIVRAISON EXPRESS À DOMICILE** - 12,00 €
Date de livraison le 7 déc. 2011
- Pas besoin de vous déplacer, vous Service d'acheminement rapide
- En cas d'absence, votre colis sera livré à l'adresse la plus proche de votre domicile.
[En savoir +](#)

Ligne de flottaison

Intégrez les modes de livraison et le code promotionnel au dessous du récapitulatif de commande pour faciliter la lecture et gagner en performance

CODE AVANTAGE

Si vous bénéficiez d'un code offre spéciale, saisissez le code ci-dessous :

Code promo [Valider >](#)

Total commande : 38,95 €

[Valider ma commande >](#)

RETOUR ET ECHANGE FACILES



30 jours pour changer d'avis en magasin ou à distance

[> En savoir plus](#)

Pour plus de ventes

Affichez l'ensemble de vos éléments au dessus de la ligne de flottaison de manière à voir toutes les informations et le call to action immédiatement

Processus de commande

>PANIER

>TUNNEL D'ACHAT

>PERFORMANCES GLOBALES

>PERFORMANCES COMMERCIALES

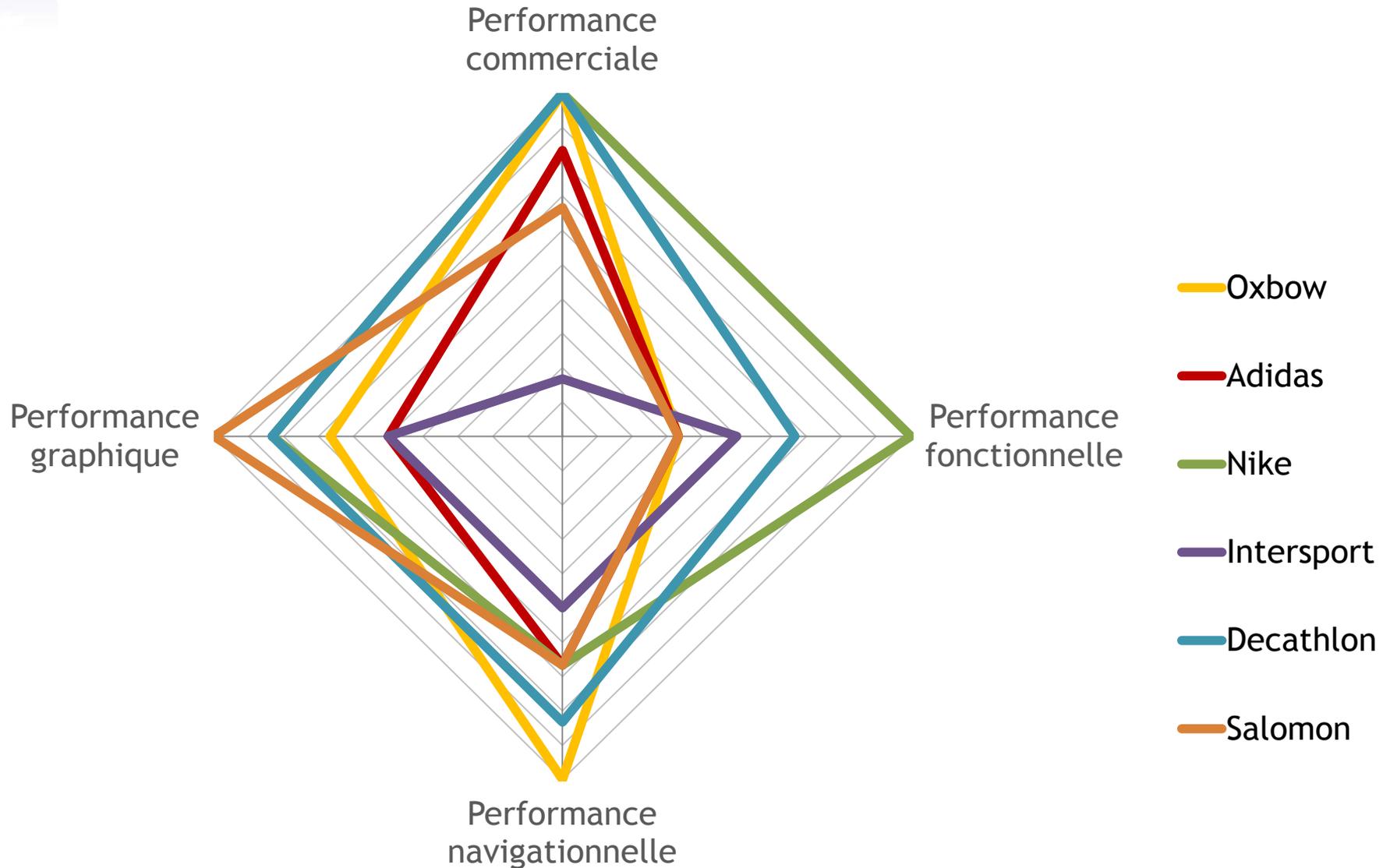
>PERFORMANCES FONCTIONNELLES

>PERFORMANCES GRAPHIQUES





Performances des tunnels d'achat



Besoins de booster votre chiffre d'affaires RAPIDEMENT?



