

let's make
payment
happen



Love Local

Rapport

Qu'est-ce qui pousse les
consommateurs belges à
acheter local ?

#LoveLocal



Tendances
de consommation
exclusives



Chaque fois

qu'un consommateur

achète chez

un petit **commerçant local,**

une personne réelle

se réjouit.



Sommaire

- 04** Partager l'amour du local
- 07** Bonjour la Belgique – comment vos clients consomment-il vraiment local
- 10** Les consommateurs belges aiment les services locaux
- 15** Pourquoi les clients belges vous aiment (et ce que vous pouvez faire pour qu'ils vous aiment encore plus!)
- 22** Et enfin, n'oubliez pas de garder le contact
- 24** 5 façons d'attirer les clients locaux
- 30** Tout est dans la relation client
- 31** À propos de CCV



Partager l'amour du local

Des entreprises locales indépendantes, comme la vôtre, sont le cœur de l'économie et l'âme de votre communauté.

Elles peuvent attirer les gens au centre-ville, créer des emplois et donner de la personnalité et de la diversité à nos rues.

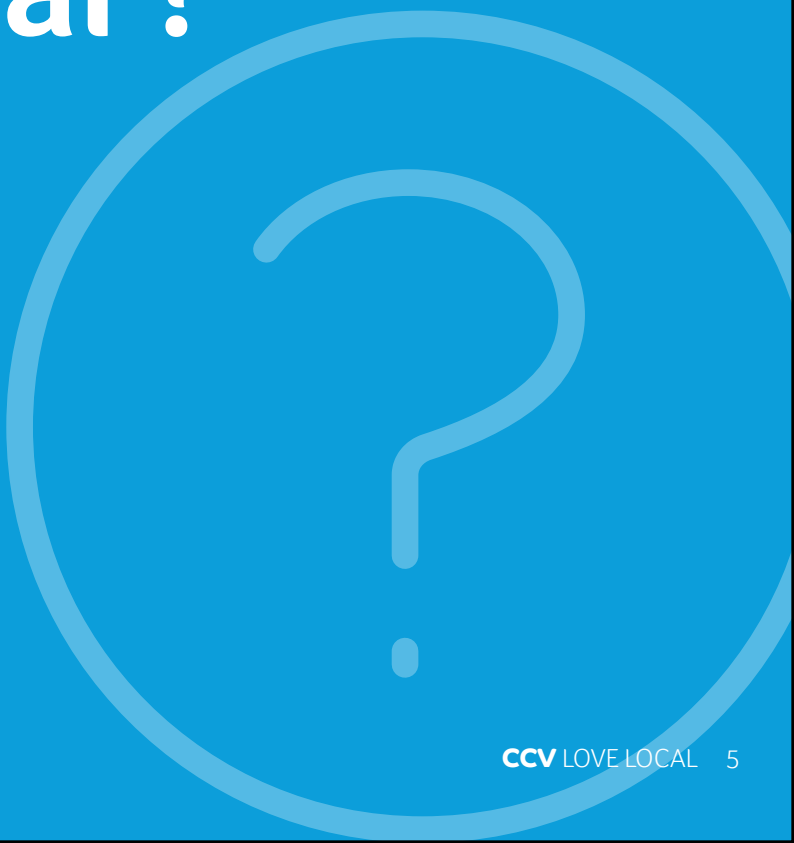
Mais votre entreprise locale ne se contente pas de renforcer la communauté. Chaque euro dépensé dans votre entreprise indépendante rapporte trois fois plus à l'économie locale que s'il avait été dépensé dans une chaîne de magasins. (Et environ 50 fois plus que s'il avait été dépensé dans une chaîne de magasins en ligne). On appelle cela l'effet multiplicateur.



En d'autres termes, lorsque les entreprises locales, comme la vôtre, fleurissent, c'est bon pour tout le monde.

Cependant, même si nous savons à quel point les entreprises locales indépendantes sont importantes, et ce pour de nombreuses raisons, une question demeure:

Qu'est-ce qui pousse réellement les consommateurs à acheter local ?





Pour y répondre, CCV a lancé une nouvelle étude de marché*, permettant de comprendre comment fonctionnent les consommateurs en Europe. Le résultat se nomme ‘Love Local’, un rapport qui vous aide, vous les petites entreprises utilisant CCV, à saisir les meilleures opportunités.

Chez CCV, nous nous soucions vraiment des entreprises locales et voulons vous faire prospérer. Nous sommes experts en paiement en magasin et en ligne pour les entreprises locales à travers l’Europe (avec plus de 200 000 commerçants). Nous cherchons constamment à comprendre pourquoi les gens aiment acheter local – autant que nous.

