

Les abandons de panier de la boutique ConseilOr

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Sa boutique en ligne vend aux entreprises et aux particuliers des équipements pour le télétravail et la relation client à distance : casques-micros, webcams, éclairages, cabines acoustiques. Début octobre 2026, Inès, alternante en BTS NDRC, analyse le tunnel de commande du mois de septembre (document 1) et l'enquête menée auprès des clients qui ont abandonné au paiement (document 2).

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 - Tunnel de commande de la boutique, septembre 2026

Étape	Clients arrivés à l'étape
Panier	1 100
Identification	902
Livraison	758
Paielement	622
Commande validée	336

Panier moyen des commandes : 395 € HT.

Document 2 - Enquête auprès de 150 clients qui ont abandonné au paiement

Raison de l'abandon	Part des réponses
Entreprise qui voulait payer par virement sur facture	46 %
Particulier qui trouvait le montant trop élevé pour un paiement en une fois	28 %
Validation bancaire (3-D Secure) qui n'a pas abouti	16 %
Autres raisons	10 %

Annexe (tunnel de septembre 2026 : arrondir les taux à une décimale, les commandes à l'unité, les montants à l'euro)

Question	Réponse
Taux d'abandon global du tunnel (%)	
Taux d'abandon à l'étape du panier (%)	
Taux d'abandon à l'étape de l'identification (%)	
Taux d'abandon à l'étape de la livraison (%)	
Taux d'abandon à l'étape du paiement (%)	
Clients perdus à l'étape du paiement (clients)	
Commandes supplémentaires si l'abandon au paiement tombait à 30 % (commandes)	
Chiffre d'affaires supplémentaire correspondant (€ HT)	

Questions d'analyse

D'après le document 2, quelle action proposer en priorité pour l'étape du paiement ?

- ☐ Demander au prestataire de supprimer 3-D Secure pour éviter les validations bancaires qui échouent
- ☐ Ouvrir le virement sur facture aux comptes professionnels et le paiement en 3 fois au-delà d'un seuil
- ☐ Offrir la livraison sur toutes les commandes pour compenser un montant que les clients jugent trop élevé

Justification :

Quelles relances des paniers abandonnés ConseilOr peut-elle mener ? (plusieurs réponses)

- ☐ Un e-mail de relance à un particulier qui avait coché la case d'accord pour recevoir les offres de ConseilOr
- ☐ Un e-mail de relance à un particulier qui a seulement créé son compte, sans accepter les offres
- ☐ Un appel du CRC à l'acheteuse d'une entreprise, qui peut refuser simplement de nouveaux appels
- ☐ Un SMS de relance à un particulier dont le numéro a été saisi pour la livraison, sans lui demander son accord

Justification :