

let's make
payment
happen



Love Local

Rapport

Qu'est-ce qui pousse
les consommateurs
suisses 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 Suisse – comment vos clients consomment-il vraiment local
- 10** Les consommateurs suisses – l'amour des services locaux
- 15** Pourquoi les clients suisses 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.

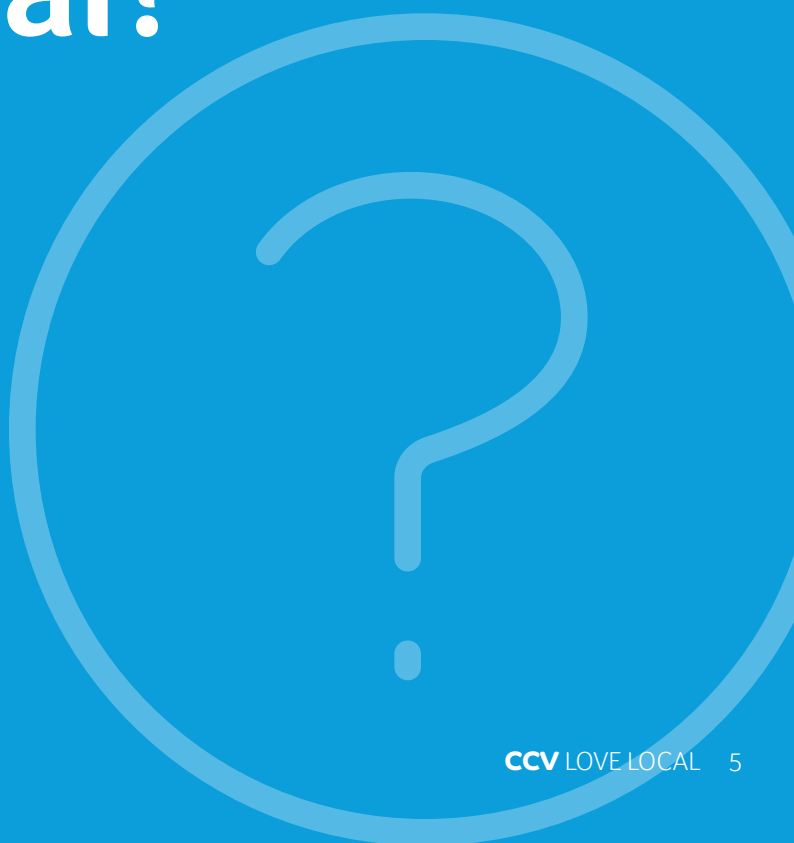
Mais votre entreprise locale ne se contente pas de renforcer la communauté. Chaque euro dépensé dans votre entreprise indépendante rapporte trois fois plus à l'économie locale que s'il avait été dépensé dans une chaîne de magasins. (Et environ 50 fois plus que s'il avait été dépensé dans une chaîne de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

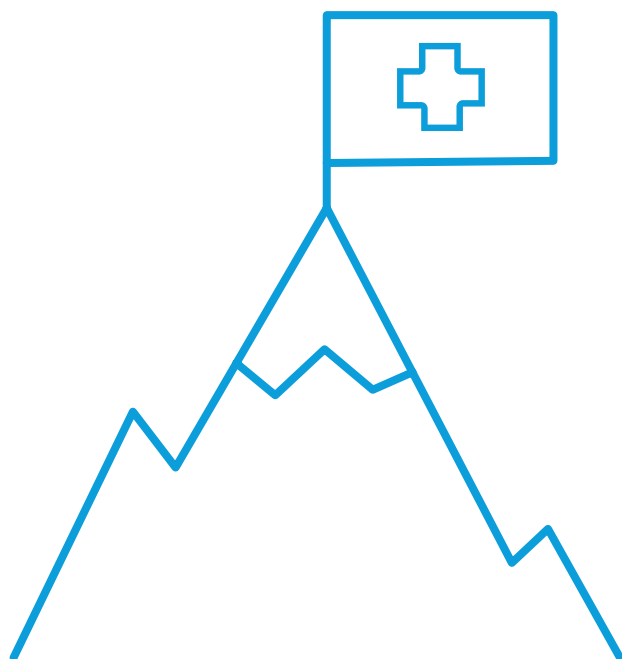
Poursuivez votre lecture pour découvrir les éléments clés de notre étude de marché et joignez-vous à nous pour promouvoir le message «Love Local».