Nous savons que vous voulez être apprécié à votre juste valeur et soutenu localement, pas pour la taille de votre entreprise, mais pour ce que vous êtes réellement et pour les principes que vous défendez.

Vous pouvez continuer à concurrencer les plus grandes enseignes, notamment grâce à des solutions de paiement intelligentes (comme les nôtres).

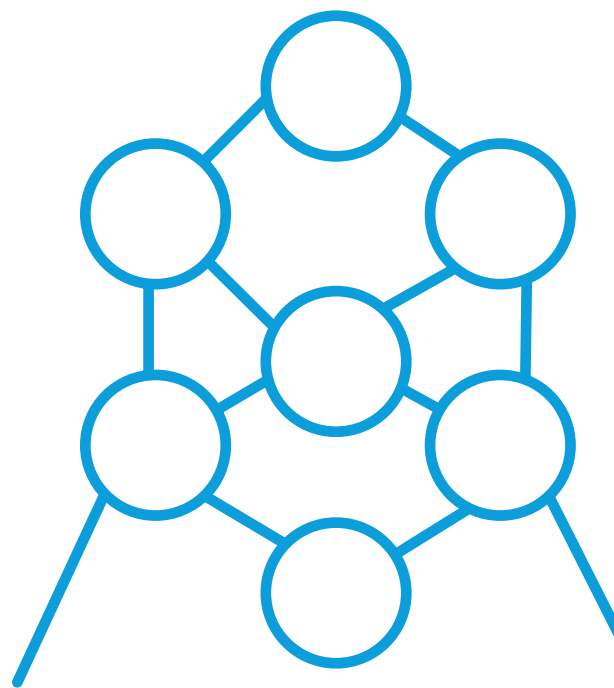
Poursuivez votre lecture pour découvrir les éléments clés de notre étude de marché et joignez-vous à nous pour promouvoir le message «Love Local».

#LoveLocal

* CCV a mené une enquête en ligne sur un échantillon de consommateurs, afin de comprendre les habitudes, comportements et motivations lorsqu’il s’agit d’acheter local. Au total, nous avons interrogé :

- 1 100 personnes en Belgique (de 16 à 70 ans)
- 1 099 personnes aux Pays-Bas (de 16 à 70 ans)
- 1 089 personnes en Allemagne (de 16 à 70 ans)
- 1 001 personnes en Suisse (de 18 à 65 ans)

L’enquête a été effectuée par l’organisme de recherches Ipsos et a été menée du 28 juin au 4 juillet 2019.



Bonjour la Belgique- comment vos clients consomment-ils vraiment local ?

Les acheteurs belges aiment vraiment acheter localement, mais le font en moyenne un peu moins que certains autres pays européens. Voici les points clés de notre analyse de marché.

Les consommateurs belges font leurs emplettes un peu moins souvent chez des indépendants locaux, que ce soit dans les commerces physiques ou boutiques en ligne, que certains de leurs voisins européens. Mais les petites différences montrent qu'il est possible pour les entreprises indépendantes et locales de Belgique de s'attirer des bénéfices en appuyant leur communication sur le message Love Local.

Où est-ce que les consommateurs belges achètent-ils leurs produits ?



Magasin local

30 %



E-commerce local

10 %



Chaîne

75 %



Chaîne e-commerce

17 %



Vous voulez en savoir plus ? Détailons cela par secteur



**Produits
alimentaires
frais**



**Autres
produits
alimentaires
& boissons**



**Vêtements,
chaussures
& bijoux**



**Beauté
&
pharma-
ceutique**



**Électromé-
nager
& électro-
nique**

	Produits alimentaires frais	Autres produits alimentaires & boissons	Vêtements, chaussures & bijoux	Beauté & pharmaceutique	Électroménager & électronique
Magasin local	37%	18%	20%	21%	15%
Chaîne	60%	79%	55%	62%	60%
e-commerce local	2%	2%	11%	9%	10%
Chaîne e-commerce	1%	1%	14%	7%	15%

SOURCE : * Enquête consommateurs IPSOS du 28 juin - 1er juillet 2019. Enquête consommateurs concernant la Belgique, la Suisse, les Pays-Bas et l'Allemagne.



