

## Les Rendez-vous du Marketing – 06/11/2008

Résumé de l'atelier « **Maximiser ses ventes en choisissant les bons outils en ligne (e-commerce)** »

animé par **Matthieu ULLENS**, responsable vendeurs Ebay

### **PRESENTATION D'EBAY**

#### EBAY C'EST QUOI ?

Occupe la première place du marché pour :

- le e-commerce
- les paiements online via système de paiement PayPal
- la communication téléphonique en ligne via système Skype

#### DANS LE MONDE

- A débuté en 1995, à San Jose, en Californie
- 260 millions d'utilisateurs à ce jour
- 100 millions d'articles en vente en ce moment
- 1,3 millions de personnes utilisent Ebay comme première ou deuxième source de revenus
- 50.000 catégories différentes sont disponibles sur le site

#### EN BELGIQUE

- Ebay.a été lancé en 2003
- Actuellement 2.200.000 d'utilisateurs inscrits
- C'est le site e-commerce le plus visité en Belgique
- Constitue la première source de revenus pour plus de 2000 Belges
- Plus de 3000 vendeurs professionnels belges présents sur Ebay
- Développement actuel de C2C à B2C (23,75% de B2C sur Ebay)

#### EBAY CE N'EST PAS/NE FAIT PAS...

- Un retailer : aucun rôle de vendeur ou d'acheteur
- Un retailer online
- N'intervient pas dans le processus de vente
- Ce n'est pas de petites annonces qu'il s'agit mais bien d'un contrat

### **LES DERNIERES TENDANCES DU E-COMMERCE EN Belgique**

Le taux de pénétration d'Internet est élevé en Belgique. Pourtant les Belges hésitent encore énormément à acheter online. Mais pourquoi ? Une question de confiance probablement et ce pour l'e-commerce en général.

- Les gens ont peur de communiquer leurs données personnelles



- Ont peur de la sécurité du paiement par Internet.

Le commerce en ligne représente pourtant une certaine facilité pour le consommateur. Son succès est énorme notamment en Grande-Bretagne, aux Pays-Bas ou en Allemagne. Mais, en Belgique, le retard est énorme.

De plus les fournisseurs belges ne sont pas intéressés de collaborer avec Ebay. On note peu de diversités régionales même si la Flandre développe plus le B2C alors que la Wallonie s'axe sur le C2C.

## **LES DERNIERES TENDANCES DU E-MARKETING**

QUI SONT LES ACHETEURS ONLINE ? Des personnes qui recherchent :

- une sécurité maximale
- des bonnes affaires = experts ou antishoppings
- la facilité et le confort = trop occupés ou veulent profiter de la vie
- le shopping = préfèrent le online au offline, ou sont tout simplement passionnés par le shopping

Il faut savoir que les nouveaux produits sont en moyenne 24% moins chers sur Ebay. Cela a été mis en évidence dans une campagne publicitaire en septembre 2008.

## **LES REVENDEURS EN LIGNE**

Ils offrent de sérieux avantages par rapport au hors ligne.

Tout réside dans la connaissance du consommateur :

- database management = on traque comment le consommateur arrive sur le site
- on peut analyser le comportement :
  - de navigation
  - d'achat
- on peut générer des pages d'accueil, des bannières ou des e-mails personnalisés en fonction du client. Par exemple on lui prodigue des conseils sur base de ses achats précédents, des démonstrations audiovisuelles pour bien utiliser Ebay, etc.
- des actions spécifiques basées sur l'historique du consommateur
- le support à la clientèle = actions spécifiques par rapport au profil de l'utilisateur
- les relations personnelles

## **LES CHALLENGES**

Du e-commerce :

- pas de service personnel
- certaines croyances difficiles à changer comme la sécurité du paiement ou du transport

D'Ebay spécifiquement :

- Ebay est un « marché » mais pas un vendeur : pas de contrôle sur l'offre ou les prix. Les produits sont décrits par les utilisateurs et pas par Ebay



## LES DERNIERES TENDANCES DE EBAY : LES 'BUSINESS SELLERS'

Le potentiel d' Ebay est élevé :

- une voiture vendue toutes les 30 minutes
- un sac de marque vendu toutes les 20 minutes
- une bouteille de vin vendue chaque minute
- un objet de collection vendu toutes les 30 minutes

Ebay.be reçoit quatre fois plus de visiteurs que la Rue Neuve à Bruxelles (1 200 000 contre 280 000). De plus on paie 750€ le m<sup>2</sup> par mois à la Rue Neuve contre 3€ par objet, pour une mise en vente de dix jours, sur Ebay.

Par ailleurs Ebay ne se limite pas au marché d'un seul pays. On peut en effet vendre à l'échelle internationale.

EBAY OFFRE DE NOMBREUX AVANTAGES POUR CEUX QUI VEULENT LANCER UNE ACTIVITE comme le haut taux de rotation, le nombre élevé d'utilisateurs, les coûts fixes et la flexibilité.

EBAY REDUIT LES INCONVENIENTS DE CRÉER SOI-MEME SON PROPRE SITE INTERNET : plateforme déjà existante, les visiteurs sont déjà là, un grand nombre d'outils à disposition, PayPal est 100% sûr et est intégré sur Ebay.

De nombreux professionnels sont déjà actifs sur Ebay pour par exemple :

- les ventes de surplus,
- un canal de vente additionnel,
- une chaîne de ventes unique.

Mais il y a encore un gros potentiel à développer.

EBAY est une plateforme pour tous les produits : rare/unique, les produits de saison, les surplus de stock, le 'seconde-main' et le vintage. Il ne faut cependant pas oublier de faire les choses de manière réfléchie !!

EBAY fait tout son possible pour attirer de nouveaux professionnels :

- présence dans les foires
- campagnes marketing sur Internet
- distribution de leaflets
- production d'informations et services additionnels pour les professionnels comme des services dans le cycle de vie ou encore la simplicité d'information disponible
  - présence d'un HUB spécifique pour les professionnels qui guide le professionnel étape pas étape dans son inscription sur Ebay
  - de petites entreprises se sont lancées comme ça et connaissent désormais un succès fulgurant en ne vendant qu'online (Alterego). D'autres sociétés plus importantes (Neckermann) y voient un canal commercial additionnel intéressant.

