

Créer un site e-commerce avec PrestaShop Cloud

Mise en place et suivi du projet

Noëlle AMIR
Pierre-Henri COFFINET



newsletter
e-commerce
catalogue
e-marketing
merchandising
article
panier
produit
produit
e-commerce
catalogue

Chapitre 1 : Préparer son projet e-commerce

A. Introduction	15
1. Objectif de ce livre	15
2. Pourquoi se lancer dans l'e-commerce ?	16
B. Les questions à se poser avant de se lancer	18
C. Identité du projet	21
1. Nom de société et/ou marque	21
2. Identité visuelle	22
3. Protéger sa marque	23
4. Création de la société	25
D. Avant de commencer	26
1. Anticiper la logistique	26
2. Réglementation liée aux sites e-commerce	30
3. Choisir sa plate-forme e-commerce	38

Chapitre 2 : Créer son site e-commerce

A. Déployer PrestaShop Cloud	43
1. Démarrer votre boutique PrestaShop Cloud	43
2. Configurer les paramètres de base de la boutique	45
3. Paramétrer votre compte personnel	46
B. Interface PrestaShop Cloud	49
1. Interface de gestion PrestaShop Cloud	49
2. Modifier le nom de votre boutique	55
3. Ajouter un nom de domaine	55
a. Acheter un nom de domaine pour votre boutique depuis PrestaShop Cloud .	55
b. Ajouter un nom de domaine existant à votre boutique PrestaShop Cloud	60
4. Ajouter un compte FTP	63
a. FTP (File Transfer Protocol)	63
b. Ajouter un compte FTP	63
C. Préparer le back-office de votre boutique	64
1. Présentation du back-office	64
2. Accès au back-office	64
3. Interface du back-office	66
4. Configurer et personnaliser votre back-office	77
a. Désactiver le Mode démo	77
b. Supprimer complètement les données de démonstration de la base de données	78
c. Configuration de vos préférences d'affichage pour votre back-office	79
d. Personnaliser le menu principal	80
e. Menu Accès rapide	84

f.	Définir l'activité principale de votre boutique	86
g.	Activer ou désactiver votre boutique	86
5.	Structure modulaire	88
a.	Accéder à la page de gestion des modules	88
b.	Installer un module	88
c.	Configurer un module	89
d.	Trouver un module	89
e.	Mettre à jour vos modules	90
f.	Réinitialiser un module	91
g.	Désactiver un module	92
h.	Supprimer un module	92
i.	Ajouter un module aux favoris	93
D.	Configurer la localisation	94
1.	Packs de localisation	94
a.	Accéder à la page de gestion de la localisation	94
b.	Importer un pack de localisation	95
2.	Paramètres par défaut de localisation	96
3.	Langue(s)	97
a.	Accéder à la page de gestion des langues	98
b.	Activer/désactiver une langue	98
4.	Traductions	99
a.	Accéder à la page de gestion des traductions	99
b.	Modifier les traductions	99
5.	Zones, Pays, États	101
a.	Accéder aux pages de gestion des Zones, Pays, États	101
b.	Activer/désactiver des pays, zones, états	102
6.	Devises	102
a.	Accéder à la page de gestion des devises	103
b.	Activer/désactiver des devises	103
c.	Mettre à jour les taux de change des devises	104
7.	Taxes	105
a.	Accéder à la page de gestion des taxes	105
b.	Activer/désactiver des taxes	106
c.	Configurer les options de taxes	107
d.	Accéder à la page de gestion des règles de taxes	107
8.	Préférences de géolocalisation	108
a.	Accéder à la page de préférences de géolocalisation	109
b.	Activer la géolocalisation par IP	109
c.	Configurer les options de géolocalisation par IP	110

