

WooCommerce : Principales raisons d'abandon panier

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles un client peut abandonner son panier d'achat en ligne.

Raison

Manque d'informations sur le produit

Frais de livraison trop élevés : si les frais d'expédition sont plus élevés que ce à quoi ils s'attendaient ou s'ils sont simplement trop élevés, les clients peuvent être dissuadés de finaliser leur achat.

Manque de choix concernant le mode de paiement

Coûts supplémentaires annoncés au dernier moment

Obligation de créer un compte pour finaliser la commande

Processus de commande trop long ou complexe : si le client doit fournir des informations inutiles ou si le processus d'achat est trop long et fastidieux, cela peut décourager le client de poursuivre son achat.

Manque de clarté sur les délais de livraison

Absence de coordonnées pour contacter le vendeur

Absence d'éléments de réassurances : ex. paiement sécurisé, conditions de retour, ...

Absence de prise en charge du risque : ex. garantie (satisfait ou remboursé, ...)

Panier peu visible

Temps de chargement des pages

Un chiffre

Entre 50 et 75 % des visiteurs abandonnent leur achat en ligne avant la finalisation de leur commande.

Quelques solutions

Activer les commandes invitées

Une **commande invitée** (ou "guest checkout" en anglais) est un processus d'achat en ligne qui permet aux clients d'**effectuer une commande sans avoir à créer un compte sur le site de commerce électronique**. Avec la commande invitée, les clients peuvent facilement fournir les informations de paiement et d'expédition nécessaires pour finaliser leur commande.

La commande invitée est souvent utilisée pour offrir **une expérience d'achat plus rapide et plus facile aux clients qui ne souhaitent pas créer un compte sur le site de commerce électronique**. Cela peut être utile pour les clients qui effectuent un achat unique ou qui n'ont pas l'intention de revenir sur le site.

Cependant, il y a des avantages et des inconvénients à proposer une commande invitée.

Les avantages incluent une expérience d'achat plus rapide et plus simple pour les clients, ce qui peut augmenter le taux de conversion et le nombre de ventes.

Les inconvénients peuvent inclure le manque d'informations sur le client, ce qui peut rendre difficile la personnalisation de l'expérience client et la communication ultérieure avec le client.

Depuis **WooCommerce > Réglages** - onglet « **Comptes et confidentialité** » : « **Autoriser les clients à passer commande sans compte** »

Mettre en place un menu panier

Si votre thème ne permet pas la mise en avant du panier, installez l'extension [WooCommerce Menu Cart](#).

Rédiger une FAQ

Pour répondre aux questions des clients, pensez à mettre en place une FAQ au niveau de la fiche produit.

Créer une FAQ (Foire Aux Questions) pour WooCommerce peut être utile pour plusieurs raisons :

1. **Réduire les demandes de support client** : en fournissant une FAQ complète et détaillée, les propriétaires de boutiques en ligne peuvent répondre aux questions les plus courantes des clients. Cela peut réduire le nombre de demandes de support client, permettant aux propriétaires de se concentrer sur des problèmes plus complexes.
2. **Améliorer l'expérience utilisateur** : une FAQ peut améliorer l'expérience utilisateur en fournissant des réponses rapides et claires aux questions des clients. Cela peut aider à réduire la frustration des clients et à améliorer leur satisfaction globale.
3. **Gagner la confiance des clients** : une FAQ détaillée peut aider à gagner la confiance des clients en leur fournissant des informations claires et précises sur les produits, les politiques de retour, les frais d'expédition, les délais de livraison et d'autres aspects du site de commerce électronique.
4. **Augmenter les ventes** : en répondant aux questions les plus courantes des clients, une FAQ peut aider à réduire les abandons de panier et à augmenter les ventes. Les clients peuvent être plus enclins à effectuer un achat s'ils trouvent facilement les réponses à leurs questions.

ex. via l'extension [Custom Product Tabs](#)

Créer la sensation d'urgence (principe du FOMO)

Créer la sensation d'urgence sur WooCommerce peut être une stratégie efficace pour augmenter les ventes en encourageant les clients à acheter rapidement. Voici quelques façons de créer la sensation d'urgence sur WooCommerce :

1. **Offrir des réductions ou des offres limitées dans le temps** : proposer des offres spéciales pour une durée limitée peut inciter les clients à acheter rapidement avant que l'offre ne se termine.
2. **Utiliser des compteurs de temps** : les compteurs de temps peuvent être utilisés pour afficher le temps restant avant la fin d'une offre spéciale ou d'une vente. Cela peut aider à créer une sensation d'urgence chez les clients et les inciter à acheter rapidement.
3. **Mettre en évidence les produits en rupture de stock** : en mettant en évidence les produits

qui sont presque épuisés ou en rupture de stock, les propriétaires de boutiques en ligne peuvent inciter les clients à acheter rapidement pour éviter de manquer le produit.

4. **Envoyer des emails de rappel** : les emails de rappel peuvent être utilisés pour rappeler aux clients les offres spéciales en cours et les encourager à acheter avant la fin de l'offre.
5. Utiliser **des pop-ups** : les pop-ups peuvent être utilisés pour afficher des offres spéciales ou des réductions lorsqu'un client visite le site. Cela peut aider à créer une sensation d'urgence et inciter les clients à acheter rapidement.

ex. via l'extension **Sales Countdown Timer For WooCommerce**



Color Pen

SALE!

166

11

04

33

Days

Hours

Minutes

Seconds

On Sale

~~\$50.00~~ \$29.00

Add to cart

Relancer les paniers abandonnés

Relancer les paniers abandonnés sur WooCommerce peut être une stratégie efficace pour récupérer des ventes perdues.

Vous pouvez faire un rappel e-mail de panier abandonné : **ex.** via l'extension **Abandoned Cart Recovery**.