

ALBERTA centreducyberfutur



La vente aux enchères sur Internet

Introduction	2	À qui s'adresse la vente aux enchères ?	5
La vente aux enchères en ligne expliquée	2	Comment se lancer	6
Avantages du modèle de vente aux enchères en ligne	4	Autres ressources	9

Une initiative de :


LIAISON ENTREPRISE
Le service d'information sur l'entrepreneuriat en Alberta

Financée par :



Diversification de l'économie
de l'Ouest Canada

Western Economic
Diversification Canada

Canada

Introduction

Depuis quelques années, on a très souvent recours à la vente aux enchères sur Internet pour se débarrasser d'objets superflus. La vente aux enchères permet aux petits entrepreneurs de liquider des marchandises excédentaires ou défraîchies, de manière rentable, et même d'évaluer le potentiel de vente d'un produit particulier sur Internet.

En fait, la vente aux enchères sur Internet a en partie modifié le fonctionnement des micro-entreprises. Pour la première fois, les vendeurs peuvent, à domicile, se brancher rapidement au marché mondial, et à un prix abordable.

De nos jours, le chef de file de la vente aux enchères, eBay, a plus de 65 millions d'utilisateurs actifs. Parmi ceux-ci figurent, de par le monde, plusieurs milliers de commerçants soucieux d'économie, gagnant leur vie à domicile en vendant des produits sur eBay.

Cet info-guide, destiné aux débutants dans ce domaine, explique le fonctionnement de la vente aux enchères tout en soulignant les avantages sensibles de ce type de commerce. Nous passerons en revue les problèmes que vous aurez à résoudre avant de vous lancer dans ce commerce, puis nous vous fournirons d'autres données pour vous aider à mieux comprendre la vente aux enchères en ligne.

La vente aux enchères électronique expliquée

Son fonctionnement

La vente aux enchères électronique s'appelle souvent la place du marché en ligne. Elle réunit acheteurs et vendeurs sur Internet dans le but d'échanger biens et services.

Le plus souvent, le propriétaire du site Web, se consacrant aux enchères, n'est pas le propriétaire des produits ou services vendus. Son site est plutôt *l'hôte* ou le *catalyseur* fournissant la structure sur Internet nécessaire pour indexer, illustrer, faire des offres d'achat et payer l'achat de biens et services. Un tel site fonctionne

comme un marché de fermiers. Il s'agit d'un lieu de rencontre pour acheter et vendre les produits apportés par les vendeurs.

Les procédés d'achat et de vente diffèrent en fonction du modèle de marché en ligne et du type de biens et de services vendus. Par exemple, certaines enchères se font par offre d'achat seulement, d'autres permettent aux vendeurs d'établir leur prix, d'autres encore combinent les deux formules. Certains demandent à l'acheteur de proposer son prix en attendant que le vendeur l'accepte, tandis que d'autres s'attendent à ce que l'acheteur précise les produits ou biens qu'il veut acheter.

L'acheteur trouve aussi articles ou services sur les sites de vente aux enchères en essayant diverses catégories à l'aide de mots clefs ou encore, en visitant le magasin d'un membre affilié. Par la suite, il fera pour l'article désiré une offre plus élevée que celle du concurrent ou bien il acceptera de payer le prix fixé par le vendeur.

Le site aux enchères fait un bénéfice en se faisant verser un droit de mise en vente du produit ou service ainsi qu'une commission pour chaque vente effectuée.

Le phénomène eBay

Si, en lisant ce guide, vous pensez faire appel à un site de vente aux enchères, c'est eBay qui vous vient à l'esprit. Cette entreprise innovatrice est devenue le chef de file de la vente aux enchères électronique. C'est l'entreprise qui a connu un taux de croissance inégalé dans l'histoire. Sa compétitivité lui a valu 85 % du marché dans ce domaine. Sur eBay, un vêtement se vend toutes les trois secondes, une voiture toutes les 90 secondes et 30 000 bijoux chaque jour. On estime que les transactions totales annuelles d'eBay atteignent 32 milliards de dollars et que 400 000 personnes gagnent leur vie dans cette entreprise.

eBay se présente comme une « collectivité » égalitaire en ligne, facilitant une communication ouverte et honnête entre ses membres. Cette structure constitue le véritable moteur des achats et des ventes sur eBay.

