Révision express : Faciliter et sécuriser la relation commerciale

Un panier abandonné, un paiement refusé, une clause illégale ou un colis en retard coûtent des ventes. La fiche réunit le tunnel de commande et ses abandons, le coût et la sécurité des moyens de paiement, les conditions générales de vente pour les particuliers et pour les entreprises, la livraison et le traitement des réclamations. À l'épreuve E5, on vous demande de chiffrer les abandons, de comparer des moyens de paiement, de corriger des CGV ou de répondre à une réclamation.

Définitions à connaître

Tunnel de commande
: Étapes du panier à la confirmation : panier, identification, livraison, paiement ; on mesure les abandons à chaque étape.

Authentification forte
: Validation d'un paiement par deux éléments de catégories différentes (ce que l'on sait, possède ou est), par exemple 3-D Secure pour la carte.

Commission de paiement
: Ce que facture le prestataire : un pourcentage du montant payé TTC, souvent une commission fixe par paiement, parfois un abonnement.

CGV
: Conditions générales de vente : les règles de la vente, différentes pour un particulier (B to C) et pour une entreprise (B to B).

Droit de rétractation
: 14 jours au moins pour renoncer à un achat à distance, à partir du lendemain de la réception ; réservé aux consommateurs.

Garantie légale de conformité
: 2 ans, due par le vendeur au consommateur ; un défaut apparu dans les 24 mois est présumé exister à la livraison.

Médiateur de la consommation
: Tiers que le consommateur saisit gratuitement après une réclamation écrite ; ses coordonnées figurent sur le site et dans les CGV.

Réclamation
: Plainte d'un client, à traiter vite et par écrit (accusé de réception, solution datée, suivi dans le CRM), puis à compter par motif.

Pièges à éviter

- Additionner les taux d'abandon des étapes : chacun porte sur un effectif différent ; on lit aussi les clients perdus.
- Confondre l'étape au taux le plus fort et celle qui perd le plus de clients : ce ne sont pas toujours les mêmes.
- Relancer un panier abandonné par e-mail sans accord préalable : pour la CNIL, c'est un message promotionnel ; créer un compte ne vaut pas accord.
- Oublier la commission fixe : elle pèse lourd sur les petits paniers.
- Accorder la rétractation, la garantie légale de conformité ou le médiateur à une entreprise : ces protections sont réservées aux consommateurs.
- Exiger une lettre recommandée pour se rétracter, ou rembourser par un bon d'achat sans l'accord exprès du client.
- Écrire un délai de paiement de 90 jours dans des CGV entre professionnels : 60 jours après la facture (ou 45 jours fin de mois) au plus.

Les formules

Notion	Formule	Quand, unité, arrondi
Taux d'abandon global	Abandon = (paniers créés – commandes) ÷ paniers créés × 100	En %, une décimale.
Taux d'abandon d'une étape	Abandon = (arrivés à l'étape – arrivés à l'étape suivante) ÷ arrivés à l'étape × 100	100 – ce taux = taux de passage.
Clients perdus à une étape	Clients perdus = arrivés à l'étape – arrivés à l'étape suivante	Pour repérer la plus grosse perte.
Gain d'une action sur le tunnel	Gain = commandes supplémentaires × panier moyen	En euros HT.
Coût d'un paiement	Coût = montant payé TTC × commission proportionnelle + commission fixe	Coût en % = coût ÷ montant × 100.
Coût annuel d'un moyen de paiement	Coût = montant encaissé TTC × commission proportionnelle + nombre de paiements × commission fixe + abonnement mensuel × 12	À comparer à la marge des ventes gagnées ou perdues.
Taux de réclamation	Taux = réclamations ÷ commandes × 100	Part d'un motif = réclamations du motif ÷ réclamations × 100.
Délai moyen de première réponse	Délai = somme des délais ÷ nombre de réclamations	En heures.

Les règles à connaître en 2026

Situation	Ce que dit le droit
Vendre à un particulier	Avant la commande : vendeur, caractéristiques, prix TTC et frais, délai de livraison, paiement, rétractation et formulaire type, garanties, médiateur ; bouton « commande avec obligation de paiement », puis confirmation par e-mail.
Rétractation	14 jours à partir du lendemain de la réception, reportés au premier jour ouvrable s'ils finissent un samedi, un dimanche ou un jour férié ; fonction « renoncer au contrat ici » depuis le 19 juin 2026 ; remboursement de toutes les sommes versées, livraison standard comprise, dans les 14 jours.
Livraison	À la date annoncée, sinon dans les 30 jours qui suivent la commande ; le vendeur répond du colis jusqu'à sa remise au client.
Vendre à une entreprise	Sans accord, paiement 30 jours après la réception ; 60 jours après la facture ou 45 jours fin de mois au plus ; pénalités de retard dès le lendemain de l'échéance et indemnité forfaitaire de 40 € par facture.
Payer en ligne	Authentification forte ; cryptogramme jamais conservé ; carte gardée pour les achats suivants avec l'accord du client ; depuis le 20 novembre 2026, le paiement fractionné suit les règles du crédit à la consommation.
Service client	Numéro non surtaxé pour le suivi du contrat et les réclamations ; depuis le 2 août 2026, un chatbot indique qu'il n'est pas une personne.

