

Le retrait en magasin et la fiche d'établissement de Vert'Sud

Depuis six mois, Vert'Sud propose le retrait en magasin (click and collect) depuis son site. Chiffres du dernier mois : 1 150 commandes retirées, panier moyen 54 € HT (taux de marque 35 %) ; 38 % des clients qui retirent une commande achètent en plus en magasin, pour 21 € HT en moyenne (taux de marque 40 %). Le coût mensuel du service (préparation, plateforme, communication) est de 6 800 €. Par ailleurs, la fiche d'établissement du magasin sur le moteur de recherche a reçu 26 400 vues, 3 100 demandes d'itinéraire et 1 840 appels ; sa note moyenne est de 4,3 sur 5 avec 412 avis, dont 61 sans réponse.

Document 1 : rappels

Notion	Calcul
Résultat d'un service	marges générées - coût du service
Taux de demandes d'itinéraire	demandes d'itinéraire ÷ vues de la fiche
Achats complémentaires	clients qui retirent × taux d'achat complémentaire × panier complémentaire

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales, les pourcentages à deux décimales)

Question	Réponse
Chiffre d'affaires mensuel du retrait en magasin (€)	_____
Marge mensuelle sur les commandes retirées (€)	_____
Nombre de clients qui réalisent un achat complémentaire en magasin	_____
Marge mensuelle des achats complémentaires (€)	_____
Résultat mensuel du service (marges - coût) (€)	_____
Taux de demandes d'itinéraire par rapport aux vues de la fiche (%)	_____
Part des avis sans réponse (%)	_____

Questions d'analyse

L'intérêt commercial principal du retrait en magasin, au-delà des commandes elles-mêmes, est :

- ☐ Le trafic généré et les achats complémentaires réalisés lors du retrait
- ☐ La suppression des vendeurs
- ☐ La baisse des prix

Répondre à tous les avis en ligne, y compris négatifs, est important parce que :

- ☐ Les réponses sont lues par les futurs clients et améliorent le référencement local et l'image
- ☐ C'est obligatoire
- ☐ Cela supprime les avis négatifs