E. Gérer ses employés	111
1. Gérer ses comptes employés.....	111
a. Accéder à la page de gestion des employés	112
b. Ajouter un nouvel employé.....	112
c. Modifier un employé	114
d. Supprimer un employé.....	115
e. Activer/désactiver l'accès à un employé.....	115
f. Trouver rapidement un de ses employés.....	116
g. Actions groupées sur vos employés.....	116
h. Options des employés.....	118
2. Gérer les profils de permissions	119
a. Accéder à la page de gestion des profils.....	119
b. Créer un profil de permissions	120
c. Modifier un profil.....	120
d. Supprimer un profil	121
3. Gestion des permissions	121
a. Accéder à la page de gestion des permissions.....	121
b. Assigner des permissions à un profil	122
F. Mettre en place des systèmes de paiement	123
1. Installer et configurer des modes de paiement.....	123
a. Accéder à la page de gestion des modes de paiement.....	124
b. Installer un module de paiement	125
c. Configurer un module de paiement.....	125
d. Configurer le module Paiement à la livraison	126
e. Configurer le module Chèque	126
f. Configurer le module PayPal.....	127
g. Configurer le module Virement bancaire.....	130
h. Modules de banques	132
2. Options de restriction des modes de paiement	133
G. Mettre en place la livraison	134
1. Configurer ses transporteurs	134
a. Accéder à la page de gestion des transporteurs	134
b. Ajouter un nouveau transporteur via un module de transporteur	135
c. Installation et configuration du module So Colissimo.....	136
d. Installation et configuration du module TNT Express	138
e. Installation et configuration du module Mondial Relay	140
f. Ajouter un nouveau transporteur manuellement.....	142
g. Activer/désactiver un transporteur.....	146
h. Modifier un transporteur	146
i. Supprimer un transporteur	146

2.	Configurer les préférences de livraison	146
a.	Accéder à la page de gestion des préférences de livraison	146
b.	Définir les frais de manutention.....	147
c.	Définir les frais de port offerts.....	147
d.	Définir l’affichage des transporteurs sur votre boutique	148
H.	Mettre en place son catalogue produit.....	149
1.	Configuration des préférences produit	149
2.	Catégories.....	153
a.	Accéder à la page de gestion des catégories	154
b.	Ajouter une nouvelle catégorie de produits	154
c.	Modifier une catégorie de produits	156
d.	Supprimer une catégorie de produits	156
e.	Activer/désactiver une catégorie de produits.....	156
f.	Modifier la position des catégories dans la liste.....	157
3.	Fabricants/Marques	157
a.	Accéder à la page de gestion des fabricants	158
b.	Ajouter un nouveau fabricant.....	158
c.	Modifier un fabricant	161
d.	Supprimer un fabricant.....	161
e.	Activer/Désactiver un fabricant	162
4.	Fournisseurs.....	162
a.	Accéder à la page de gestion des fournisseurs.....	162
b.	Ajouter un nouveau fournisseur	163
c.	Modifier un fournisseur.....	164
d.	Supprimer un fournisseur	164
e.	Activer/Désactiver un fournisseur.....	164
5.	Attributs	165
a.	Accéder à la page de gestion des attributs	165
b.	Ajouter un nouvel attribut.....	165
c.	Ajouter une nouvelle valeur	167
d.	Modifier un attribut	168
e.	Supprimer un attribut	168
f.	Modifier une valeur d’un attribut	168
g.	Supprimer une valeur	169
6.	Caractéristiques	170
a.	Accéder à la page de gestion des caractéristiques	170
b.	Ajouter une nouvelle caractéristique.....	170
c.	Ajouter une nouvelle valeur pour cette caractéristique	171
d.	Modifier une caractéristique	172
e.	Supprimer une caractéristique	172
f.	Modifier une valeur d’une caractéristique	172