#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 Suisse- comment vos clients consommement-ils vraiment local ?

Les clients suisses aiment vraiment acheter local. En fait, de tous les clients interrogés au cours de l'enquête, il apparaît qu'en moyenne, les Suisses aiment acheter local un peu plus que les autres. Nous en arrivons au point clé de notre analyse de marché.

Que ce soit en magasin ou en ligne, les consommateurs suisses achètent local pour toute une variété de produits, plus que les clients de tous les pays concernés par l'enquête, à savoir la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne.

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



Magasin local

34 %



E-commerce local

16 %



Chaîne

70 %



Chaîne e-commerce

20 %



Vous voulez en savoir plus ? Détailons cela par secteur



**Produits
alimen-
taires frais**



**Autres
produits
alimen-
taires
& boissons**



**Vêtements,
chaussures
& bijoux**



**Beauté &
Pharma-
ceutique**



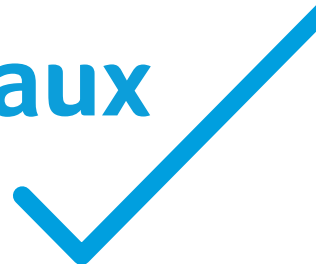
**Électromé-
nager &
électro-
nique**

	Produits alimentaires frais	Autres produits alimentaires & boissons	Vêtements, chaussures & bijoux	Beauté & Pharmaceutique	Électroménager & électronique
Magasin local	42%	27%	17%	21%	15%
Chaîne	53%	67%	45%	60%	50%
E-Commerce local en ligne	4%	4%	17%	9%	17%
Chaîne e-commerce	2%	2%	21%	10%	18%

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 suisses – l’amour des services locaux