Les consommateurs belges – l'amour des services locaux

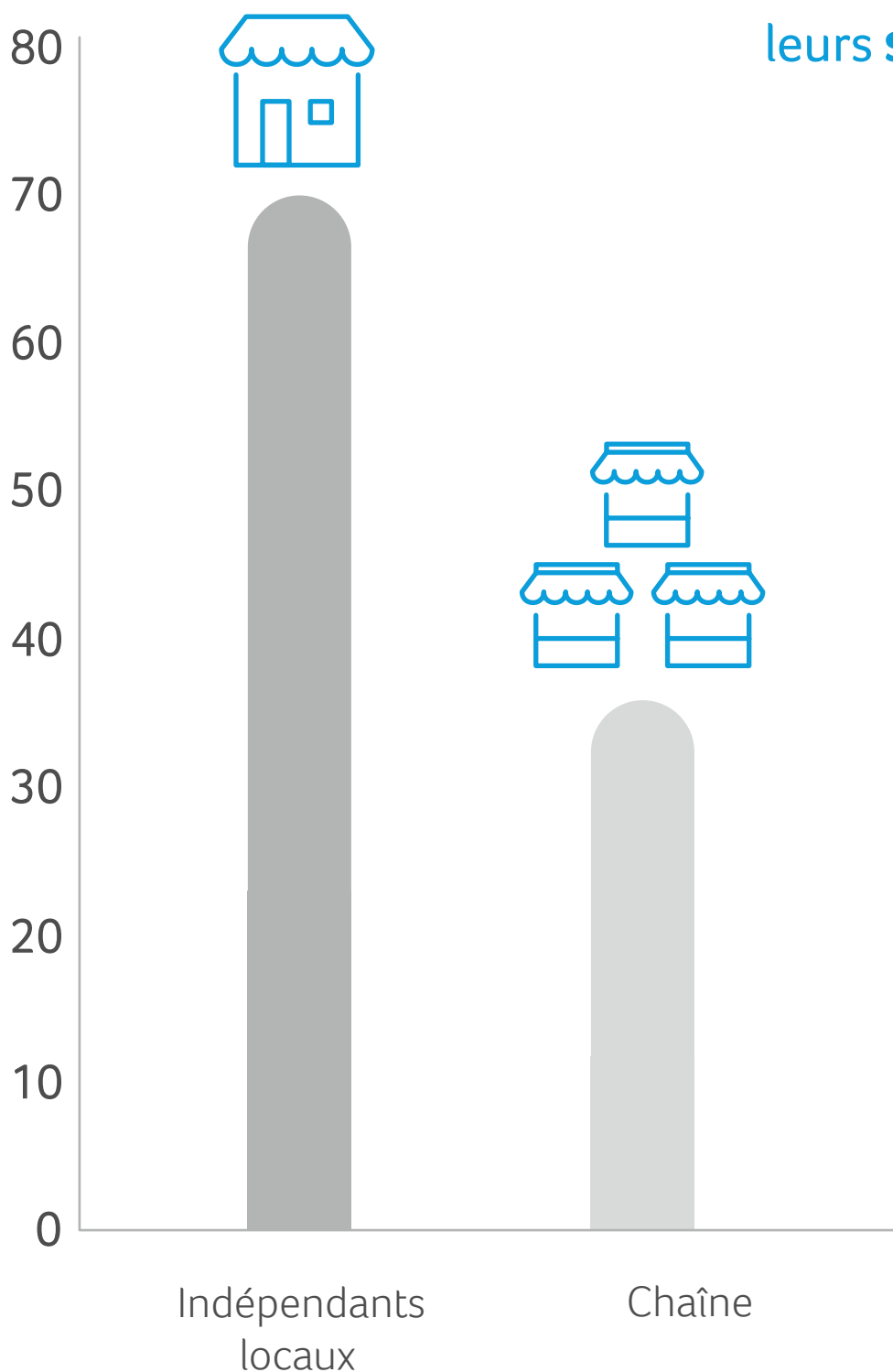


Vous serez heureux d'apprendre que les clients belges sont très satisfaits des services locaux.

Ils aiment le local pour toute une gamme de services, des restaurants aux salons de beauté (juste 1% de moins que la moyenne de tous les pays concernés par l'enquête).



Où est-ce que les consommateurs belges commandent-ils leurs **services**



Toutes catégories confondues : soin esthétique, manger/boire à l'extérieur, de dormir à l'hôtel/en Bed & Breakfast, faire du sport/fitness, faire réparer un vélo/une voiture, etc.