- Quelles pages vous font perdre des ventes ?
- Quels sont les freins à l'achat ?
- Que devez vous mettre en place rapidement ?

Notre solution : **AUDIT et Recos e-Commerce**

(Livré sous 2 semaines)

LEPAPE
VOTRE SELECTIONNEUR D'EQUIPEMENT SPORTIF

HOMECINÉ
SOLUTIONS

Contactez-nous

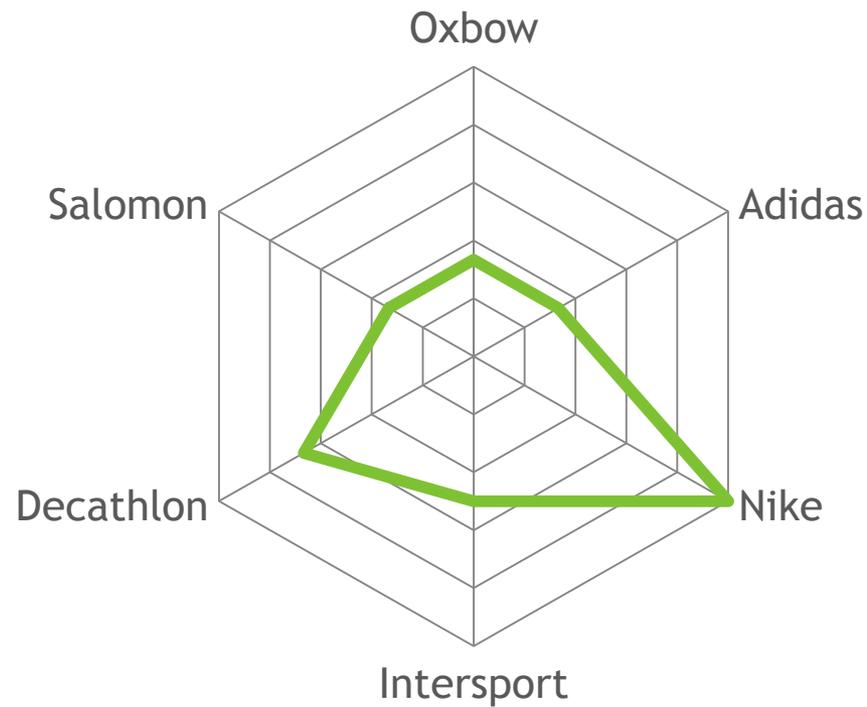
Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr

orexad
fournitures industrielles

RAJA
46

Tunnel d'achat

Performances fonctionnelles





Code postal:

Ville:

Région:

Pays:
France ?

Numéro de téléphone:

Numéro de téléphone portable:

Ajouter à mon carnet d'adresses pour les futurs achats

Mode de livraison ?

Vous avez choisi:

- UPS standard - 4,50 €
- UPS express - 14,95 €

[Retour](#) [Continuer](#)



Un formulaire qui gagnerait en efficacité



Rue:

Informations supplémentaires sur l'adresse, p. ex. code d'accès:

Code postal:

Ville:

Région:

Pays:
France

Numéro de téléphone:

Numéro de téléphone portable:

Ajouter à mon carnet d'adresses pour les futurs achats

L'utilisateur n'est pas accompagné dans la création de compte > le taux d'erreurs peut être important et retarder vos internautes voire augmenter votre taux de déperdition

Mode de livraison

Vous avez choisi:

- UPS standard - 4,50 €
- UPS express - 14,95 €

Pas d'inscription possible à la newsletter depuis le formulaire > Ne perdez pas la possibilité de fidéliser vos e-shoppers

Retour [Continuer](#)



CONTINUER LES ACHATS

Paie^ment

 ACHETER EN ▾

1 OÙ SOUHAITEZ-VOUS LIVRER VOTRE COMMANDE ?

PAYS DE LIVRAISON

Veuillez entrer un prénom



PRÉNOM

NOM

ADRESSE

VILLE

CODE POSTAL

NOUS
N'EFFECTUONS
PAS DE
LIVRAISON
AUX BOÎTES
POSTALES



Je voudrais devenir membre Nike

Choisissez un mode de livraison :

Standard: GRATUITE Arrivée 2-4 Jours ▾



Accompagnez vos prospects dans la création de compte



CONTINUER LES ACHATS

Paiement ACHETER EN

VOUS VEULEZ-VOUS LIVRER VOTRE COMMANDE ?