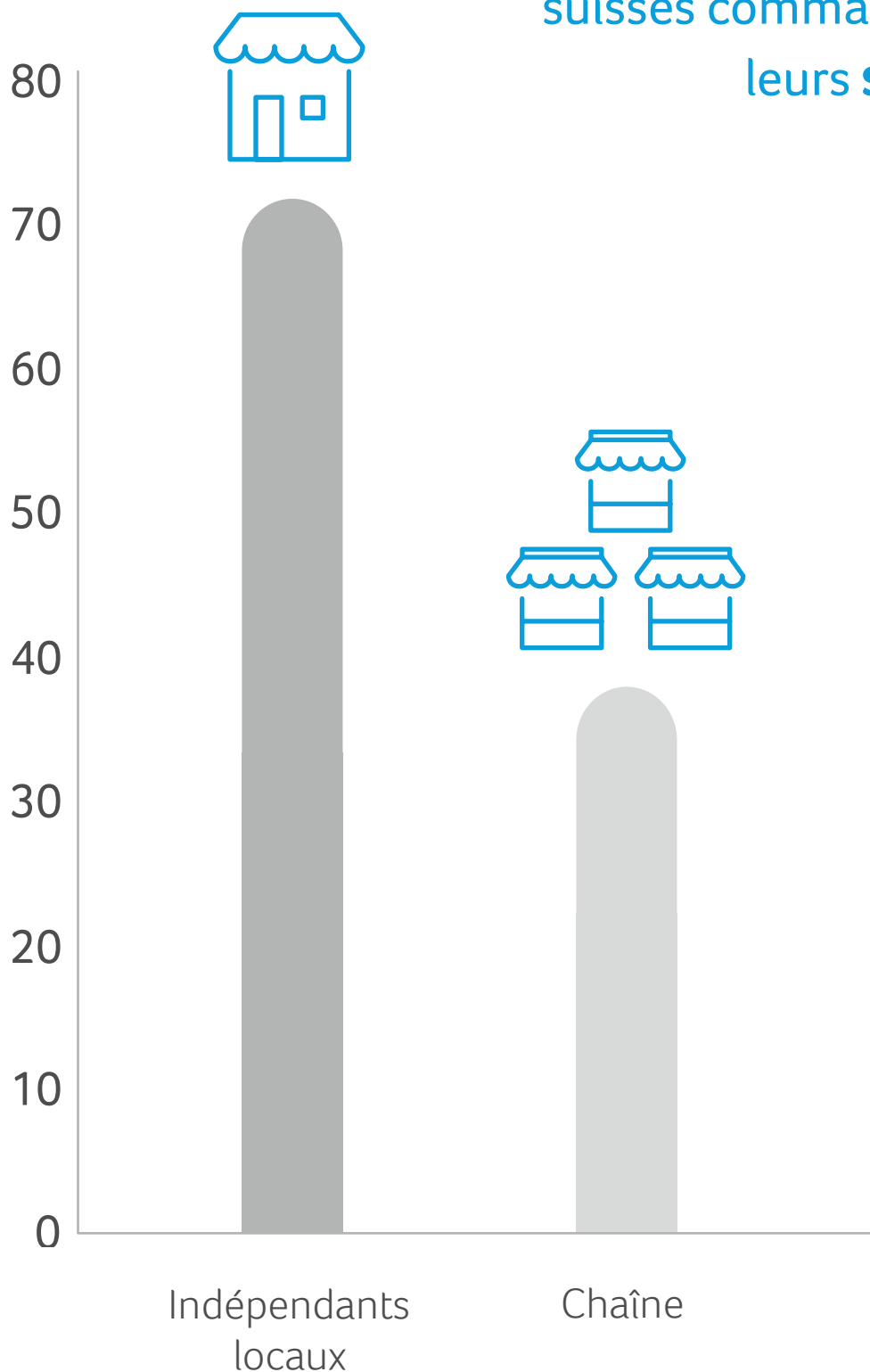


Vous serez heureux d’apprendre que les clients suisses sont très satisfaits des services locaux.

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 suisses commandent-ils leurs **services**