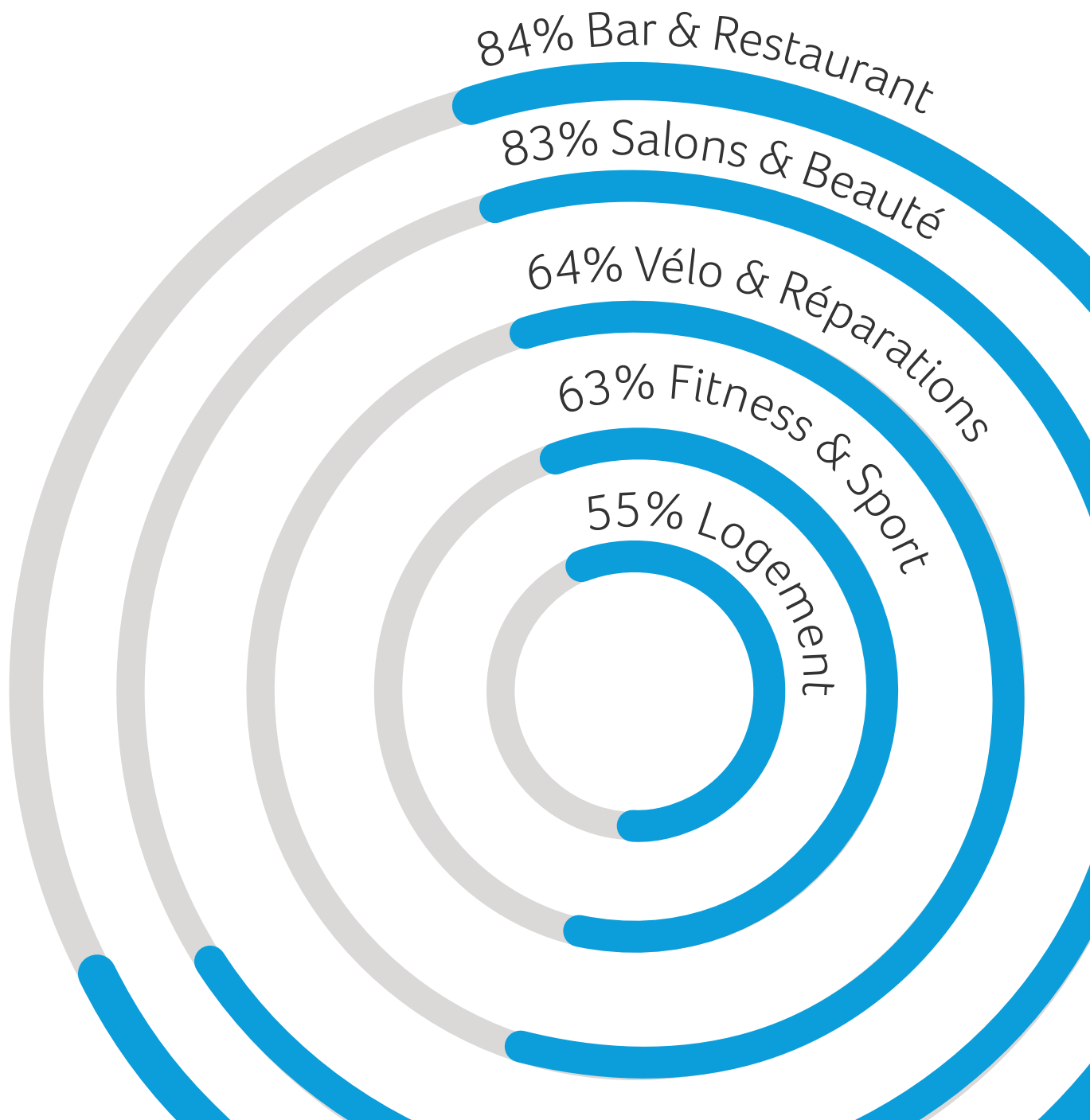


Maintenant, regardons comment les différents services ont été évalués par les consommateurs belges. Nous pouvons voir qu'ils adoptent massivement l'esprit Love Local pour les services. En fait, ils préfèrent l'hébergement local plus que tout autre pays étudié.



