



**Services sur mesure pour les professionnels de la vente en ligne**



# Roxin Consulting

## Services sur mesure pour les professionnels de la vente en ligne

Vous êtes marchand en ligne et vous souhaitez :

- connaître vos concurrents et savoir comment vous vous positionnez par rapport à eux.
- connaître vos points forts, mais aussi les points à améliorer afin de devenir leader de votre secteur.
- savoir ce qu'il faut faire et comment faire pour mieux vendre.

Roxin Consulting est à votre disposition pour vous accompagner dans :

- la (re)définition de votre stratégie de vente multicanal, y compris à l'international,
- l'identification des meilleures pratiques sectorielles de vente en ligne (analyse benchmark),
- l'analyse diagnostic de votre boutique en ligne,
- l'optimisation de votre site Web marchand,
- la rédaction de cahiers de charges,
- la mise à niveau de vos salariés.

Nous vous garantissons qu'à travers la mise en œuvre de nos recommandations vous allez améliorer la qualité de votre site de vente en ligne ainsi que sa visibilité. La rentabilité de votre affaire n'en sera que meilleure.



## Sommaire

<b>LE CABINET ROXIN CONSULTING</b>	<b>7</b>
La méthode Roxin Consulting	7
Les prestations Roxin Consulting	7
<b>LES SERVICES ROXIN CONSULTING</b>	<b>7</b>
<b>L'audit Roxin Consulting</b>	<b>8</b>
A quoi servent les audits de sites Web marchands ?	8
Quelle est la nature des audits Roxin Consulting ?	8
Les formules d'audit Roxin Consulting	8
<b>Le benchmarking Roxin Consulting</b>	<b>10</b>
Pourquoi faire du benchmarking ?	10
Comment évalue-t-on la qualité des sites Web chez Roxin Consulting ?	10
Le benchmarking Roxin Consulting	10
<b>Le conseil en vente en ligne Roxin Consulting</b>	<b>11</b>
Pourquoi du conseil en vente en ligne ?	11
Qu'est ce que le conseil Roxin Consulting vous garanti ?	11
Le conseil Roxin Consulting	11
Les formules Roxin Consulting	11
<b>Les formations Roxin Consulting</b>	<b>14</b>
Pourquoi se former à la vente en ligne ?	14
A qui s'adressent les formations Roxin Consulting ?	14
Qu'est ce qu'on vous garanti ?	14
Les formations Roxin Consulting	14
Quelques exemples de formations Roxin Consulting	14
<b>Contact Roxin Consulting</b>	<b>15</b>



# Le cabinet Roxin Consulting

Des experts en commerce électronique à votre disposition

## La méthode Roxin Consulting

Notre démarche est basée sur une analyse complète de votre boutique en ligne, du point de vue de votre clientèle internaute. Les instruments de travail de base sont les grilles d'analyse développées par nos soins. Les domaines analysés concernent l'ergonomie, l'architecture et la navigation, la visibilité et l'audience, le référencement, le trafic, l'écriture, la saisonnalité, le marketing et la relation client. Les différents critères seront pondérés en fonction de vos objectifs et de vos cibles marketing. L'image 360° ainsi obtenue, nous permettra d'identifier avec précision les failles, puis de les hiérarchiser en fonction de vos objectifs et finalement de vous proposer plusieurs solutions (en fonction de votre budget).

Des compétences techniques pointues et une connaissance du domaine dynamique de la vente en ligne nous permettent d'assurer des prestations avec un haut niveau d'expertise.

Afin de répondre à vos besoins précis, notre approche se base toujours sur l'écoute du client. Cette approche, ainsi que la connaissance des particularités sectorielles et stratégiques, sont la garantie d'une prestation personnalisée.

Pour éviter des conflits d'intérêt, nous ne réalisons aucune des prestations que nous recommandons.

## Les prestations Roxin Consulting

Nos prestations de base sont les consultations, les rapports d'étude et les formations.

### 1. La consultation

La consultation est une offre début de gamme (découverte). Cette prestation s'avère extrêmement utile pour sensibiliser le client, surtout lorsqu'il s'agit de PME.

Rendus : Diagnostic rapide, préconisations, présentation orale et discussion.

### 2. Le rapport d'étude

Les livrables du rapport d'étude sont : le rapport écrit, la note de synthèse, le support PPT et la présentation orale (avec session de questions / réponses).

### 3. Formations

Les formations Roxin Consulting sont conçues sur mesure, pour répondre aux attentes des professionnels. Elles se déroulent toujours dans les locaux du client et sont organisées en modules de base d'une journée (7 heures).