LIVRAISON 

ADRESSE

VILLE

CODE POSTAL

 Je voudrais devenir membre Nike

Choisissez un mode de livraison :
Standard: GRATUITE Arrivee 2-4 Jours

NOUS N'EFFECTUONS PAS DE LIVRAISON AUX BOITES POSTALES

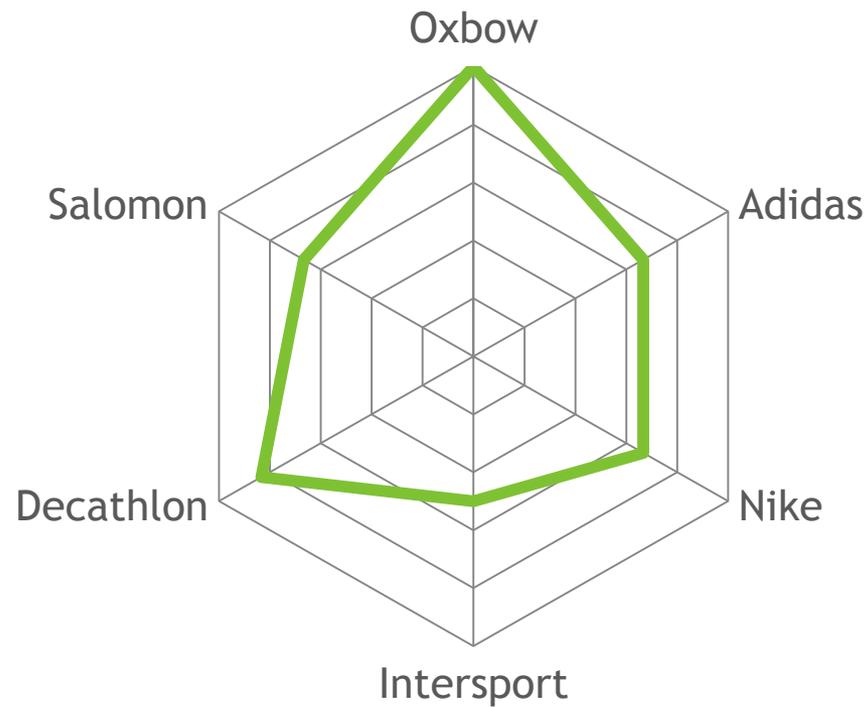
Proposez un accompagnement pas à pas du remplissage des champs

Pour plus de ventes

Proposez une vérification des champs durant le remplissage

Tunnel d'achat

Performances navigationnelles



Adidas & Nike



CONNEXION

Veillez continuer en tant qu'invité ou inscrivez-vous

Je n'ai pas de compte

Commandez en tant qu'abonné et passer une commande sans s'enregistrer

Continuer en tant qu'invité ▶

Créez un nouveau compte pour rendre vos achats encore plus faciles :

- Recevez des offres exclusives
- Bénéficiez des réductions spéciales
- Commandez plus rapidement
- Gérez vos achats

Commande sécurisée
Nous utilisons un cryptage de 256bit.



Payez facilement
Paiement est facile, nous acceptons :



Livraison
Tout
150€
Tous

Vous effectuer votre commande

NOUVEAUX CLIENTS ET INVITÉS

Aucun identifiant n'est requis pour les invités. Lors du paiement, vous pouvez choisir de devenir membre Nike et bénéficier de :

- Livraison gratuite sur les commandes concernées
- Paiement express
- Suivi des commandes en toute facilité
- Enregistrez et partagez vos produits préférés dans monCasier

Devenez membre Nike au cours de la procédure de commande

COMMANDE D'INVITÉ



« Le guest checkout », c'est quoi ?



adidas SHOP

CONNEXION INFORMATIONS DE LIVRAISON INFORMATIO FACTURAT

CONNEXION Veuillez continuer en tant qu'invité

Je n'ai pas de compte

- Commandez en tant qu'abonné et passez à l'étape suivante sans vous enregistrer
- Continuer en tant qu'invité**
- Créez un nouveau compte pour rendre vos achats encore plus faciles.

Commande sécurisée: Nous utilisons un cryptage de 256bit.