g.	Supprimer une valeur d'une caractéristique	173
7.	Fiches produits	174
a.	Accéder à la page de gestion des fiches produits	174
b.	Ajouter un nouveau produit standard manuellement	175
c.	Créer un pack de produits	196
d.	Ajouter un produit dématérialisé	198
e.	Prévisualiser une fiche produit	200
f.	Dupliquer une fiche produit	200
g.	Activer/désactiver une fiche produit	201
h.	Modifier une fiche produit	201
i.	Supprimer une fiche produit	201
8.	Import/export de fichiers CSV	202
a.	Importer un fichier tableur de type CSV	202
b.	Exporter un fichier CSV	203
I.	Configurer la gestion des stocks	204
1.	Configurer les préférences liées à la gestion des stocks	204
a.	Désactiver la gestion des stocks	205
b.	Activer la gestion des stocks simplifiée	205
c.	Activer la gestion des stocks avancée	205
2.	Ajouter ses entrepôts	206
a.	Accéder à la page de gestion des entrepôts	206
b.	Ajouter un nouvel entrepôt	207
c.	Afficher les informations sur un entrepôt	208
d.	Modifier un entrepôt	208
e.	Supprimer un entrepôt	209
3.	Ajouter son stock	209
a.	Accéder à la page de gestion du stock	209
b.	Ajouter du stock pour un produit dans un entrepôt	210
c.	Retirer du stock pour un produit dans un entrepôt	211
d.	Transférer du stock d'un entrepôt à un autre	212
J.	Configurer le processus de commande	213
1.	Processus de commande	213
a.	Étape 1 : Mise au panier du produit	213
b.	Étape 2 : Compte client	215
c.	Étape 3 : Informations de livraison	219
d.	Étape 4 : Informations de paiement	220
e.	Étape 5 : Confirmation de commande	221
2.	Configuration des préférences relatives aux commandes	221
a.	Accéder à la page de gestion des préférences relatives aux commandes	221
b.	Définir le système de commande	222
c.	Activer la fonctionnalité de commande express	222

d.	Permettre au client de commander à nouveau	223
e.	Permettre au client de précommander ou de commander des produits temporairement indisponibles	223
f.	Obliger le client à accepter les conditions générales de vente pour effectuer l'achat.	223
g.	Imposer un montant minimum de commande	223
h.	Proposer l'emballage cadeau pour les produits à vos clients	224
3.	Configuration des préférences relatives aux factures	224
a.	Accéder à la page de gestion des factures	224
b.	Activer l'envoi de facture aux clients après validation de leur commande.	225
c.	Personnaliser l'affichage des factures	226
K.	Configurer le processus de création de compte client	227
1.	Processus de création d'un compte client	227
a.	Processus basique de création d'un compte client.	227
2.	Configurer les préférences relatives aux comptes clients	229
a.	Accéder à la page de configuration des préférences relatives aux clients	229
b.	Activer la création de compte express.	230
c.	Rendre le numéro de téléphone obligatoire dans le processus de création de compte	230
d.	Réafficher le panier après identification	231
e.	Envoyer un e-mail après la création d'un compte par le client	231
f.	Activer la régénération de mot de passe	231
g.	Activer le mode B2B	232
L.	Mettre en place un SAV	232
1.	SAV (service après-vente)	232
2.	Afficher un numéro de téléphone sur votre boutique	233
3.	Ajouter un bloc d'informations de contact sur votre boutique	234
4.	Ajouter un nouveau contact SAV à votre formulaire de contact.	234
a.	Accéder à la page de gestion des contacts	235
b.	Ajouter un nouveau contact	235
5.	Configurer les fonctionnalités du SAV	236
a.	Accéder à la page de gestion du SAV.	237
b.	Configurer les options de contact	237
c.	Configurer les options de SAV	237
6.	Configurer la fonctionnalité de retour produit	238
a.	Accéder à la page de retour produit.	238
b.	Activer la fonctionnalité de retour produit	239
M.	Personnaliser le front-office de votre boutique	239
1.	Présentation du front-office	239
2.	Définir le design de votre boutique.	239
a.	Choisir un thème graphique pour votre boutique	239

b.	Installer un thème graphique pour votre boutique	241
c.	Accéder à la page de personnalisation du thème	241
d.	Ajouter un logo à votre thème	242
e.	Ajouter des icônes	242
f.	Activer le thème mobile	243
g.	Définir l'affichage par défaut des colonnes du thème	244
h.	Paramétrer votre thème	245
3.	Créer des pages statiques	246
a.	Accéder à la page de gestion des pages CMS	247
b.	Créer une catégorie CMS	248
c.	Ajouter une page CMS	249
d.	Page "Nos magasins"	250
e.	Page "Contact"	253
4.	Menus	254
a.	Configurer le menu de votre boutique	254
5.	Configurer le moteur de recherche interne	256
a.	Accéder à la page de configuration du moteur de recherche interne de votre boutique	256
b.	Activer l'indexation	256
c.	Ajouter des alias	257
d.	Configurer le comportement du moteur de recherche interne	258
e.	Définir les critères d'importance pour les résultats de recherche	259
N.	Sécuriser sa boutique en ligne	260
1.	Restreindre l'accès à sa boutique	260
2.	Sécuriser les mots de passe	260
3.	Les logs (savoir qui a fait quoi à quel moment)	260
4.	Protéger les données	261
5.	Protéger les images	261
6.	Effectuer des mises à jour régulières	262
7.	Activer la sécurité HTTPS	262
8.	Sécuriser les paiements	263