## Les services Roxin Consulting

Notre expertise est à votre disposition à travers des services d'audit, d'analyse benchmark, de conseil et de formation.

## ***L'audit Roxin Consulting***

L'audit de site est une évaluation de la qualité de votre boutique en ligne faite par des experts, ce qui assure un retour rapide et objectif.

### **A quoi servent les audits de sites Web marchands ?**

Les objectifs des marchands Web qui veulent faire auditer leurs sites respectifs sont divers. Cependant, l'amélioration de la rentabilité est généralement visée. En effet, les demandes les plus fréquentes concernent l'augmentation des ventes.

Par rapport à cet objectif final, plusieurs objectifs intermédiaires peuvent être cités :

- Augmentation du trafic du site;
- Augmentation des enregistrements sur le site;
- Augmentation du nombre d'abonnés à la newsletter du site;
- Augmentation de la visibilité du site;
- Amélioration de la qualité de la base de données « Clients »;
- etc.

Ce qu'il faut retenir c'est que, afin d'évaluer les points forts et les points faibles du marchand, l'objectif de l'audit doit toujours être précis. Nous pouvons vous accompagner dans cette démarche, notamment à travers l'assistance à la formulation d'une stratégie (prestation conseil).

Normalement la performance des boutiques en ligne est l'objet d'une surveillance interne permanente. L'avantage principal de l'audit est d'apporter au vendeur une vision extérieure, avec la prise en compte des normes du marché (standards de facto) et des dernières tendances.

### **Quelle est la nature des audits Roxin Consulting ?**

Roxin Consulting propose trois types d'audits. Il s'agit d'audits techniques, design ou contenu.

Un audit technique prendra en compte des paramètres tels le temps d'accès au site, la compression d'images, les techniques de programmation ou les performances de la plate-forme e-commerce.

Un audit design est concentré sur l'analyse de l'interface Web : charte graphique et illustrations, mais aussi usabilité (ergonomie, navigation, ...).

Un audit contenu nous permettra d'évaluer l'architecture de votre site, l'homogénéité des contenus, la qualité des fiches produit, les mentions légales et autres contenus obligatoires, au niveau de l'écriture et des services proposés.

Nos audits sont complets et ils portent sur l'ensemble de votre boutique en ligne. Par contre, les préconisations seront minimales ; pour un service complet nous vous conseillons nos packs Audit - Conseil.

### **Les formules d'audit Roxin Consulting**

Nous vous proposons plusieurs prestations, adaptables à la taille de votre entreprise et à vos objectifs.

#### **1. Prestations de base**

##### **1.1. Consultation diagnostic**

Une demi-journée

Discussion à partir de notre grille synthétique.

Tarif : 800 euros HT + frais de déplacement

##### **1.2. Rapport d'étude d'audit**

Composantes : Rapport écrit, PPT, session questions – réponses

Les livrables du rapport d'étude sont : le rapport écrit et la note de synthèse. En option : une présentation orale dans vos locaux et son support PPT (la formule complète).

#### **1.2.1. Formule rapport d'audit de base**

Les seuls livrables Roxin Consulting seront le rapport écrit et la note de synthèse :

- Le rapport écrit est un document, d'une quinzaine de pages minimum, comprenant un compte-rendu analytique. Cette étude apporte une série limitée de réponses concrètes dans les domaines audités. Sa structure est fonction de la commande. Les composantes principales sont la « mini-analyse » benchmark et le diagnostic à partir de nos grilles d'audit, sans les dévoiler.
- La note de synthèse est surtout nécessaire à la direction : présentation de la commande, deux pages de synthèse, le résumé du rapport écrit (table de matières), les contacts.

Le tarif de base est de 3400 euros HT

#### **1.2.2. Formule rapport d'audit complet**

Les livrables Roxin Consulting sont : rapport écrit, note de synthèse, présentation orale dans vos locaux et son support PPT :

- Le rapport écrit est un document, d'une quinzaine de pages minimum, qui comprend un compte-rendu analytique. Cette étude, apporte une série limitée de réponses concrètes (plus si aussi conseil) dans les domaines audités. Sa structure est fonction de la commande. Les composantes principales sont l'analyse benchmark et le diagnostic à partir de nos grilles d'audit, sans les dévoiler.
- La note de synthèse est surtout nécessaire à la direction : présentation de la commande, deux pages de synthèse, le résumé du rapport écrit (table de matières), les contacts.
- La présentation orale est très importante afin de bien faire passer le message dans les rangs, mais elle n'est pas obligatoire (frais supplémentaires pour les clients). Nos présentations orales sont organisées au moins deux semaines après la transmission du rapport écrit pour assurer un bon retour (lecture, analyse et appropriation des rendus écrits). Notre prestation comporte deux parties d'environ 30 minutes chacune : une présentation avec support PPT (transmis au client) ; une partie réponses aux questions.