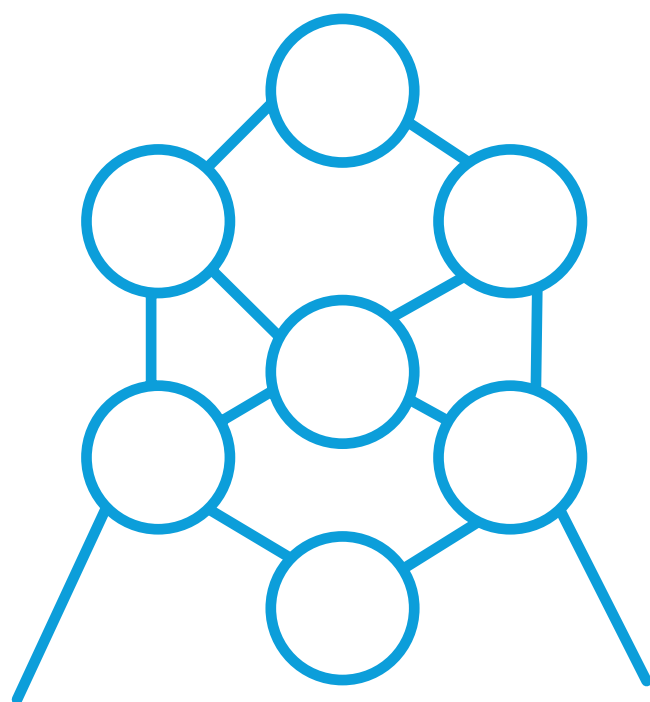



S'offrir des services d'indépendants locaux





Ce résultat montre que lorsqu'ils en auront l'occasion, les consommateurs belges opteront le plus souvent pour des services locaux pour toutes les catégories d'achat. C'est une bonne nouvelle pour les entrepreneurs locaux qui peuvent continuer à développer leur business pour répondre à la demande.





Pourquoi les clients belges vous aiment-ils et ce que pouvez faire pour qu'ils vous aiment encore plus !

Il est important de savoir pourquoi vos clients aiment soutenir votre entreprise locale afin que vous puissiez continuer à investir sur ce qui fonctionne.

Découvrons cela en examinant les données.

Les consommateurs belges, accordent plus d'importance à l'emplacement qu'au service proposé, celui-ci n'arrivant qu'en deuxième position du classement.



Qu'est-ce qui est important pour vos clients ?



Emplacement
48%

Service
16%

Supporter l'économie locale
9%

2

1

3

4 Le besoin urgent (5%)

5 Voir un visage amical/familier (4%)



Et qu'est-ce qui encouragera vraiment vos clients à acheter localement chez vous plus souvent ? Nos résultats montrent que vous pourriez améliorer votre commerce local en mettant l'accent sur les rabais et les promotions ainsi que sur les événements spéciaux en magasin. Vos clients veulent également des horaires pratiques et ils évaluent la qualité de votre personnel en troisième position. Cela suggère de mettre un accent constant sur la convivialité et de ce fait, être sûr que la satisfaction du client portera ses fruits à long terme.





Ce qui inciterait les clients belges à acheter local plus souvent



TOTAL

1	Les rabais, promotions et événements spéciaux en magasin	53%
2	Des horaires d'ouverture pratiques	48%
3	Un personnel sympathique	40%
4	Des places de stationnement près du magasin	34%
5	La provenance locale des produits	33%
6	Un programme de fidélité avantageux	32%
7	Une offre/gamme plus unique	30%
8	La possibilité de payer par voie électronique	28%
9	Une offre/gamme plus importante	27%
9	Un magasin/une décoration attrayant(e)	16%



Qu'est-ce qui pousse les clients à acheter sur votre e-commerce ?

Les consommateurs belges sont attirés par votre boutique en ligne par les prix et les services. Mais ils cherchent aussi une offre unique. Intéressons-nous aux critères principaux qui les motivent à acheter en ligne.