Chapitre 3 : Gérer son site e-commerce

A.	Gérer commandes et factures	267
1.	Suivre et gérer ses commandes	267
a.	Rappel du processus de commande	268
b.	Accéder à la page de gestion des commandes	274
c.	Accéder aux détails d'une commande	275
d.	Accéder aux informations du client	276
e.	Connaître le moyen de livraison choisi par le client pour sa commande	278
f.	Connaître le mode de paiement choisi par le client pour sa commande	279

g.	Afficher et modifier l'état d'une commande	280
h.	Ajouter ou supprimer un produit dans une commande	284
i.	Ajouter une commande manuellement	284
j.	Ajouter une réduction à une commande	289
k.	Envoyer un message au client au sujet de sa commande	290
l.	Imprimer une commande	291
m.	Exporter une liste de commandes	292
n.	Générer les bons de livraison	293
o.	Générer un bon de livraison pour une commande donnée	294
2.	Gérer les factures	294
a.	Accéder à la page de gestion des factures	295
b.	Récupérer des factures	296
c.	Générer la facture associée à une commande	297
B.	Suivre ses produits	297
1.	Accéder à la page de suivi de vos produits	297
2.	Identifier les catégories vides	298
3.	Identifier les produits en rupture de stock	299
4.	Identifier les produits désactivés	299
C.	Gérer ses stocks	300
1.	État du stock	300
a.	Connaître l'état actuel du stock	300
2.	Mouvements de stock	301
a.	Suivre les mouvements de stock	301
b.	Ajouter un libellé de mouvements de stock	303
3.	Couverture du stock	304
a.	Connaître sa couverture de stock	304
4.	Alertes par e-mail	306
a.	Module Alertes par e-mail	306
5.	Commandes fournisseurs	308
a.	Accéder à la page de commandes fournisseurs	308
b.	Afficher les détails d'une commande fournisseur	308
c.	Créer une commande fournisseur	309
d.	Créer un modèle de commande fournisseur	312
e.	Visualiser et changer l'état d'une commande fournisseur	313
f.	Créer un nouvel état pour vos commandes fournisseurs	315
D.	Gérer clients et groupes de clients	316
1.	Gérer les clients	316
a.	Accéder à la page de gestion des clients	316
b.	Exporter la liste des clients	318
c.	Créer un nouveau compte client	319
d.	Afficher les informations sur un client	322

e.	Trouver rapidement un client dans la liste	327
f.	Actions groupées sur vos clients	328
2.	Gérer les groupes de clients	329
a.	Accéder à la page de gestion des groupes de clients	329
b.	Créer un nouveau groupe de clients	329
c.	Ajouter un client à un groupe	331
E.	Gérer SAV, retours produits, avoirs et remboursements	333
1.	Gérer le SAV	333
a.	Accéder à la page SAV pour gérer les requêtes des clients	334
b.	Gérer les discussions avec vos clients	335
c.	Prévenir le client d'un problème	337
2.	Gérer les retours produits, avoirs et remboursements	338
a.	Processus de retour produit	338
b.	Gérer les retours produits	340
c.	Remboursements et avoirs	342
F.	Gérer les promotions	345
1.	Différencier avoirs et bons de réduction	345
2.	Configurer des règles panier (bons de réduction automatiques)	345
3.	Utilisation d'un bon de réduction par le client	349
4.	Configurer des règles de prix catalogue	350
G.	Analyser et optimiser ses performances	353
1.	Accéder à la page de statistiques	353
2.	Définir une période temporelle pour afficher vos données statistiques	354
3.	Tableau de bord des statistiques	354