La méthode

1. Relever les clients arrivés à chaque étape du tunnel, puis calculer le taux d'abandon global, le taux d'abandon et les clients perdus par étape.
2. Repérer le taux le plus fort et la plus grosse perte, chercher la cause (parcourir le tunnel, lire les messages du service client), proposer une action par étape critique et chiffrer le gain.
3. Comparer les moyens de paiement à leur coût et aux ventes qu'ils font gagner ou perdre (marge = chiffre d'affaires HT × taux de marque).
4. Contrôler les CGV clause par clause : client visé, règle applicable, non-conformité, rédaction corrigée ; chercher ce qui manque.
5. Dater les délais (rétractation, remboursement, échéance d'une facture) à partir du bon point de départ.
6. Traiter la réclamation : accuser réception le jour même, vérifier, proposer une solution conforme au droit, confirmer par écrit, suivre jusqu'à la clôture.
7. Compter les réclamations par motif et agir d'abord sur le motif le plus fréquent.

Exemple résolu : Bercelune : abandons, paiement et rétractation

Bercelune vend des articles de puériculture en ligne depuis Avignon. En octobre 2026 : 2 000 paniers créés, 1 500 clients à l'identification, 1 200 à la livraison, 960 au paiement et 480 commandes ; panier moyen de 95 € HT. La carte bancaire coûte 1,4 % + 0,25 € par paiement. Une cliente reçoit le samedi 7 novembre 2026 une poussette à 349 € TTC, livrée en standard pour 6,90 €.

1. Taux d'abandon global = (2 000 – 480) ÷ 2 000 × 100 = 76,0 %
2. Abandons par étape : panier 500 ÷ 2 000 × 100 = 25,0 % ; identification 300 ÷ 1 500 × 100 = 20,0 % ; livraison 240 ÷ 1 200 × 100 = 20,0 % ; paiement 480 ÷ 960 × 100 = 50,0 %
3. Le paiement a le taux le plus fort (50,0 %), le panier la plus grosse perte (500 clients) ; avec 35 % d'abandon au paiement (virement, paiement en plusieurs fois) : 960 × 65 % = 624 commandes, soit 144 de plus et 144 × 95 = 13 680 € HT par mois
4. Coût d'un paiement de 349 € TTC par carte = 349 × 1,4 % + 0,25 = 4,89 + 0,25 = 5,14 €, soit 1,5 % du montant
5. Dernier jour pour se rétracter = 7 + 14, soit le samedi 21 novembre 2026, reporté au lundi 23 novembre 2026
6. Si elle se rétracte le mardi 10 novembre 2026, Bercelune la rembourse de 349 + 6,90 = 355,90 € au plus tard le mardi 24 novembre 2026, par le même moyen de paiement ; il peut attendre la poussette ou la preuve de son envoi.

Auto-test

1. 1 000 paniers et 280 commandes : quel taux d’abandon global ?
2. 800 clients arrivent à la livraison, 640 au paiement : quel taux d’abandon de l’étape livraison ?
3. Commission de 1,2 % + 0,20 € : combien coûte un paiement de 50 € TTC ?
4. Une entreprise qui achète en ligne a-t-elle droit à la rétractation ?
5. Facture du 2 novembre payable à 30 jours : quelle échéance ?
6. Combien de temps dure la garantie légale de conformité ?
7. Le vendeur peut-il rembourser une rétractation par un bon d’achat ?
8. Par quoi commence la réponse à une réclamation ?

Réponses

1. (1 000 – 280) ÷ 1 000 × 100 = 72,0 %.
2. 160 ÷ 800 × 100 = 20,0 % ; le taux de passage est de 80,0 %.
3. 50 × 1,2 % + 0,20 = 0,80 €, soit 1,6 % du montant.
4. Non : la rétractation, la garantie légale de conformité et le médiateur sont réservés aux consommateurs.
5. Le 2 décembre ; au-delà, pénalités de retard et indemnité forfaitaire de 40 € par facture.
6. 2 ans ; un défaut apparu dans les 24 mois est présumé exister à la livraison.
7. Seulement avec l’accord exprès du client ; sinon, par le même moyen de paiement.
8. Remercier et accuser réception le jour même, puis reconnaître le problème et proposer une solution datée.