Payez facilement: Paiement est facile, nous acceptons:

Livraison: Tout 150€ et plus

MasterCard. VERIFIED by VISA VISA MasterCard BLEUE PayPal

Le bénéfice concret de la commande en tant qu'invité n'apparaît pas explicite

'Invité' un wording qui ne parle pas immédiatement

Vous effectuer votre commande en tant qu'invité

NOUVEAUX CLIENTS ET INVITÉS

Aucun identifiant n'est requis pour les invités. Lors du paiement, vous pouvez choisir de devenir membre Nike et bénéficier de :

- Livraison gratuite sur les commandes concernées
- Paiement express
- Suivi des commandes en toute facilité
- Enregistrez et partagez vos produits préférés dans monCasier

Devenez membre Nike au cours de la procédure de commande

COMMANDE D'INVITÉ

Intersport



▶ Je suis déjà client,
je saisis mes identifiants

Adresse email

Mot de passe

ME CONNECTER

[Mot de passe oublié ?](#)

▶ Je ne suis pas encore client de la
boutique, je m'inscris

CRÉER UN COMPTE



Une page connexion qui induit en erreur



Une distinction nouveau vs ancien client qui peu induire en erreur > Souvent les internautes se précipitent sur les champs libres sans lire les intitulés des encarts

BIENVENUE

► Je suis déjà client, je saisis mes identifiants

Adresse email

Mot de passe

ME CONNECTER

[Mot de passe oublié ?](#)

► Je ne suis pas encore client de la boutique, je m'inscris

CRÉER UN COMPTE



1 MON PANIER

2 INSCRIPTION - IDENTIFICATION

3 LIVRAISON

4 PAIEMENT

JE M'IDENTIFIE OU JE CRÉE UN COMPTE

Votre e-mail

- Vous n'avez pas de compte Decathlon.fr
 Vous avez déjà un compte Decathlon.fr

Votre mot de passe

Valider >

Mot de passe oublié ? Saisissez votre adresse e-mail et [cliquez ici](#).

JE SUIS PRESSÉ(E) !

Continuer votre achat sans créer de compte Decathlon.fr

(Vous aurez toujours la possibilité de créer un compte après la validation de votre commande).

Continuer >



Facilitez l'identification



Pour éviter les erreurs d'identification, proposez d'abord d'entrer l'adresse e-mail et invitez ensuite à choisir entre l'option nouveau ou déjà client

JE SUIS DÉJÀ CLIENT

1 IDENTIFICATION 2 CRÉER UN COMPTE

Votre e-mail

Vous n'avez pas de compte Decathlon.fr
 Vous avez déjà un compte Decathlon.fr

Votre mot de passe

Valider >

Mot de passe oublié ? Saisissez votre adresse e-mail et [cliquez ici](#).

1 IDENTIFICATION 2 CRÉER UN COMPTE 3 LIVRAISON 4 PAIEMENT

JE SUIS PRESSÉ(E) !

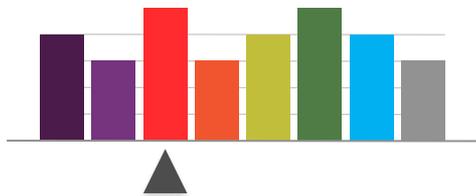
Continuer votre achat sans créer de compte Decathlon.fr

(Vous aurez toujours la possibilité de créer un compte après la validation de votre commande).

Continuer >

Soyez clair et efficace dans l'explication du choix de commande en tant qu'invité, les internautes sont encore novices dans cette démarche

Mieux comprendre les PARCOURS de vos e-shoppers ?



- Quelles sont les pages où vous perdez des ventes ?
- D'où proviennent les visiteurs qui ajoutent au panier ?
- Quels sont les segments de visiteurs les plus rentables ?

Notre solution : **AUDIT et Recos webanalytics**
(Livré sous 2 semaines)



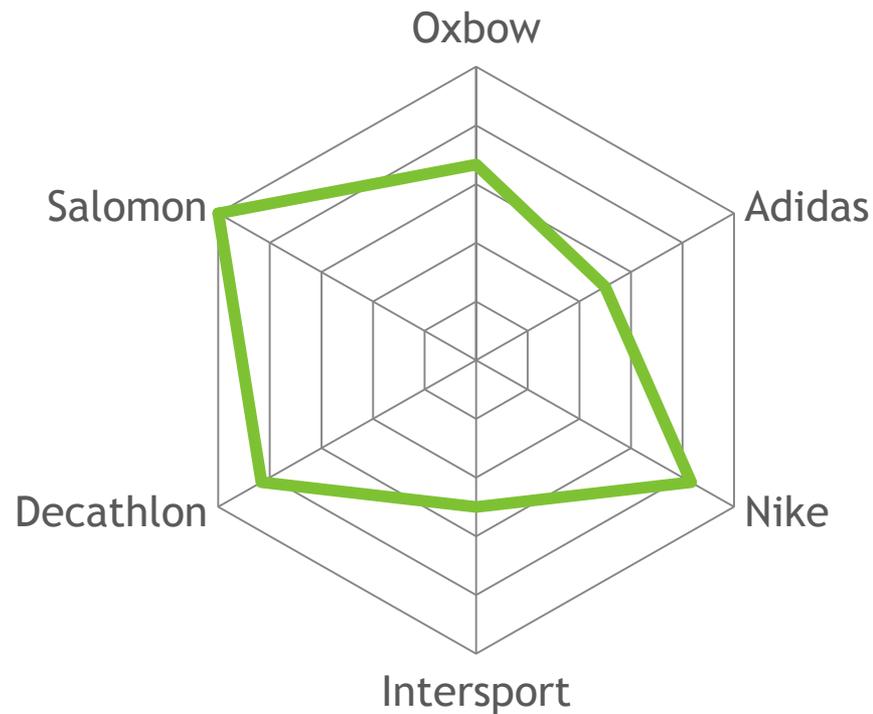
Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr



Tunnel d'achat

Performances graphiques





INFORMATIONS DE LIVRAISON

Besoin d'aide po

Je n'ai pas de compte

Commandez en tant qu'abonné et passer une commande sans s'enregistrer



Créez un nouveau compte pour rendre vos achats encore plus faciles

- Recevez des offres exclusives
- Bénéficiez des réductions spéciales
- Commandez plus rapidement
- Gérez vos achats

Adresse e-mail:

Mot de passe: (Minimum of 8 characters, including one number and one letter)

Confirmer mot de passe:

Date de naissance:

DD ▼ MM ▼ YYYY ▼ [Pourquoi me demande-t-on ma date de naissance ?](#)

[Créer un compte](#) ▶

Adresse de livraison

Prénom:

Nom:

Société (Optional):

Numéro de téléphone (Optional):

Rue:

Numéro maison:

Informations supplémentaires sur l'adresse, p. ex. code d'accès (Optional):

Ville:

Code postal:

Région:

Pays:

France ?



Une création de compte à optimiser



Je n'ai pas de compte

Commandez en tant qu'abonné et passer une commande sans s'enregistrer



Créez un nouveau compte pour rendre vos achats encore plus faciles

- Recevez des offres exclusives
- Bénéficiez des réductions spéciales
- Commandez plus rapidement
- Gérez vos achats

Adresse e-mail:

Mot de passe: (Minimum of 8 characters, including one number and one letter)

Confirmer mot de passe:

Date de naissance:

DD ▼ MM ▼ YYYY ▼ Pourquoi me dem

naissance ?

Créer un compte ▶

INFORMATIONS DE LIVRAISON

Besoin d'aide po

Adresse de livraison

Prénom:

Nom:

Société (Optional):

Numéro de téléphone (Optional):

Rue:

Numéro maison:

Informations supplémentaires sur l'adresse:

Ville:

Code postal:

Les champs trop longs pour des informations courtes perturbent le remplissage et induisent en erreur

Attention aux créations de compte en 2 temps sur 2 pages (mail et mot de passe vs adresse) qui donne l'impression que l'enregistrement va être long





► Créer mon compte sur le site :

Nom *

Adresse mail *

Mot de passe (4 à 10 caractères) *

Numéro de carte de fidélité INTERSPORT

M. Mme Mlle

Prénom *

Date de naissance

 - -

Confirmation du mot de passe *

Numéro de téléphone fixe ou portable *

Je souhaite recevoir la newsletter INTERSPORT

Oui Non

Je souhaite recevoir les offres des partenaires Intersport

Oui Non

CRÉER MON COMPTE

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 et le décret du 25 mars 2007, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant (art. 34 de la loi "Informatique et Liberté"). Pour l'exercer adressez vous par courrier à : Service Consommateurs - INTERSPORT e-commerce, 2 Rue Victor Hugo, 91160 LONGJUMEAU ; ou par mail en [cliquant ici](#).



Une organisation qui perturbe le remplissage



► **Créer mon compte sur le site :**

Nom *

Adresse mail *

Mot de passe (4 à 10 caractères) *

Numéro de carte de fidélité INTERSPORT

M. Mme Mlle

Prénom *

Date de naissance - -

Confirmation du mot de passe *

Numéro de téléphone fixe ou portable *

Je souhaite recevoir la newsletter INTERSPORT

Je so

CRÉ

Confé
décre
donn
courr
LONG

par la loi du 6 août 2004 et le
tion et de suppression des
r l'exercer adressez vous par
2 Rue Victor Hugo, 91160

Une disposition des champs en quinconce qui ne facilite pas leur remplissage et peut vous faire perdre des prospects > La lecture ne se fait généralement pas en diagonale



ADRESSE DE FACTURATION: [Déjà un compte?](#)

Civilité Mme Melle M

Nom

Prénom

Téléphone

Adresse

Code postal

Ville

Pays ▼

Même adresse pour la livraison

CRÉATION DE COMPTE

E-mail

Mot de passe

MODES DE LIVRAISON

STANDARD (GRATUIT) - Livraison en 72h (jours ouvrés)



