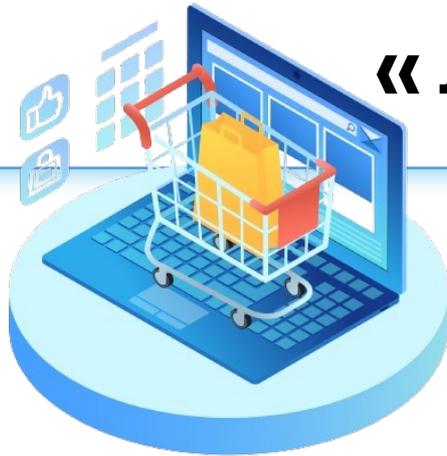


ATELIER

« ACHATS EN LIGNE »





Les achats en ligne

Au programme

- Avantages et inconvénients
- Quoi acheter ?
- Quels moyens de paiement ?
- Prérequis
- Vérifier la fiabilité d'un site marchand
- Fonctionnement d'un site marchand
- Comment acheter en ligne en sécurité
- Défis



Les achats en ligne

Avantages et inconvénients ?

- ▶ Pas besoin de se déplacer
- ▶ Pas de contraintes d'horaires d'ouverture du magasin
- ▶ Livraison à domicile
- ▶ Peux comparer les prix sur plusieurs sites
- ▶ Manque d'humanisation
- ▶ Pousse à acheter toujours plus (marketing poussif)
- ▶ Pas de vision réelle du produit et pas d'essai avant l'achat
- ▶ Délai d'expédition et frais de port



Quoi acheter ?

Presque tout sauf :

- Tabac
- Médicaments sur ordonnance
- Produits de contrefaçon
- Produits dangereux
- ...



Les achats en ligne

Moyens de paiement

À votre avis, parmi ces moyens de paiement, lequel ou lesquels peut-on effectuer un paiement sur Internet ?

- La carte bancaire
- Le virement bancaire
- Une application sur votre smartphone
- Les pièces de monnaie
- Le compte bancaire virtuel (type Paypal)
- Les billets de banque
- Chèque



Prérequis avant d'acheter en ligne

- ▶ Avoir une connexion sécurisé :
 - Réseau privé ou Wifi public avec mot de passe
 - Site sécurisé et fiable
- ▶ Posséder un moyen de paiement accepté



Les achats en ligne

Vérifier la fiabilité du site marchand

Quand on veut effectuer un achat sur un site marchand que l'on ne connaît pas, toujours vérifier :

► **La connexion sécurisé**

Un site sécurisé est reconnaissable à l'adresse URL en « https » et à l'icône en forme de cadenas

► **Les mentions légales** (généralement en bas de page)

Tout site professionnel doit afficher sur son site les mentions légales : le nom et la forme juridique de l'entreprise, le montant du capital social, l'adresse du siège...

► **Les conditions générales de vente** (généralement en bas de page)

Elles vont informer le client sur les conditions qui encadrent la vente du produit ou service au client

► **Les avis du site Internet**

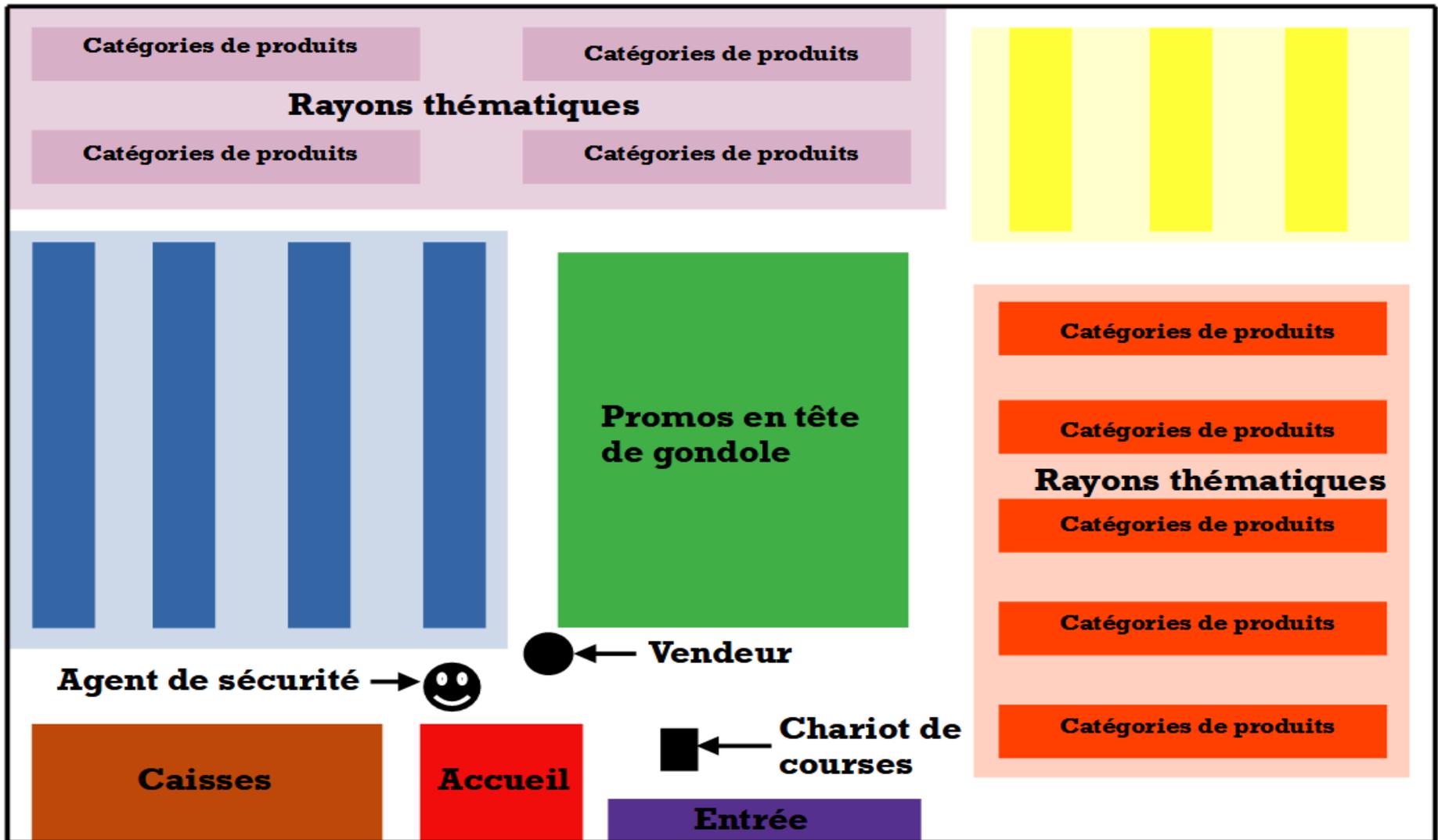
*La majorité des sites d'achat disposent d'avis sur le Web Il vous suffit de taper « *Nom du site* avis » dans un moteur de recherche. Attention toutefois aux faux avis (trop élogieux par exemple)*