Le tarif complet est de 3900 euros HT, plus les frais de déplacement.

## **2. Prestations sur mesure**

Pour des audits sur mesure (commande spécifique) les tarifs sont toujours négociables (par rapport aux prestations de base).

## ***Le benchmarking Roxin Consulting***

Pour le secteur marchand du Web, la qualité n'est pas seulement un atout, c'est avant tout une question de survie.

### **Pourquoi faire du benchmarking ?**

Le terme « benchmarking » vient de l'anglais et désigne une analyse sectorielle concurrentielle.

Les analyses benchmark périodiques permettent d'identifier et capitaliser les meilleures pratiques (pour un secteur donné).

Parmi les applications des analyses benchmark pour les marchands en ligne, on peut citer:

- Analyse de la concurrence;
- Conception de site Web;
- Optimisation de site Web;
- Audit de site Web;
- Conseil en conception et rentabilisation de site Web marchand, etc.

L'analyse est toujours basée sur les critères de qualité des sites Web et les particularités du secteur en question (cible et offre).

### **Comment Roxin Consulting évalue la qualité des sites Web ?**

Effectuer une analyse benchmark revient à rendre objective une notion apparemment subjective.

Le processus Roxin Consulting se base sur :

- La définition de critères de performance : prendre en compte tous les facteurs de propension à l'achat en ligne, et les homogénéiser pour arriver à des groupes de facteurs comparables ;
- La définition de mesures de performance : normaliser et pondérer pour pouvoir agréger ;
- La définition de contextes de comparaison des performances : possible si les critères de performance sont homogènes et normalisés.

### **Le benchmarking Roxin Consulting**

Notre analyse benchmark est basée sur trois groupes de critères de performance des sites Web:

- techniques : temps d'accès au site, durée (simulé) d'un achat, nombre total de clics nécessaires pour commander un produit, ...
- de contenu : contenu informationnel, contenu marketing, fiches Produit, page d'accueil, ...
- d'interface Web : design/ergonomie, graphisme, navigation, ...

L'analyse benchmark est une prestation sur mesure (commande spécifique) et les tarifs sont toujours négociables.

Le tarif de base pour une analyse benchmarking est de 1260 euros HT.

## ***Le conseil à la vente en ligne Roxin Consulting***

La pleine mesure de notre expertise est donnée par nos prestations en conseil. Notre pack audit et conseil reste à ce jour le produit le plus complet.

### **Pourquoi le conseil à la vente en ligne ?**

Les cybermarchands ne sont pas tous en mesure de se tenir au courant des évolutions de la vente en ligne. La veille technologique et concurrentielle, l'analyse benchmark et l'optimisation des tableaux de bord ne sont pas des outils utilisés par la plupart des marchands Web. Mais ces outils peuvent faire la différence et assurer un avantage concurrentiel à celui qui les exploite. Le conseil en stratégie est aussi recommandé pour des vendeurs débutants.

Le diagnostic est un premier pas en vue d'améliorer la qualité du site Web marchand. Une fois les failles identifiées, elles doivent être analysées en détail et des recommandations sont faites pour y remédier. La valeur ajoutée de l'expert est de pouvoir fournir rapidement une liste hiérarchisée de préconisations budgétées, répondant aux objectifs du client.

### **Que vous garantit le conseil Roxin Consulting ?**

En fonction de votre propre stratégie, nous nous imposons des objectifs à atteindre. Néanmoins, la réalisation de ces objectifs n'est pas automatique, car la performance améliorée de votre site Web marchand dépend de la qualité des optimisations réalisées, donc du niveau de professionnalisme du prestataire que vous allez choisir.

Le conseil en optimisation peut viser deux catégories d'objectifs: des objectifs qualitatifs et des objectifs quantitatifs.

Pour des objectifs qualitatifs, tels la qualité des contenus et services à valeur ajoutée ou la capacité de fidélisation, nous nous contentons d'une prestation type « recommandations », sans engagements concrets.