Adoptez un graphisme efficace



ADRESSE DE FACTURATION: [Déjà un compte?](#)

Civilité Mme Melle M

Nom

Prénom

Téléphone

Adresse

Code postal

Ville

Pays

Même adresse pour la livraison

CRÉATION DE COMPTE

E-mail

Mot de passe

MODES DE LIVRAISON

STANDARD (GRATUIT) - Livraison en 72h (jours ouvrés)

Adaptez la longueur de vos champs aux informations qu'ils doivent contenir > courts pour des informations courtes

Proposez une création de compte en une fois pour donner l'impression d'un enregistrement plus rapide

Alignez verticalement vos champs pour faciliter la lecture et le remplissage

Envie de CONVERTIR encore PLUS ?



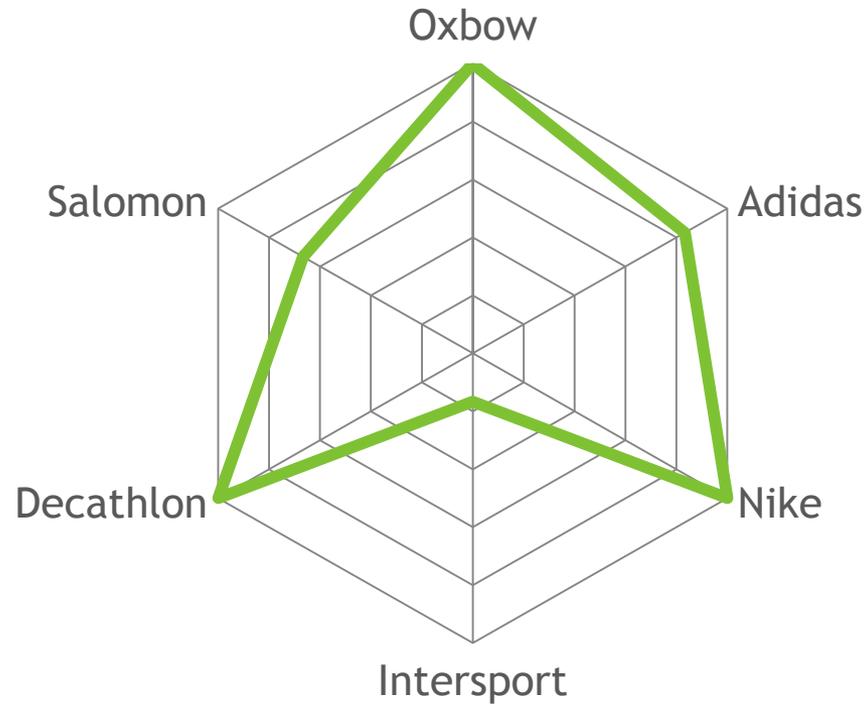
- ▶ Nous testons (en laboratoire, à distance, en temps réel)
- ▶ Nous optimisons vos interfaces
- ▶ Nous coachons vos équipes

Contactez-nous

Tél: 04 72 76 94 00
win@altics.fr

Tunnel d'achat

Performances commerciales



Mauvaise pratique
Performance commerciale

Intersport



Accueil > Mon panier > Paiement

Etapes de validations : > COORDONNEES > MODE DE LIVRAISON > RECAPITULATIF > **PAIEMENT**

La somme à régler est de : 56,90 €

Je règle par carte cadeau INTERSPORT pour un montant de €

N° de la carte cadeau *

[Cliquez ici si vous souhaitez régler avec d'autres cartes cadeau](#)

* Il s'agit du numéro à 16 chiffres se trouvant au dos de votre Carte Cadeau.

Je règle par carte bancaire pour un montant de €

Visa  Carte bleue  Mastercard 

N° de la carte

Date d'expiration (mois/année) Mois Année

Cryptogramme ***

*** Il s'agit des 3 derniers chiffres figurant au dos de votre CB juste avant votre signature.



VALIDER MON PAIEMENT





Un page paiement qui gagnerait à être plus exhaustive

Accueil > Mon panier > Paiement

Etapes de validations : > COORDONNEES > MODE DE LIVRAISON > RECAPITULATIF > **PAIEMENT**

La somme à régler est de : 56,90 €

Je règle par carte cadeau INTERSPORT pour un montant de €

N° de la carte cadeau *

[Cliquez ici si vous souhaitez régler avec d'autres cartes cadeau](#)

* Il s'agit du numéro à 16 chiffres se trouvant au dos de votre Carte Cadeau.

