



Compte rendu de la conférence du G9+ du 27 mars 2007 sur le thème
« **Ventes sur Internet & PME** »

Les clubs Essec Business et Technologies associé aux clubs Pme-Pmi, Marketing et Stratégie-Développement ont co-organisé au CNIT de la Défense une conférence dans le cadre du G9+ (www.g9plus.org) concernant les ventes sur internet et les PME. Ce fut un grand succès pour cet atelier dense et riche en interactivité consacré à la relation client, le sujet plus spécifique du e-commerce a attiré une cinquantaine de participants. Face à une salle aux profils très variés : professionnels du e-commerce, créateurs de sites, consultants, étudiants... l'intervenant **Pierre Guimard**, ancien ESSEC, associé chez Keley Consulting, s'est fait fort de résumer en une heure les principaux enjeux et clés de succès d'un projet de e-commerce, avant de répondre longuement aux questions très variées des participants.

Si la croissance explosive du commerce en ligne, grâce notamment à la généralisation de l'accès Internet à haut débit, a permis une banalisation de l'acte d'achat sur Internet, une activité de e-commerce reste complexe à mettre en œuvre. Quelque soit le niveau de présence web souhaité, du simple site vitrine au site complet de e-commerce, Pierre Guimard a insisté sur les principaux risques à considérer : faire les choses à moitié en dimensionnant l'investissement par rapport au chiffre d'affaires actuel, négliger les résistances internes et les concurrences inter canaux, négliger le back office et le service client, et enfin ne pas maîtriser les nouvelles technologies, en produisant des sites peu ergonomiques par exemple.

Après avoir détaillé les différentes phases d'un projet de e-commerce, et les éléments à prendre en compte dans le business plan, l'intervenant a mentionné les différentes solutions logicielles existantes actuellement. Enfin, il a dressé une liste des facteurs clés de succès d'un projet de e-commerce, en insistant particulièrement sur l'importance d'accroître sa présence sur le web (à travers le référencement, l'affiliation, les partenariats, l'achat d'espace... pour ne citer que quelques-uns des moyens disponibles, qu'ils soient gratuits ou payants).

S'en est suivie une session de questions/réponses d'une heure pleine, tant le sujet passionne ! Les questions directement liées au e-commerce, telles les interrogations sur les garanties de paiement, sur le taux de transformation des visiteurs en clients, ou sur la durée moyenne de retour sur investissement, ont vite fait place à des questions portant sur Internet tous azimuts : les participants, dont certains maîtrisaient visiblement leur sujet, se sont autant intéressés aux questions de logistique (délais d'acheminement et traçabilité des colis), qu'au dernier logiciel client Apollo d'Adobe, en passant par les techniques d'animation d'un site ou encore le droit des marques.

En bref, un atelier au contenu dense et aussi interactif que son sujet, qui reflète bien l'intérêt et les interrogations suscités par l'évolution constante de l'économie numérique.

Youmna Ovazza

Information sur : www.essecnet.com et www.g9plus.org



Sur la photo : **Pierre Guimard**, ancien ESSEC associé chez Keley Consulting en dialogue avec la salle

Les co-organisateurs de la manifestation : **Guy de Swiniarski**, responsable du Club ESSEC Business & Technologie, **Youmna Ovazza** du club ESSEC PMI-PME, **Philippe Guiheneuc**, responsable du club ESSEC Stratégie et Développement et **Cédric Roesler** responsable du club Marketing.