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

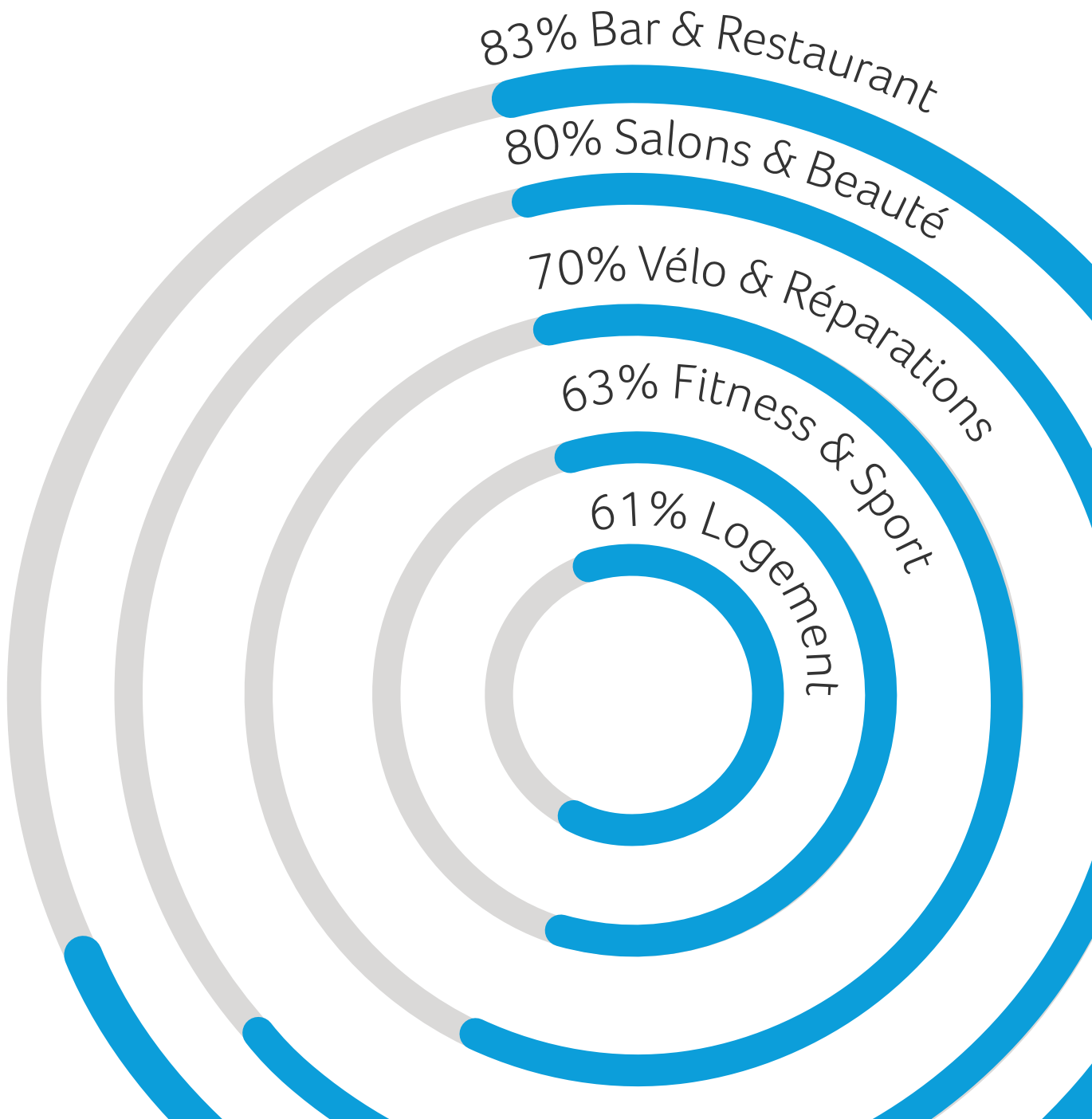


À présent, intéressons-nous aux avis des consommateurs suisses sur les différents services. Leurs préférences correspondent à celles des consommateurs des autres pays interrogés, mais les consommateurs suisses préfèrent un peu plus que les autres faire appel à des indépendants lorsqu'il s'agit de la santé et du fitness. La moyenne pour cette catégorie est de 62%.



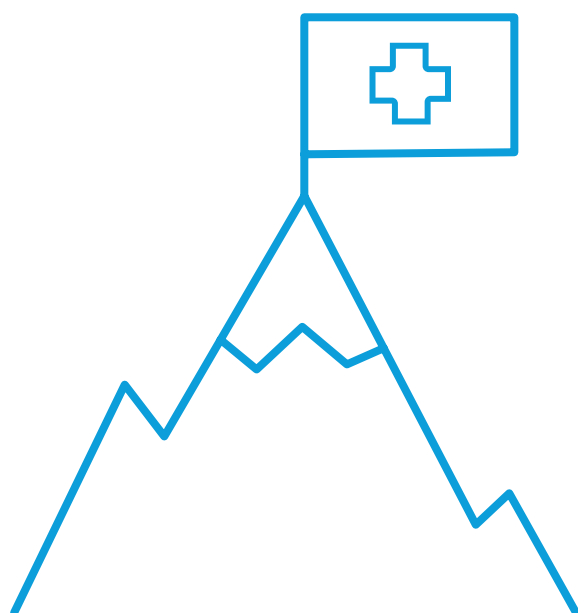


S'offrir des services d'indépendants locaux





Nos résultats révèlent que, s'ils en ont la possibilité, les consommateurs suisses préféreront largement les services locaux. Il s'agit d'une bonne nouvelle pour les commerces indépendants qui peuvent ainsi continuer à étendre leur activité pour répondre à cette demande.





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

Il est important de comprendre pourquoi vos clients vous choisissent-ils afin de pouvoir leur proposer davantage de services qui vous aideront à développer votre entreprise.

Découvrons cela en examinant les données.

Les consommateurs suisses , 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
54%

Service
10%

Supporter l'économie locale
8%

2

1

3

4 Voir un visage amical/familier (6%)

4 Le besoin urgent (6%)



Et, comment pouvez-vous encourager vos clients à acheter local plus souvent ? Nos résultats démontrent que les clients suisses ne suivent pas exactement les mêmes tendances que leurs voisins des autres pays interrogés. Ce qui est le plus important pour eux, c'est que vous leur proposiez des horaires d'ouverture qui les arrangent, mais aussi que vous leur vendiez des produits d'origine locale.

À titre de comparaison, le plus important pour tous les autres pays, étaient les rabais et promotions. Chez les consommateurs suisses, ce critère n'arrive qu'en troisième position, au même niveau qu'avoir affaire à un vendeur sympathique.