Les achats en ligne

Fonctionnement d'un site marchand

Quand vous faites vos courses en magasin, quelles sont les différentes étapes ?





Les achats en ligne

Exemple avec le site Cdiscount.com

Suivons la comparaison entre le site et un magasin physique :

Où pourriez-vous trouver ces éléments présents dans un magasin physique sur le site ?

Indice : essayer de comprendre à quoi sert l'élément dans un magasin avant de chercher son équivalent sur le site.

- Carte de fidélité
- Entrée
- Promos en tête de gondole
- Vendeur
- Accueil
- Rayons thématiques & catégories de produits
- Chariot de courses
- Caisses
- Agent de sécurité



Les achats en ligne

Comment effectuer un achat sur un site marchand ?

- ▶ *On va sur le site et on recherche le produit souhaité sur le site.*
 - *Une zone de recherche en haut*
 - *Des filtres de recherche souvent à gauche et des fonctions de tri selon certains critères au dessus de la liste des produits*
- ▶ *On clique sur le produit pour accéder à sa fiche (caractéristiques, prix, avis clients, parfois estimation du frais de port).*
- ▶ *On ajoute le produit au panier.*
- ▶ *On va sur le panier (icône en forme de caddie).*
 - *Le récapitulatif de la commande*
 - *Les frais de port estimés pour l'envoi du produit*
- ▶ *On vérifie et passe la commande (nom différent selon les sites marchands).*
- ▶ *On se connecte à son compte si on en a un ou on en crée un (inutile de renseigner les zones de texte autres que * dans le formulaire).*



Les achats en ligne

Comment effectuer un achat sur un site marchand ?

- ▶ *On choisit son mode de livraison (domicile, point relais, locker).*
 - *Attention, les frais de port changent en fonction du mode de livraison et du transporteur !*
- ▶ *On choisit le mode de paiement et on vérifie bien le montant à payer.*
 - *Pour un paiement par carte bancaire, on ne doit renseigner que :*
 - *Nom et Prénom du titulaire de la carte*
 - *Le numéro de sa carte*
 - *La date d'expiration*
 - *Le code à 3 chiffres à l'arrière de la carte (CVC)*
 - *Bien vérifier que la connexion est sécurisée à cette étape (cadenas & https)*
 - *On devrait arriver à une page pour s'identifier depuis l'application de sa banque sur son téléphone, on suit les étapes indiquées*
- ▶ *On nous confirme que la commande a bien été validée.*



Les achats en ligne

Défis

- C'est bientôt l'anniversaire de votre petite cousine. Allez sur le site de la Fnac et ajoutez les articles suivants à votre panier :
 - « *Harry Potter à l'école des sorcières* »
 - « *Harry Potter et la chambre des secrets* »
- Votre machine à café est tombée en panne ! Rendez-vous sur le site de Darty et trouvez la machine à café la moins chère du site vendue par Darty.
- Votre fille a une nouvelle passion : le foot ! Rendez-vous sur le site de Décathlon. Combien trouvez-vous de ballons de foot à moins de 10 euros ?