Le prix
45%

Service
16%

Une offre unique
10%

2

1

3

4 Un soutien à l'économie locale (7%)

5 Plus de confiance que dans les grandes chaînes (5%)

6 Le besoin urgent (5%)



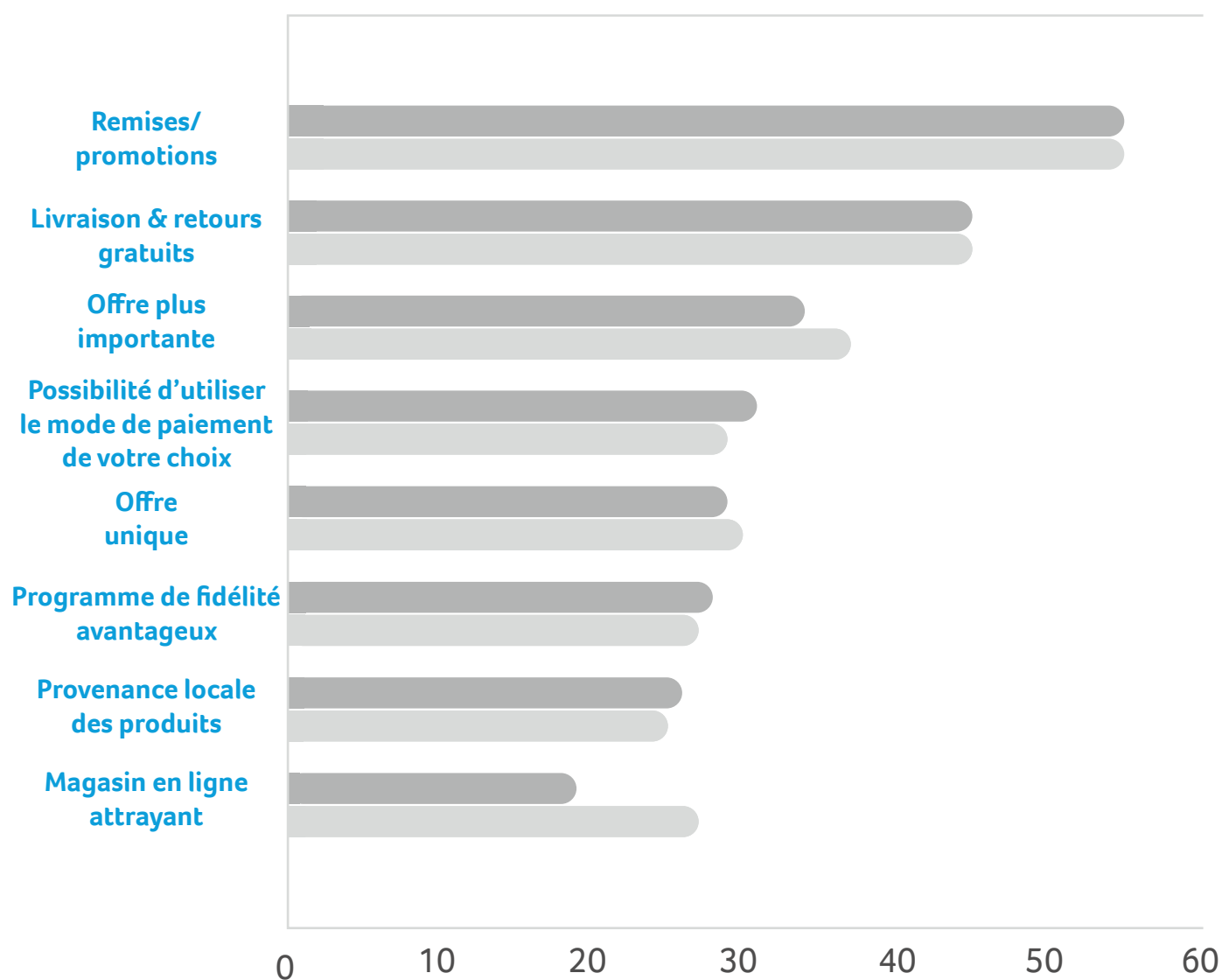
Lorsqu'il s'agit d'encourager les clients à visiter votre boutique en ligne, les réductions et promotions sont les meilleurs leviers pour les consommateurs belges, comme dans d'autres pays. En fait, les trois principales raisons d'acheter en ligne auprès d'indépendants locaux sont les mêmes en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne et en Suisse.

Mais il est intéressant de noter que la possibilité de payer avec leur méthode préférée a été classé quatrième facteur le plus important pour les acheteurs belges, plus élevé que la moyenne des autres pays. Assurez-vous donc que vous pouvez leur offrir une variété de moyens de paiement sur votre boutique en ligne.





Qu'est-ce qui poussera vos clients à commander plus souvent sur votre e-commerce local?



BE



MOYENNE



Et enfin, n'oubliez pas de garder le contact !

Cultiver l'amour de votre clientèle est aussi difficile que pour toute autre relation.

La distance peut donc être nuisible et vous vous devez de rester en contact avec vos clients en tout temps.

C'est pourquoi une présence en ligne et sur les réseaux sociaux est primordiale pour interagir avec vos clients là où ils sont. Nos recherches montrent que les clients belges suivent leurs magasins locaux sur les réseaux sociaux pour se tenir à jour plus que la moyenne, et ils aiment également consulter le site web du magasin pour des informations, et cela plus souvent que la moyenne des pays étudiés. Ils rapportent plus que la moyenne à travers quatre des cinq types de communication démontrant à quel point il est important de garder votre site Web et vos comptes sur les réseaux sociaux à jour en publiant du contenu intéressant.



BE



Moyenne

J'aime aller sur le site internet de mon commerce local pour me renseigner (par ex. sur les horaires d'ouvertures, les évènements spéciaux...)

71%

67%

Je préfère recevoir les actualités de mon commerce local par e-mail

59%

50%

Je me tiens informé en passant ou en discutant en personne avec le personnel

57%

60%

Les commerces locaux devraient avoir un magasin en ligne, pour que je puisse acheter n'importe quand et/ou sans que j'aie besoin de me déplacer

57%

55%

Je suis quelques commerces locaux sur les réseaux sociaux, pour être au courant de ce qui se passe (par ex. offres spéciales, nouveaux produits, évènements...)