Je règle par carte bancaire pour un montant de €

Visa  Carte bleue  Mastercard 

N° de la carte

Date d'expiration (mois/année) Mois Année

Cryptogramme ***

*** Il s'agit des 3 derniers chiffres figurant au dos de votre CB juste avant votre signature.



VALIDER MON PAIEMENT

Des moyens de paiements limités qui restreignent votre cible > Même si 83%* s'effectuent par CB n'excluez pas les 20 % restant

Une absence des éléments de confiance tout au long du tunnel d'achat qui peut être source d'abandons

* Baromètre Fevad – Mai 2010

TAUX DE PORT

	Qté	Prix Unitaire	Total
 Combinaison de surf TEAM43... Taille XS - Coloris BRIGHT ORANGE	2	160.00 €	320.00 €
 Livraison gratuite en boutique Oxbow Vous serez prévenu par mail de l'arrivée de votre colis			0.00 €
 Livraison en relais colis			0.00 €
 Colissimo			0.00 €

Pour utiliser vos codes de réduction fidélité, vous devez d'abord activer votre compte client

Code promotion : **OK**

Liste des promos auxquelles vous n'avez pas accès avec votre panier

SOUS TOTAL TTC 320.00 €



Bénéficiez d'un financement en 3 x CB à partir de 150€ d'achat grâce à Oney

TOTAL DE VOTRE COMMANDE : 320.00 €

Dont TVA 19.60 % : 52.44 €

Valider votre commande

LES PETITS PRIX A NE PAS MANQUER



Tee-shirt Enfant
Eco-conçu JANYCE

11,50 €

~~23,00 €~~

- > EN SAVOIR +
- > Ajouter à mon panier



Tee-shirt enfant
JUSSY

25,00 €

- > EN SAVOIR +
- > Ajouter à mon panier



Echarpe polaire
femme TUPIZA

20,00 €

- > EN SAVOIR +
- > Ajouter à mon panier



Donnez la liberté de choisir la livraison en toute rassurance



FRAIS DE PORT

	Qté	Prix Unitaire	Total
 Combinaison de surf TEAM43... Taille XS - Coloris BRIGHT ORANGE	2	160.00 €	320.00 €
 Livraison BOUTIQUE Livraison gratuite en boutique Oxbow Vous serez prévenu par mail de l'arrivée de votre colis		<input type="radio"/>	0.00 €
 relais colis Livraison en relais colis		<input type="radio"/>	0.00 €
 Colissimo suivi 48h		<input checked="" type="radio"/>	0.00 €

LES PETITS PRIX A NE PAS MANQUER

 Tee-shirt Enfant Eco-conçu JANYCE
11,50 €
~~23,00 €~~
> EN SAVOIR +
> Ajouter à mon panier

 Tee-shirt enfant JUSSY
25,00 €
> EN SAVOIR +
> Ajouter à mon panier

 Echarpe polaire femme TUPIZA
20,00 €

Proposez différents modes de livraison pour laisser le choix du prix et de l'acheminement à vos e-shoppers > Le relais colis reste le 2^{ème} mode de livraison choisit à plus de 50% (un chiffre en constante évolution) tandis que la livraison à domicile tend à régresser *

Affichez vos éléments de confiance tout au long du tunnel d'achat

SOUS TOTAL TTC 320.00 €
à Oney
NDE : 320.00 €
9.60 % : 52.44 €

Valider votre commande

 **Livraison 4 à 6 jours**
 **Satisfait ou 100% remboursé**
 **Paiement sécurisé**
 **Oxbow Member Card**
 **12 boutiques en France**
 **Guide des tailles**

* Baromètre Fevad – 2011



Oxbow & Décathlon

Bonne pratique
Performance commerciale

PAYER VOTRE COMMANDE

TOTAL A PAYER
320.00€

PAIEMENT EN 3X CB

Payer en 3X Payer en 3x avec Oney **?**

Apport : 111.47 €
Suivi de 2 mensualités de : 106.66 €
Coût de financement : 4.79 €

PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

CLIQUEZ SUR LE LOGO CORRESPONDANT A VOTRE CARTE

CARTE BLEUE **VISA** **EUROCARD MasterCard** **AMERICAN EXPRESS**

PAIEMENT PAR PAYPAL

PayPal Plus d'infos

BNP PARIBAS Votre paiement est 100% sécurisé par notre partenaire BNP PARIBAS

Vos informations bancaires sont cryptées (SSL 128 bits)

CHOISISSEZ LE MOYEN DE PAIEMENT DE VOTRE COMMANDE.

CARTE BANCAIRE **CHÈQUE** **CARTE ALSOLIA**



Paiement sécurisé par
ogone

Le paiement se fait directement sur les serveurs de notre banque. decathlon.fr n'a à aucun moment accès à votre numéro de carte bancaire.