Pour des objectifs quantitatifs, plus précis (même si liés aux objectifs qualitatifs), tels le taux de transformation sur le site, le taux de pénétration sur le site (à partir de la page d'accueil), la taille moyenne du panier ou – le plus spectaculaire - le taux d'abandon des paniers, nous essayons de nous engager sur des résultats (avec une prise en compte des délais nécessaires).

Exemple : La réduction du nombre de clics nécessaires pour finaliser l'achat, tout comme une information plus précise sur les produits en vente, peuvent augmenter le niveau du taux de transformation de 2%. Les résultats vont être visibles en moins de 100 jours (3 mois). (Forrester Research, 2001 – date un peu ancienne, faudrait trouver une référence plus récente).

### **Le conseil Roxin Consulting**

Notre prestation est basée sur un dialogue avec le client. Nous allons vous demander une liste d'interlocuteurs dans l'entreprise (côté client), pour pouvoir avoir accès aux informations nécessaires (back-office). Notre approche est la suivante :

- Identification des failles ;
- Analyse détaillée de ces failles ;
- Diagnostic du site Web marchand ;
- Recommandations pour combler les manques ;
- Propositions évaluées en termes d'effort (budget - temps et argent) ;
- Propositions évaluées en termes de résultats (impact sur la rentabilité, le chiffre d'affaires en ligne, le chiffre d'affaires global, etc.)

### **Les formules Roxin Consulting**

Nous vous proposons plusieurs prestations, adaptées à la taille de votre boutique en ligne et à vos objectifs.

#### **1. Prestations de base**

##### **1.1. Assistance à la formulation d'une stratégie d'optimisation**

A travers notre expérience et les diverses analyses benchmark effectuées, nous sommes en mesure de vous accompagner dans la définition de l'objectif principal de vos audits et optimisations de site. Cet objectif doit être corrélé avec votre stratégie globale (de vente, concurrentielle, marketing, ...).

Une analyse diagnostic préalable nous permettra de faire une rapide évaluation du niveau de performance du site à auditer (bon ou médiocre). Une présentation synthétique facilitera la compréhension de la démarche que nous vous proposons. La discussion peut avoir lieu dans vos locaux ou par téléphone.

Tarif consultation : 700 euros HT + frais de déplacement.

### **1.2. Assistance à l'élaboration de cahier des charges**

Notre expérience nous permet de vous assister à l'élaboration de cahiers des charges pour la création de sites Web marchands, pour l'optimisation de sites Web marchands, pour des prestations de benchmarking, d'audit ou de conseil en vente en ligne.

Tarifs sur mesure (entre 100 et 300 euros HT) ; nous consulter.

### **1.3. Séance audit/conseil**

La consultation se déroule sur une demi-journée, sous la forme d'une discussion face à face, à partir d'une grille synthétique ; cette consultation est basée sur une préparation de l'entretien avec le client. Les services apportés sont les suivants :

- identification de ce qui peut être amélioré (structure générale du site, ou détails).
- validation ou critique argumentée de choix/opinions du client (en fonction de normes du marché et de données comportementales sur les internautes qui utilisent le site).
- préconisations.

Tarifs sur mesure, en fonction de la taille du site (entre 900 et 1 200 euros HT), plus les frais de déplacement; nous consulter.

### **1.4. Rapport d'étude. Le pack audit et conseil**

Le pack audit – conseil est une prestation complète qui permet au client d'avoir une vision 360° de sa boutique en ligne, de se positionner par rapport à la concurrence et de disposer d'un set de cohérent de préconisations hiérarchisées. Les rendus du rapport d'étude (livrables) sont : le rapport écrit et la note de synthèse. En option : une présentation orale dans vos locaux et son support PPT.

#### **1.4.1. Formule audit - conseil de base**

Les livrables Roxin Consulting sont : le rapport écrit et la note de synthèse.

- Le rapport écrit est un document, d'une quinzaine de pages minimum, qui comprend un compte-rendu analytique. Cette étude apporte des réponses concrètes dans les domaines audités. Sa structure est en fonction de la commande. Les composantes principales sont l'analyse benchmark du secteur (sans dévoiler les grilles), le diagnostic à partir des grilles d'audit (sans les dévoiler) plus les propositions évaluées (effort et résultats) et hiérarchisées (par rapport à leur urgence – elle-même en fonction de la performance des concurrents directs).
- La note de synthèse est surtout nécessaire à la direction : présentation de la commande, trois pages de synthèse, le résumé du rapport écrit (table de matières), les contacts.

Tarifs : 4400 euros HT

#### **1.4.2. Formule audit - conseil complet**

Les livrables Roxin Consulting sont : le rapport écrit, la note de synthèse, la présentation orale dans vos locaux et son support PPT.

