



E-COMMERCE EXPORT

5 bonnes pratiques pour être visible et vendre

Se lancer dans le e-commerce à l'export demande une préparation qui ne doit pas être prise à la légère. Protection de la marque, design et traduction du site, adaptation de l'offre et marketing, gestion des taxes... Voici quelques conseils pratiques pour ne rien oublier d'essentiel.



CONSEIL N° 1

DÉPOSER SA MARQUE ET ENREGISTRER SON NOM DE DOMAINE

- Vérifier l'existence ou non de la marque dans les pays choisis (dépôts / antériorité) ;
- Déposer sa marque en France auprès de l'INPI (Institut national de la propriété intellectuelle) et étendre la protection de sa marque à l'étranger ;
- Déposer sa marque auprès de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) ;



CONSEIL N° 2

TRADUIRE SON SITE

- Traduire les fiches produits, les menus et toutes les pages (page d'accueil etc.) dans la langue du pays ciblé ou au minimum une langue internationale comprise dans le pays (anglais, incontournable...) ;
- Recourir aux services d'un professionnel : un site mal traduit a un impact négatif sur la confiance du consommateur ;
- Enregistrer son nom de domaine (adresse du site Internet qui permet de le retrouver sur les moteurs de recherche) pour le protéger du « cybersquattage » (piratage des noms de domaine se référant à une marque déposée) ;
- Créer pour chaque pays ciblé une extension de nom de domaine : .it pour l'Italie ; .es pour l'Espagne ; .cn pour la Chine, etc.
- Traduire les moyens de paiement en anglais ou dans la langue du pays ;
- Penser à traduire les modes de livraison en anglais ou dans la langue du pays ;
- Tenir compte des spécificités culturelles locales.



CONSEIL N° 3

INTÉGRER DES FONCTIONNALITÉS INDISPENSABLES POUR L'EXPORT

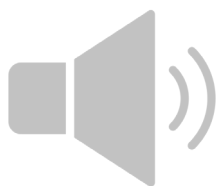
- Adapter les moyens de paiement à chaque pays concerné en intégrant différents systèmes ;
- Offrir un mode et une politique de livraison en adéquation avec le marché ;
- Gestion des taxes et de la TVA à l'export : appliquer les règles de taxes propres à chaque pays ; paramétrer les taux de taxes par pays et les classes de taxes par article.



CONSEIL N° 4

LOCALISER « PHYSIQUEMENT » SON SITE

- Se domicilier à l'étranger a un impact fort sur la confiance : si l'acheteur a besoin de prendre contact avec le marchand, cela rassure.
- Avoir une domiciliation dans chaque pays en utilisant les réseaux existants (Regus, CCI françaises à l'étranger, sociétés d'accompagnement à l'international/SAL...).



CONSEIL N° 5

METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION DE WEBMARKETING

- Soigner le benchmarking (étude de la concurrence) pour adapter au mieux son offre, à savoir le prix et le produit, au marché.
- Ne pas négliger l'efficacité du référencement multilingue ;
- Avoir une présence sur les réseaux sociaux locaux : Instagram aux États-Unis ; Weibo en Chine ; Instagram et Facebook en Europe, etc ;
- Être présent sur les places de marché internationales.

Source : Oxatis

LES PRATIQUES DE E-PAIEMENT DANS LE MONDE



EUROPE

- **Allemagne** : parmi les modes de paiement favoris, le paiement par facture arrive en tête, avant le virement bancaire. La solution de virement bancaire Sofort Banking est très populaire.

BON À SAVOIR. Sofort est le moyen de paiement en ligne le plus utilisé dans des pays tels que l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique et la Suisse.

- **Belgique** : la carte de débit, notamment Bancontact, reste le moyen de paiement le plus populaire.
- **Espagne** : le paiement en différé est très répandu. La solution PagaMasTarde permet aux consommateurs de payer en plusieurs fois en différé (jusqu'à 12 fois).
- **Italie** : en raison de leur sécurité, les cartes de paiement prépayées sont préférées aux cartes bancaires traditionnelles (carte bleue, Visa/Mastercard). La carte de débit prépayée la plus répandue est Postepay. PayPal est également apprécié.
- **Royaume-Uni** : les cartes de débit sont répandues. Vient ensuite l'utilisation de la carte de crédit. Les consommateurs utilisent beaucoup PayPal qui demeure un des modes de paiement préféré des Britanniques. Les solutions Stripe et Amazon Pay sont également utilisées.

HORS EUROPE

• Chine :

- L'application mobile de paiement en ligne AliPay est très répandue. Elle permet d'effectuer ses achats sur l'ensemble des plateformes e-commerce détenues par le groupe Alibaba.

BON À SAVOIR. Apple Pay, le service de paiement développé par la firme américaine Apple, se développe en Chine. Il permet d'effectuer des paiements sur le web de manière facile et sécurisée.

- La solution WeChat Pay reliée à l'application de messagerie et de réseau social WeChat est également très populaire.

- La carte de paiement UnionPay s'utilise pour une transaction en carte de crédit ou de débit permet de régler ses achats en ligne.

• **États-Unis :** Paypal arrive en seconde position des moyens de paiement les plus utilisés par les internautes américains, devancé par les cartes bancaires Visa/Mastercard.

BON À SAVOIR. Le système de paiement en ligne, PayPal, séduit car il permet aux consommateurs de payer leur(s) achat(s) en ligne sans communiquer leurs données bancaires. Grâce à son email et son mot de passe, l'utilisateur peut régler sa commande.

LE MOCI

Cet article est issu du n°2066 du MOCI :
Guide de la mobilité - Vivre et travailler dans 51 pays en 2019.
Pour en savoir plus :

Acheter
ce numéro

S'abonner
au Moci

Contactez
le service commercial