51%

48%



Pour résumer, cultivez l'amour de vos clients en gardant le contact avec eux et choisissez CCV comme partenaire local pour les terminaux de paiement et boutiques en ligne afin de rester en tête de course.



5 façons d'attirer les clients locaux

Il y a une nette tendance pour les entreprises locales à travers l'Europe. Les clients ont clairement pris position et ont voté pour donner leur soutien au local, qu'il s'agisse de commerces ou de magasins en ligne.

Alors comment pouvez-vous rendre votre entreprise plus attractive ? Voici quelques idées pour savoir par où commencer.



Ouvrez vos portes pour devenir un lieu de rencontre local

Tout en ayant rappelé l'importance des réseaux sociaux pour garder le contact avec vos clients, nous avons aussi noté que les événements en magasin sont très plébiscités par les clients. L'expérience humaine devenant aussi importante que l'expérience client, il est temps d'innover avec un type de réseau social différent.

Utilisez vos locaux pour accueillir des associations locales ou présenter de nouveaux produits. Vous pouvez aussi unir vos forces avec celles d'autres commerçants locaux pour créer des événements, comme une fête de rue en l'honneur du local, ou alors une série de soirées clients se tenant chaque semaine dans un commerce différent.

Plus vous placerez votre entreprise au cœur de la vie locale, mieux vous vous porterez. Chez CCV, nous croyons si profondément en ce type de collaboration que nous sommes heureux de vous mettre en contact avec d'autres entrepreneurs locaux qui pourraient être intéressés par des partenariats (et ce, sans condition).

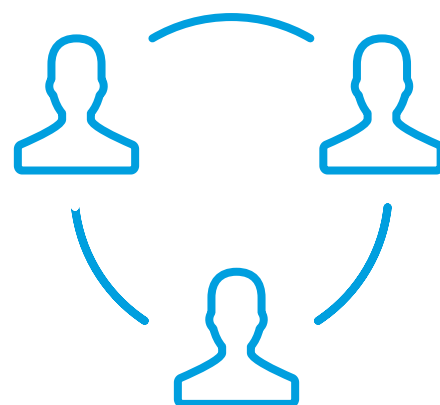




Utilisez la technologie pour vous rapprocher vos clients

Les commerces locaux comme le vôtre peuvent maintenant bénéficier de la technologie pour concurrencer les plus grandes enseignes, sans énormes investissements. Vous pouvez utiliser de nombreux outils gratuits pour vous booster vos ventes et votre marketing. Gérez vos bases de données avec un outil CRM et restez en contact avec vos prospects et clients à l'aide d'une plateforme d' emailing.

Organiser vos réseaux sociaux, et planifiez vos posts à l'avance avec l'un des nombreux outils de réseaux sociaux. Créez de beaux visuels pour votre marketing et votre communication avec l'un des outils de conception graphique en ligne faciles à utiliser. Enfin, suivez ce que les gens viennent faire sur votre site internet et la manière dont ils interagissent avec votre contenu grâce à un outil d'analyse web .

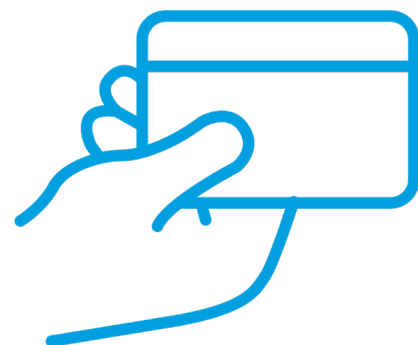




Offrez à vos clients plusieurs modes de paiement

En 2030, trois personnes sur quatre auront un appareil connecté. Notre enquête montre l'importance d'offrir aux clients plusieurs modes de paiement et, cela va sans dire, un processus de paiement facile et rapide. Il vous faudra un partenaire de paiement fiable qui pourra prendre en charge les paiements locaux tels Que Payconiq, Bancontact en Belgique et Postfinance et Twint en Suisse. (Renseignez-vous sur les solutions CCV pour découvrir comment un partenaire de paiement flexible peut faire évoluer votre entreprise, ou tout simplement vous offrir les services qui vous sont nécessaires).

Offrez à vos clients une carte-cadeau facile à utiliser, avec très peu de gestion. Vous pouvez également l'utiliser pour une remise sur un achat important, ou simplement pour remercier vos clients fidèles.