Lorsque vous achetez sur decathlon.fr, votre paiement est entièrement sécurisé via le protocole de cryptage de données SSL 3. Les symboles de sécurité   de votre navigateur sur la page suivante indiquent que vous êtes en mode sécurisé.



Ne vous contentez pas du paiement par CB



PAYER VOTRE COMMANDE

TOTAL A PAYER
320.00€

PAIEMENT EN 3X CB

Payez en 3X Payer en 3x avec Oney **?**

Apport : 111.47 €
Suivi de 2 mensualités de : 106.66 €
Coût de financement : 4.79 €

PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

CLIQUEZ SUR LE LOGO CORRESPONDANT A VOTRE CARTE

CARTE BLEUE **VISA** **EUROCARD MasterCard** **AMERICAN EXPRESS**

PAIEMENT PAR PAYPAL

PayPal Plus d'infos

BNP PARIBAS Votre paiement est 100% sécurisé par notre partenaire BNP PARIBAS

Vos informations bancaires sont cryptées (SSL 128 bits)

CHOISISSEZ LE MOYEN DE PAIEMENT DE VOTRE COMMANDE.

CARTE BANCAIRE **CHÈQUE** **CARTE ALSOLIA**

VeriSign Paiement sécurisé par **ogone**

Le paiement se fait directement sur les serveurs de notre banque. decathlon.fr n'a à aucun moment accès à votre numéro de carte bancaire.

est entièrement sécurisé via le de sécurité de votre en mode sécurisé.

Proposez différents modes de paiement, ne restreignez pas votre cible (paypal, chèque...) > Paypal le 2^{ème} mode de paiement choisit après la CB*

* Baromètre Fevad – mai 2010



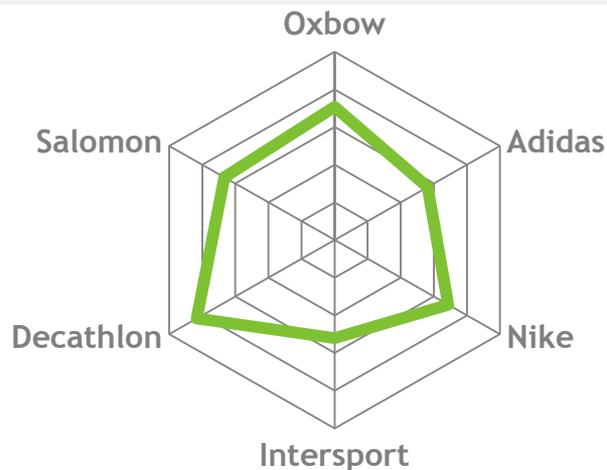
Conclusion

LES 8 POINTS À RETENIR



Processus de commande > Les 8 points à retenir

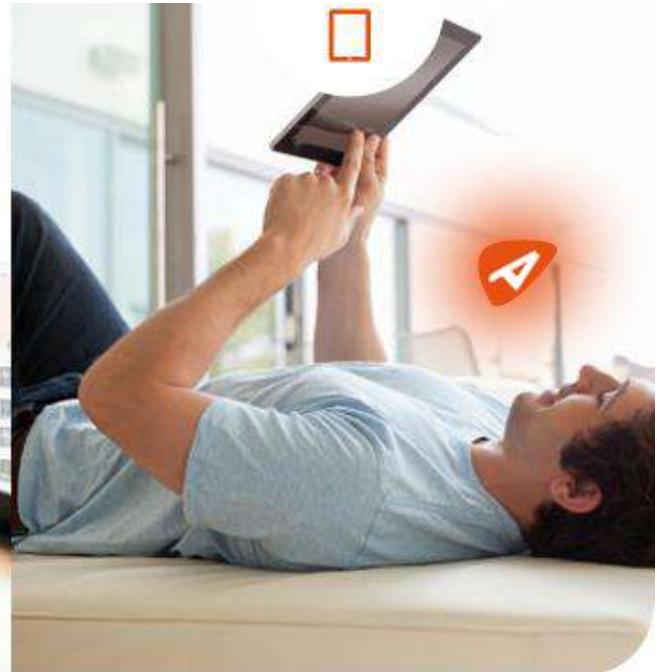
1. Affichez vos éléments de confiance tout au long de la commande
2. Intégrez les frais de port dès le panier
3. Ajoutez du cross selling au panier
4. Préférez un code promo sous forme de lien pour éviter d'être déceptif
5. Facilitez l'identification !
6. Dans le formulaire, préférez une gestion des erreurs à la volée
7. Intégrez au formulaire un lien d'inscription à la newsletter
8. Proposez du choix dans les modes de livraison et de paiement



Annexes

PRÉSENTATION ALTICS





Lieux de vente
Digitaux



Lieux de vente
Traditionnels

Partir des vrais « gens »

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...)!