Ce qui inciterait les clients suisses à acheter local plus souvent



TOTAL

1	Des horaires d'ouverture pratiques	54%
2	La provenance locale des produits	48%
3	Les rabais, promotions et événements spéciaux en magasin	46%
4	Un personnel sympathique	46%
5	Des places de stationnement près du magasin	40%
6	Un programme de fidélité avantageux	40%
7	Une offre/gamme plus importante	31%
8	Une offre/gamme plus unique	24%
9	La possibilité de payer par voie électronique	23%
9	Un magasin/une décoration attrayant(e)	15%



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

Les consommateurs suisses 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
18%

Une offre unique
14%

2

1

3

4 Un soutien à l'économie locale (7%)

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

5 L'aspect écologique (5%)

6 Un programme de fidélité (4%)



Lorsqu'il s'agit d'attirer plus de clients sur votre commerce en ligne, le plus important, ce sont les remises et promotions, comme pour les clients des autres pays interrogés. En fait, les trois critères principaux qui poussent les clients suisses à acheter sur les e-commerces locaux sont les mêmes que pour les clients des Pays-Bas, d'Allemagne et de Belgique. Mais il est intéressant de noter que, pour eux, un magasin en ligne attrayant est un critère plus important que pour tous les consommateurs des autres pays interrogés.

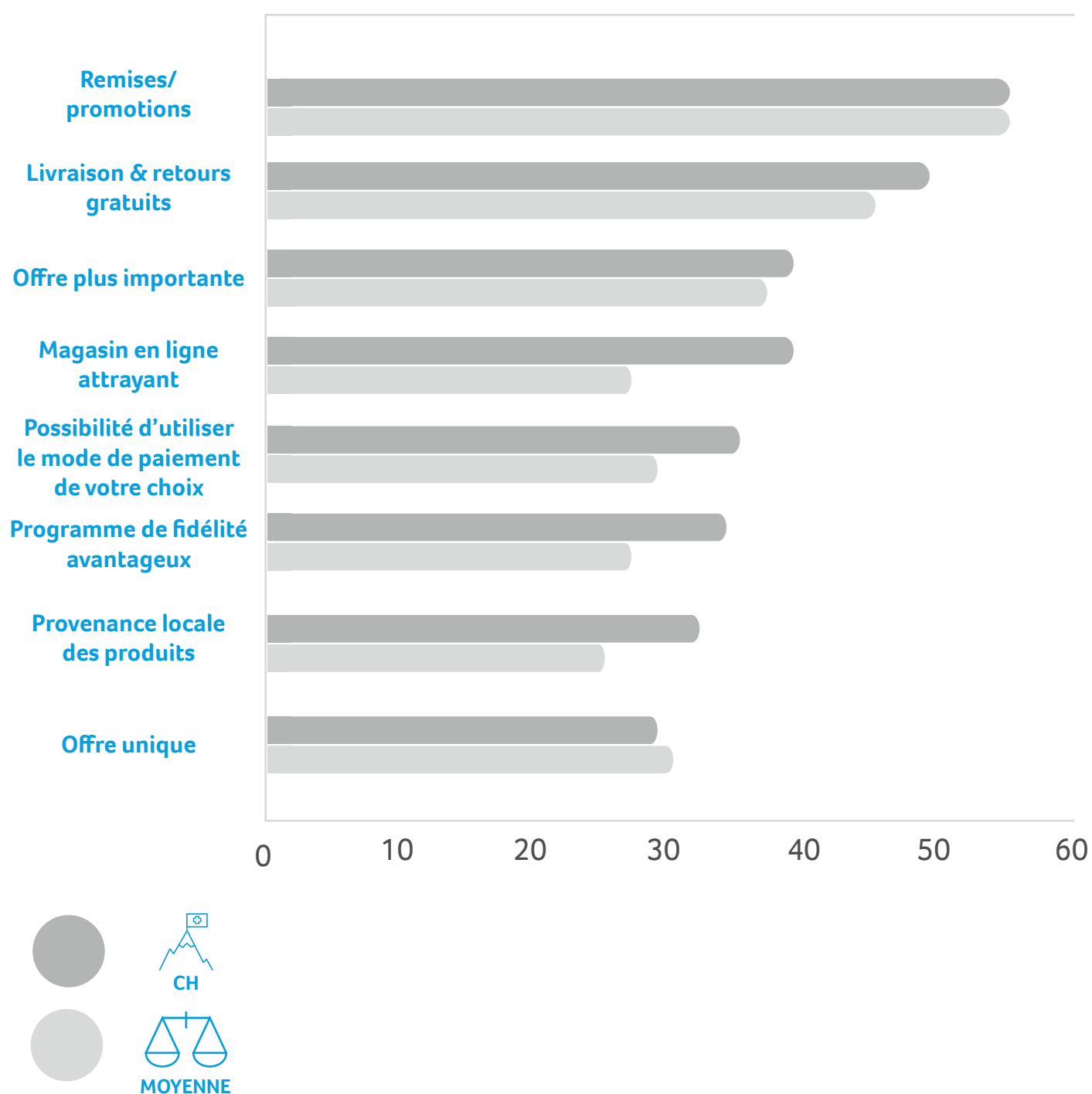
Par ailleurs, pour les commerces locaux comme les vôtres, il est également utile de savoir qu'offrir un mode de paiement privilégié est plus important pour les Suisses que pour tous les clients des autres pays. A noter qu'un programme fidélité avantageux est aussi très apprécié.