Chapitre 4 : Mettre en place du webmarketing

A.	Définition et utilité du webmarketing	371
1.	Définition	371
2.	Avantages et inconvénients du webmarketing	371
B.	Optimisation de l'ergonomie du site	372
1.	Définition	372
2.	Conseils pour optimiser l'ergonomie de son site	373
C.	SEM : Search Engine Marketing	374
1.	SEM	374
a.	Définition	374
b.	Différentes méthodes du SEM	376
2.	SEO	376
a.	Définition	376
b.	Définir ses mots-clés	377
c.	Bien choisir son nom de domaine	381
d.	Contenu textuel du site	382

e. Images et photos	384
f. Contenu vidéo	385
g. Fichiers PDF, Word, Excel, PowerPoint	386
h. Site Responsive Design	387
i. URL des pages	390
j. Fichiers robots.txt et sitemap.xml	393
k. Les Méta	395
l. Site multilingue	399
m. Soumission de votre site aux moteurs de recherche	399
n. Google Analytics et Google Webmaster Tools	401
o. Aller plus loin	405
3. SEA	409
4. SMO	411
a. Les réseaux sociaux	411
b. Publicité sur les réseaux sociaux	425
c. Les blogs	425
d. E-réputation	426
D. Publicité Display	427
E. Remarketing	429
F. Affiliation	433
1. Accéder à la page de gestion des affiliations	433
2. Ajouter un nouvel affilié	434
3. Donner accès à vos affiliés à leurs statistiques	436
G. Marketplaces	437
H. Compérateurs de prix	439
1. Définition	439
I. E-mail Marketing : E-mailing	441
1. Définition	441
J. E-merchandising	446
1. L'art du merchandising sur Internet	446
a. Définition	446
2. Transformer ses visiteurs en acheteurs	447
a. Une bonne structuration et navigation sur le site	447
b. Design et dynamisme du site	447
c. La qualité de vos produits et votre argumentaire de vente	447
d. Positionnement stratégique des produits	448
e. Donner le choix du mode de livraison	448
f. Donner le choix du moyen de paiement	449
g. Rassurer le client	449
h. Optimiser le processus de commande	450
i. Assurer un service après-vente de qualité et faciliter le retour produit	452

j. Le programme de fidélité.....	452
3. Augmenter ses ventes	454
a. Le cross selling	454
b. Les promotions et bons de réduction	455
c. Les ventes flash	457
d. Le parrainage	457
4. Fidéliser ses clients	461
a. Satisfaction client	461
b. Récompenser la fidélité.....	462
c. Relancer régulièrement les clients	462
K. Marketing traditionnel	462
1. Marketing traditionnel.....	462
a. Packaging	462
b. Print	463
c. Presse/TV/Radio.....	463
d. Le bouche à oreille et le marketing viral	463
2. Écouler ses stocks.....	464
a. Les soldes.....	464
b. Les ventes flash	464
c. Les ventes privées.....	464
d. Les marketplaces.....	465
e. Les magasins d'usine	465
f. Soldeurs ou liquidateurs.....	465
L. Suivre les performances de votre stratégie webmarketing : Web Analytics	466
Index	467

Chapitre 3 : Gérer son site e-commerce

A. Gérer commandes et factures	267
B. Suivre ses produits	297
C. Gérer ses stocks	300
D. Gérer clients et groupes de clients	316
E. Gérer SAV, retours produits, avoirs et remboursements	333
F. Gérer les promotions	345
G. Analyser et optimiser ses performances	353

A. Gérer commandes et factures

1. Suivre et gérer ses commandes

Votre site est désormais configuré et votre catalogue de produits est en ligne. Vos clients peuvent donc dès maintenant passer commande sur votre boutique.

CartonPlein Recherche **Panier** 1 Produit

HOME | NOTRE CONCEPT - LES BOX CADEAUX | PRIX ET RÉCOMPENSES | PRESSE | A PROPOS

Une box exclusive pour tous les événements
1000 Anniversaires, Saint Valentin
Choisissez ensuite le contenu de la box adapté pour chaque ligne de naissance surprenante.
ACHETEZ MAINTENANT

Pas d'idée de cadeau pour la Saint Valentin ?
Pas d'idée de cadeau pour son Anniversaire ?