- Le rapport écrit est un document, d'une quinzaine de pages minimum, qui comprend un compte-rendu analytique. Cette étude apporte des réponses concrètes dans les domaines audités. Sa structure est en fonction de la commande. Les composantes principales sont l'analyse benchmark du secteur (sans dévoiler les grilles), le diagnostic à partir des grilles d'audit (sans les dévoiler) plus les propositions évaluées (effort et résultats) et hiérarchisées (par rapport à leur urgence – elle-même en fonction de la performance des concurrents directs).
- La note de synthèse est surtout nécessaire à la direction : présentation de la commande, trois pages de synthèse, le résumé du rapport écrit (table de matières), les contacts.
- La présentation orale est très importante pour faire passer le message dans les rangs, mais elle n'est pas obligatoire (frais supplémentaires pour nos clients). Nos présentations orales sont organisées au moins deux semaines après la transmission du rapport écrit pour assurer un bon retour (lecture, analyse et appropriation des rendus écrits). Notre prestation comporte deux parties d'environ 30 minutes chacune : une présentation avec support PPT (transmis au client) ; une partie réponses aux questions.

Tarif complet : 4930 euros HT plus frais de déplacement

### **1.5. Assistance à la formulation d'une stratégie de localisation**

La localisation de son magasin en ligne est la meilleure solution pour les cybermarchands étrangers qui veulent vendre directement à une clientèle française. Notre accompagnement est basé sur une bonne connaissance des particularités culturelles et sectorielles de l'achat en ligne en France.

Taris négociables à partir de 700 euros HT.

### **B Prestations sur mesure**

Pour des prestations sur mesure (commande spécifique) les tarifs sont toujours négociables (par rapport aux prestations de base).

## ***Les formations Roxin Consulting***

Riches de plus de 25 ans d'expérience en tant qu'enseignants, nous vous proposons une large palette de formations dans les domaines de la vente en ligne et de la conception Web.

### **Pourquoi se former à la vente en ligne ?**

Vendre sur Internet est un exercice complexe et relativement nouveau nécessitant la maîtrise de nombreuses compétences. La conception d'un site Web marchand performant ou celle d'une nouvelle version de site sont forcément des projets complexes et multidisciplinaires que peu d'entreprises maîtrisent actuellement.

### **A qui s'adressent les formations Roxin Consulting ?**

Les formations Roxin Consulting sont destinées à un public de professionnels. Elles sont conçues pour les responsables de sites marchands, les chefs de projets, les concepteurs et les responsables marketing en ligne.

### **Qu'est ce qu'on vous garanti ?**

Les journées de formation Roxin Consulting sont destinées à vous aider à appréhender la marche à suivre en gestion de projet, de maîtriser les outils et techniques le plus récentes. Les contenus de nos séminaires sont actualisés en permanence, agrémentés d'exemples sectoriels et de solutions pratiques. L'accent est toujours mis sur l'amélioration de la rentabilité. La taille réduite des effectifs nous permet aussi de personnaliser notre prestation : d'assurer un accompagnement individuel des parcours et une sommaire analyse diagnostic de site, en application.

## **Les formations Roxin Consulting**

Toutes les formations Roxin Consulting ont lieu dans les locaux du client. Nos formations sont structurées en modules 7 heures (deux séances d'une demi-journée).

Le tarif de base est de 700 euros HT + frais de déplacement

### **Quelques exemples de formations Roxin Consulting**

- Flash, Photoshop, Flex, ...
- Optimisation : de la page d'accueil, des fiches Produit, de procédure de commande en ligne, de site Web pour le référencement naturel sur les moteurs de recherche, ...
- Améliorer le taux de transformation de son site Web marchand
- Tableaux de bord et indicateurs de rentabilité pour les marchands Web
- Web 2.0 pour marchands Web

Pour des formations sur mesure – nous contacter

## ***Contact Roxin Consulting***

N'hésitez pas à nous contacter, nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire concernant aussi bien nos services que nos tarifs

### **Par courrier**

Roxin Consulting  
6, Impasse sur la Haie  
25630 Sainte-Suzanne  
France

### **Par téléphone :**

+33 (0)6 68 61 58 58

+33 (0)3 81 91 04 81

### **Par courriel :**

e-mail: [v.roxin@roxin-consulting.com](mailto:v.roxin@roxin-consulting.com)

### **Site Web:**

[www.roxin-consulting.com](http://www.roxin-consulting.com)