Partagez votre amour grâce au commerce en ligne

Ce rapport nous a montré qu'il y a une vraie possibilité pour les commerces locaux de rattraper l'avance qu'ont les chaînes de magasins dans certains domaines de la vente en ligne. Nous avons aussi vu qu'une majorité de clients souhaitent que leurs commerces locaux soient présents en ligne, pour qu'ils puissent faire des achats quand ils le veulent.

En ligne ou hors ligne, la question ne se pose plus. Sachez que vous pouvez créer votre boutique en ligne le temps d'une pause lunch, grâce à la solution e-commerce CCV Shop.

CCV Shop est la solution e-commerce tout-en-un à un prix mensuel fixe. Vous pouvez intégrer l'entier de votre catalogue et gérer vos comptes de stocks. Le commerce en ligne peut également faciliter la livraison ou les collectes de produits (critères qui ont été jugés importants par les clients interrogés pour ce qui est d'acheter local).



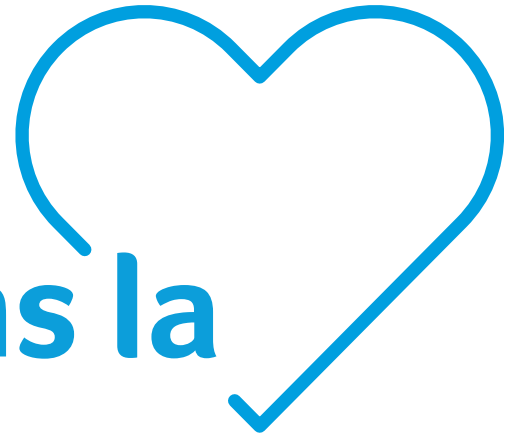


Récompensez la fidélité du client avec un programme fidélité.

Rester en contact avec vos clients, tant en ligne qu'en magasin, vous aidera vraiment à faire grandir votre entreprise. Notre enquête démontre qu'un programme de fidélité peut être un vrai critère de choix pour un client, qui pourrait même le décider à acheter sur votre boutique en ligne. Nous avons aussi vu que les clients aiment être tenus au courant des offres et des promotions.

Vous pouvez tout simplement commencer en demandant à vos clients de s'abonner à votre newsletter, afin de leur envoyer des offres spéciales clients. En créant votre commerce en ligne, vous créez aussi une précieuse base de données clients potentiellement intéressés par des achats en magasin. Nous vous encourageons à faire de la publicité croisée, en promouvant votre commerce physique aux clients en ligne, et vice versa. N'oubliez pas de récompenser vos clients qui partagent votre contenu et soutiennent la tendance Love Local sur les réseaux sociaux, comme Instagram et Facebook.

Et enfin, faites savoir à tout le monde que vous êtes une entreprise locale. Racontez votre histoire sur les réseaux sociaux, mettez en avant votre identité, criez-la sur tous les toits, et vos clients ne tarderont pas à aimer le local, autant que vous (et nous, chez CCV).



Tout est dans la relation

CCV a démarré comme petite entreprise locale il y a un peu plus de soixante ans aux Pays-Bas. Aujourd'hui, nous sommes toujours aussi passionnés par les entrepreneurs comme vous.

Même si beaucoup de choses ont changé pour les commerces locaux au fil des années, notamment avec l'émergence du e-commerce et des réseaux sociaux, une chose demeure inchangée: la nécessité d'un vrai partenaire «local» pour vous soutenir, vous, tout au long de votre parcours.

CCV comprend les défis qui sont les vôtres pour attirer les clients et développer votre entreprise. Pour y faire face, nous proposons une gamme de produits flexibles :, des solutions de paiement à la plateforme e-commerce en passant par les POS . Il s'agit vraiment de créer une vraie relation.

Notre rapport montre que, lorsqu'on leur en donne le choix, une majorité de clients opte pour des produits et services locaux. Il est aussi démontré qu'il y a des opportunités pour les entreprises locales comme la vôtre de se développer, grâce au digital et, ainsi, de se rapprocher encore plus de vos clients.



Le succès de votre entreprise procure de nombreux avantages à votre économie locale ainsi qu'à votre communauté. Comme nous l'avons dit au tout début, des entreprises indépendantes, comme la vôtre, sont le cœur d'une économie et l'âme d'une communauté.

Pour découvrir comment **CCV peut vous aider**, que ce soit par le biais de solutions de paiement adaptées, de systèmes de caisse bien pensés, ou de commerces en ligne simples d'utilisation, **contactez-nous au 0800 22 789 ou sales@be.ccv.eu** Nous nous réjouissons d'entendre parler de vous!





www.ccv.eu