NOUVEAUTÉS | POPULAIRE | MEILLEURES VENTES

Box Cadeaux St Valentin 36,00 €
Box Cadeaux Anniversaire 36,00 €
Carte cadeau 36,00 €
Box Cadeaux de Noël 36,00 €

Pensez à la Box de Noël | Pensez à la Box d'Anniv | Nouvelle Box Saint Valentin

CARTONPLEIN
DES BOX DE FOLIE

Suivez-nous sur Facebook
PrestaShop 6
60 991 personnes aiment PrestaShop.

Transport Colissimo
Suivez votre colis grâce au code Colissimo

S.A.V.
Contactez-nous si vous avez la moindre question

Paiement sécurisé
Site sécurisé pour assurer vos transactions en toute sérénité

Nos engagements
Nous nous engageons fermement à:
- Déballer de belles surprises grâce à nos box.
- Changer le contenu de nos box chaque année.
- Protéger le droit des box. Vive les box !

Lettre d'informations | Déterminez votre adresse e-mail | Nous suivre

Catégories
Box Cadeaux de Noël
Box Cadeaux Anniversaire
Box Cadeaux Saint Valentin

Informations
Promotions
Nouveaux produits
Meilleures ventes
Nos magasins
Contactez-nous
Termes et conditions d'utilisation
A propos d'atomeap

Mon compte
Mes commandes
Mes retours de marchandises
Mes avis
Mes adresses
Mes informations personnelles
Mes bons de réduction

Informations sur votre boutique
CartonPlein, 2 rue des cartons 75015 Paris France
Appelez-nous au **01.23.45.67.89**
E-mail: **contact@cartonplein.fr**

a. Rappel du processus de commande


Étape 1 : le client ajoute à son panier virtuel les produits qu'il souhaite acheter puis clique sur le bouton **Commander** pour entamer son processus de commande.

🏠 > Votre panier

Votre panier contient 1 produit

RÉCAPITULATIF DE LA COMMANDE

01. Récapitulatif
02. Connexion
03. Adresse
04. Livraison
05. Paiement

Produit	Description	Avail.	Prix unitaire	Quantité	Total
	Box Cadeaux St Valentin <small>Référence : B003-1 Couleur du paquet : Rose, Pour lui / Pour elle : Homme, Taille : Petit format</small>	En stock	36,00 €	<input type="text" value="1"/> <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>	36,00 €
Total produits TTC :					36,00 €
Frais de port					6,50 €
TOTAL					42,50 €

BONS DE RÉDUCTION

📄 En validant votre panier, vous pouvez collecter 3 points de fidélité pouvant être transformé(s) en un bon de réduction de 0,60 €.
 * Offre non applicable pour les commandes passées en tant qu'invité

← Continuer mes achats
Commander >

Étape 2 : le client doit s'identifier sur le site ou créer un compte client (il peut aussi choisir de ne pas créer de compte client et effectuer une commande express si l'option est activée) et indiquer son adresse de livraison et de facturation.

Identifiez-vous

IDENTIFIEZ-VOUS

01. Récapitulatif

02. Connexion

03. Adresse

04. Livraison

05. Paiement

CRÉEZ VOTRE COMPTE

Saisissez votre adresse e-mail pour créer votre compte.

Adresse e-mail

DÉJÀ INSCRIT?

Adresse e-mail

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

COMMANDE INSTANTANÉE

Adresse e-mail *

Titre Mr. Mrs.

Prénom *

Nom *

Date de naissance

S'inscrire à la newsletter
 Recevez les offres spéciales de nos partenaires

Étape 3 : le client choisit un transporteur pour un mode de livraison qui lui convient et indique les informations de livraison requises.

Transport :

TRANSPORT :

01. Récapitulatif → 02. Connexion → 03. Adresse → 04. Livraison → 05. Paiement

J'accepte de recevoir ma commande dans un emballage recyclé.

Choisissez une option de livraison pour l'adresse : Maison

•	Cartonplein Livraison à domicile sous 48h !	6,50 € TTC
---	---	------------

Cadeau

Je souhaite que ma commande soit emballée dans un papier-cadeau. (Supp. de 2,40 € TTC)

Vous pouvez ajouter un message d'accompagnement à votre commande.

Conditions générales de vente

J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve. ([Lire les Conditions générales de vente](#))

[← Continuer mes achats](#) [Commander >](#)