Cela démontre à quel point un magasin en ligne facile à utiliser, des méthodes de paiement efficaces, et un programme de fidélité intelligent contribueront au développement de votre entreprise.





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





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

Cultiver l'amour de vos clients c'est comme entretenir n'importe quelle autre forme de relation. Plus vous vous impliquez, plus vous recevrez en retour.

C'est pour cela qu'il est si important de rester en contact avec vos clients là où ils sont et, de nos jours, cela se fait essentiellement en ligne et sur les réseaux sociaux.

Notre enquête démontre que les clients suisses suivent, plus que la moyenne, l'actualité de leurs commerces locaux sur les réseaux sociaux. Ils aiment aussi consulter le site internet de leurs magasins préférés. En fait, quel que soit le mode de communication proposé par l'enquête, des réseaux sociaux à l'e-mail, les clients suisses se trouvent au dessus de la moyenne.



CH



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...)

68%

67%

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

62%

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

59%

55%

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

55%

50%

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...)

50%

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.

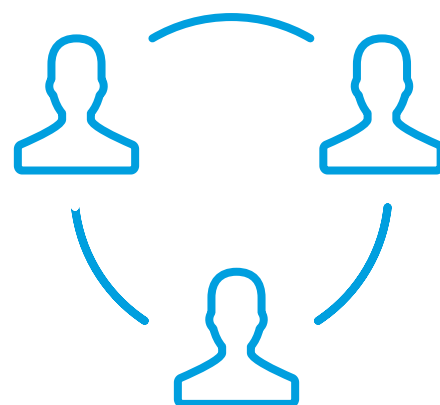
Plus vous placerez votre entreprise au cœur de la vie locale, mieux vous vous porterez. Chez CCV, nous croyons si profondément en ce type de collaboration que nous sommes heureux de vous mettre en contact avec d'autres entrepreneurs locaux qui pourraient être intéressés par des partenariats (et ce, sans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



Utilisez la technologie pour vous rapprocher de 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 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).



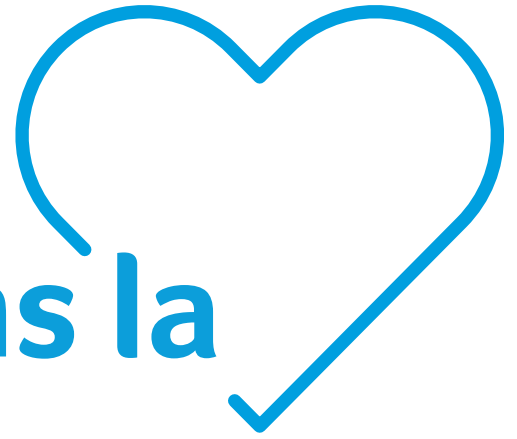


Récompensez la fidélité du client avec un programme fidélité.

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 058 220 60 00 ou info@ch.ccv.eu**.

Nous nous réjouissons d'entendre parler de vous!





www.ccv.eu