

MEMO APPLICATION PRIMO ELECTRO.COM CONSTRUCTION D'UN SITE MARCHAND

LA SOCIETE

- Primo Electro, site marchand spécialisé dans l'électroménager et les produits image & son à prix discount.
- Créé en avril 2007 et basé dans l'Oise, le site emploie 7 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de plusieurs millions d'Euros, avec 2500 références.
- Le site privilégie la qualité de service et le contact humain à des prix inférieurs de 20 à 30% à ceux pratiqués dans les magasins traditionnels.

LE BESOIN

- Après vingt années d'expérience dans la distribution de l'électroménager, notamment en tant que directeur d'une centrale d'achats pour un réseau de magasins traditionnels, Daniel Benintende, ayant constaté la puissance d'Internet comme canal de distribution, décide de faire évoluer radicalement sa vie professionnelle et de lancer son propre site de commerce électronique.
- La société Primo Electro est créée le 1^{er} Avril 2007. Daniel Benintende se lance seul, à partir de chez lui, de façon très modeste. N'ayant pas l'intention d'investir une somme importante dans la création d'un site, il consulte d'abord un certain nombre de web agencies, qui lui proposent des devis tournant autour de 25.000 Euros pour un site sur mesure. Puis il se tourne vers les fournisseurs de solutions mutualisées. Après avoir examiné les forces et faiblesses des principales solutions disponibles sur le marché, son choix se porte sur la solution Store Factory.
- Les principaux critères en faveur de Store Factory sont : une grande richesse de fonctionnalités et une prestation globale solide, sans véritable point négatif ; un coût attractif compte tenu de l'offre proposée ; une grande souplesse d'utilisation, notamment pour la création des fiches produit.

LA SOLUTION INSTALLEE

- Primo Electro signe le contrat avec Store Factory en avril 2007. La charte graphique est finalisée rapidement, en une quinzaine de jours. La construction du site lui-même occupe les trois mois suivants, avec surtout la création de l'ensemble des fiches produit. L'exploitation du site www.primoelectro.com démarre en août 2007 avec 700 références.
- Les ventes et le trafic commencent à décoller à la fin de l'année 2007, date à laquelle la société engage un premier collaborateur. Les ventes explosent en 2008, avec un chiffre d'affaires multiplié par dix par rapport à 2007, et l'embauche de six collaborateurs supplémentaires.

- Aujourd'hui, avec 2500 références, la société enregistre quotidiennement plusieurs dizaines de commandes, avec un trafic de plusieurs milliers de visiteurs uniques par jour. Daniel Benintende prévoit de renforcer encore son équipe en 2009, et table sur un doublement du chiffre d'affaires, avec une base de produits en forte augmentation, qui devrait atteindre 5000 références.
- D'emblée, Daniel Benintende a imprimé au site un positionnement original, privilégiant une véritable relation de proximité avec ses clients, en mettant en place la fonction Devis Express par exemple et des appels entièrement gratuits. Avec la fonction Devis Express, le site propose à ses clients en moins d'une heure le tarif le plus bas du marché sur un produit donné, même s'il ne figure pas au catalogue de Primo Electro. En outre, l'équipe de Primo Electro, identifiée sur la page d'accueil, est constamment disponible et répond gratuitement à toute demande de renseignement, sur les produits, les prix, les garanties, les délais de livraison, etc.
- Les fiches produit sont claires et extrêmement détaillées. Toutes les références sont livrées avec une garantie constructeur, pièces et main d'œuvre, et le service après vente est systématiquement assuré par un technicien du constructeur, mandaté par Primo Electro.
- Primo Electro n'a pas cherché à obtenir un référencement optimal dans les moteurs de recherche, estimant le coût trop élevé sur un marché extrêmement concurrentiel, dominé par de grandes enseignes. La majorité de ses clients lui viennent des comparateurs de prix, car il offre systématiquement des prix parmi les plus bas du marché.
- Le site propose différentes formules de livraison, décrites de façon détaillée sur toutes les fiches produit. Les clients peuvent également retirer les produits dans trois dépôts de la société situés à Bobigny (93), Morangis (91) et Le Plessis Belleville (60). Dans le cas d'une livraison par transporteur, le délai moyen est de 72 heures en France.
- Le site offre également un grand choix de formules de paiement (carte bancaire, chèque, virement, mandat, crédit, etc.). D'autre part, le site a noué un partenariat avec FIA.net, qui évalue quotidiennement la fiabilité et la qualité des sites marchands sur la base des appréciations des internautes.
- Primo Electro utilise largement les fonctions d'animation des ventes et de fidélisation de clientèle offertes par la plate-forme Store Factory. Notamment, elle organise régulièrement sur le site des jeux concours et des promotions ponctuelles avec des codes promotionnels. L'équipe intervient en permanence sur le site, et les mises à jour du site sont quotidiennes.
- Le site diffuse également plusieurs fois par an une newsletter à destination de sa base de clientèle, contenant des nouveautés et des offres promotionnelles.

POINTS FORTS

- *Puissance et ergonomie des fonctions d'animation* – La plate-forme Store Factory offre tout un éventail de fonctions 'e-marketing' permettant d'acquérir de nouveaux clients et de les fidéliser : programmes de parrainage et de bienvenue, promotions, remises, notion de code avantage, etc. Toutes ces fonctions sont simples à mettre en œuvre.

- *Une grande richesse fonctionnelle* – La plate-forme Store Factory offre un large choix de fonctions, constamment enrichi. Par exemple, il est possible de paramétrer les frais de livraison en fonction du poids, du prix, etc. En outre, on peut créer un nombre illimité de fiches produit, et rajouter ou compléter à volonté n'importe quelle rubrique. Les utilisateurs peuvent également envoyer une fiche produit à un ami par mail. Le module Statistiques aussi est très puissant, et permet de mesurer et d'analyser le trafic et les ventes.
- *Administration très intuitive* – Le site d'administration de Store Factory, sur lequel sont réalisées toutes les mises à jour du site, est à la fois très souple et très simple à utiliser. Sa maîtrise ne nécessite que quelques heures d'apprentissage. Il n'est donc pas nécessaire de disposer d'un webmaster pour effectuer les mises à jour. La formation des responsables du site a été réalisée en quelques heures dans les locaux de Store Factory.
- *Ressources mutualisées pour un prix fixe* – La plate-forme Store Factory est régulièrement enrichie de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations d'ergonomie qui sont mutualisées et profitent gratuitement à tous ses clients. Le tout moyennant un abonnement mensuel fixe, qui n'évolue pas.

CONTACT

Daniel Benintende, directeur de www.primoelectro.com.

Tél. 03 60 80 00 01