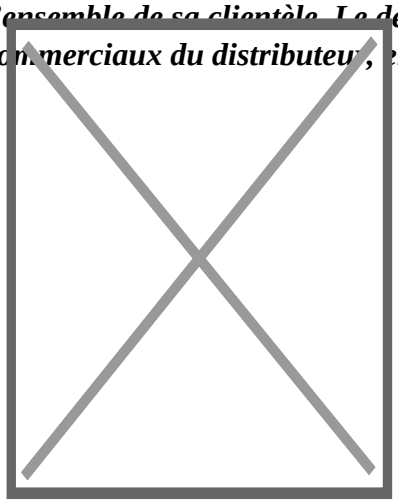
mai 2012

Würth

Accueil / BBI / Distribution / Würth

Le terrain en première ligne du e-commerce

Lancé en mai 2011 auprès des grands comptes, le site e-commerce de Würth est désormais proposé à l'ensemble de sa clientèle. Le développement de la vente en ligne repose toutefois uniquement sur les commerciaux du distributeur, en charge de la création des comptes chez leurs clients.



Würth France a ajouté une nouvelle dimension à son dispositif de vente.

Lancé en mai 2011 auprès des grands comptes, le site e-commerce du spécialiste de la vente de matériel de fixation, d'assemblage et d'outillage est, depuis janvier 2012, accessible à l'ensemble de sa clientèle. Réponse à la demande de certains clients habitués à s'approvisionner en ligne, le site e-shop s'inscrit avant tout dans une stratégie d'offre globale. « *L'e-shop est un nouveau canal. Notre but est de permettre à nos clients d'acheter comme ils le souhaitent sachant que ce ne sont pas forcément les mêmes qui achètent sur internet, vont en magasin ou passent commande auprès des commerciaux* », explique Anne Beauvelle, responsable du e-commerce de Würth France.

Un nouvel outil pour les vendeurs

Le distributeur a donc naturellement initié sa démarche e-commerce en s'adressant d'abord aux grands comptes, dont l'organisation est souvent bien structurée et qui ont, pour la plupart, déjà l'habitude de commander en ligne auprès de leurs différents fournisseurs. Néanmoins, pour élargir son approche à l'ensemble de ses clients, Würth se devait de relever un défi, celui d'associer ses 2 839 commerciaux à sa stratégie e-commerce sans que ces derniers ressentent ce nouveau canal comme une concurrence. Et ce d'autant plus que l'e-shop propose la quasi intégralité du catalogue, soit 26 000 références. « *Notre objectif est de proposer une offre complémentaire, pas d'instaurer de concurrence entre les différents canaux. Nous avons donc souhaité que les vendeurs restent la pierre angulaire de la vente, ce sont eux les moteurs du e-commerce* » souligne Anne Beauvelle. Seuls les commerciaux sont ainsi en mesure de proposer à leurs clients un compte e-shop. Ils sont ensuite commissionnés sur les achats effectués en ligne par ces mêmes clients. « *C'est un outil en plus pour les vendeurs et un nouveau service proposé à leurs clients* ».

2 700 clients connectés

Si le catalogue est en libre-accès, de même que l'information produits et les données techniques, le client peut accéder aux tarifs et commander en ligne via un code personnel.

Pour faciliter son repérage, l'offre est classée par produit et par activité, en menu texte et image. L'utilisateur peut également retrouver sa référence via un moteur de recherche.

Si le site offre la possibilité à un client d'être contacté par un vendeur, les magasins Proxi Shop y disposent également d'un relais. Sur chaque page du catalogue figure une carte permettant à l'internaute de repérer le magasin le plus proche de chez lui. Quel que soit le canal de vente, les tarifs et délais sont alignés. Les produits sont ainsi disponibles en 24 ou 48 heures maximum.

Aujourd'hui, 2 700 clients sont connectés sur les 240 000 clients de Würth France. Toutefois, les ambitions de la direction de Würth France visent évidemment à ce que l'e-commerce devienne à plus ou moins long terme un canal de vente à part entière. De nouvelles évolutions devraient d'ores et déjà survenir dans les prochains mois. Au-delà des améliorations concernant la navigation et la simplicité d'utilisation, de nouveaux services viendront ainsi enrichir le site, lui permettant de faire toujours plus le lien avec les vendeurs et les magasins.

AR

72 points de vente

Le 3 mai, Würth France (526 millions d'euros de chiffre d'affaires) a inauguré un nouveau magasin PROXI Shop, à Epinal dans les Vosges. La filiale française du Groupe Würth complète ainsi son maillage composé de soixante-douze points de vente situés dans les moyennes et grandes agglomérations.

Rappelons que les magasins PROXI Shop proposent en libre-service, sur 500 m², les 5 000 références les plus courantes du catalogue Würth. Ces dernières sont exclusivement réservées aux professionnels, artisans et PME de tous les secteurs d'activité..