Autres sites de vente aux enchères

En dépit de la domination du marché par eBay, d'autres sites similaires s'efforcent de se tailler une place sur Internet – la vente aux enchères de Yahoo, Bidville, Ubid, Amazon et Liquidation.com. Il existe aussi des modèles variés, tels la vente aux enchères inversée de Pricelin.com, et le site de « vente par comparaison » de Nextag.com. Certains types de vente se limitent à une seule industrie, d'autres, tels *E lance Online Outsourcing*, proposent non pas des produits mais plutôt des services en ligne.

Avantages de la vente aux enchères en ligne

Vendre aux enchères sur Internet présente des avantages tangibles comparé aux autres types de vente en ligne. Comprendre les avantages et désavantages de la vente aux enchères en ligne, vous aide à déterminer si celle-ci convient à votre petite entreprise.

Ci-dessous, voici quelques avantages clefs de la vente aux enchères en ligne :

- **La vente aux enchères est ouverte au monde 24 heures sur 24.** N'importe quel internaute peut y faire une offre d'achat à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit. Cela rend la vente aux enchères fort intéressante dans le monde rural par exemple, et fort commode pour les vendeurs et les acheteurs vivant dans des fuseaux horaires différents.
- **La vente aux enchères génère une certain fébrilité, propice aux ventes et aux achats.** On a comparé la vente aux enchères en ligne aux jeux de hasard. Il arrive que le participant sur Internet soit tellement pris par le processus que l'offre gagnante devient, comme dans le jeu d'argent, plus seulement un moyen, mais le but en soi. Et puisque « jouer le jeu » devient aussi émouvant que d'obtenir le produit convoité, la vente aux enchères crée des clients assidus, amateurs d'émotions fortes.

- **Les sites de vente aux enchères présentent donc une mise en marché rentable de vos produits.** Commode, accessible, prometteuse d'aubaine, la vente aux enchères attire un grand nombre d'usagers. L'affluence constante fait de la vente aux enchères la manière la plus avantageuse, sans doute, de vendre sur Internet. Il s'agit donc d'un système fort rentable de commercialisation de vos produits, un système où le coût d'exploitation et le capital investi sont faciles à récupérer.
- **Échanges et commentaires créant une certaine convivialité,** la vente aux enchères sur Internet est en général plus détendue que la vente traditionnelle. On note des messages « personnalisés » à côté des produits mis en vente ; vendeurs et acheteurs ajoutent de commentaires susceptibles de renforcer ou de miner les réputations à l'intérieur du réseau. Cette préférence pour une gestion conviviale et égalitaire crée un sentiment d'appartenance, reliant des usagers dispersés de par le monde.

À qui s'adresse la vente aux enchères ?

La vente aux enchères se veut un réseau viable de ventes pour une petite entreprise voulant :

- obtenir un accès rapide et efficace à des marchés sur Internet
- vendre un produit à l'essai ou évaluer l'efficacité de ses méthodes en ligne ou des ses méthodes de vente
- liquider des produits excédentaires
- bâtir un site Web simple et rentable
- commercialiser ses produits ou services en ligne de façon peu coûteuse

Comment se lancer

S'inscrire à des travaux pratiques

Certains sites de vente aux enchères sont de vraies mines d'or de savoir faire. La plupart proposent des travaux pratiques détaillés : vente, achat, façon de se faire payer, calcul des frais et, dans le cas de la vente de certains produits, conseils sur l'emballage et l'expédition des biens.

Les pratiques d'achat et de vente variant nettement d'un site à l'autre, les meilleurs conseils proviennent souvent du site Web en question. La plupart d'entre eux proposent une aide exhaustive : vente, achat, modes de paiement, calcul des frais et, dans le cas de la vente de certains produits, conseils sur l'emballage et l'expédition. En ce qui concerne eBay, il est courant de trouver des colloques intitulés : « Comment vendre sur eBay » dans la plupart des grandes villes.

Questions clefs

Avant de commencer à vendre, voici quelques sujets de réflexion :

1. Observer comment d'autres personnes font leurs ventes et achats

La première étape pour vendre un produit sur un site Web de vente publique est d'acheter un article vous-même. Pourquoi ? Parce que, acheter permet d'observer la manière dont les autres vendeurs placent et vendent leurs produits. Vous apprendrez, par exemple : leur manière d'emballer et d'expédier les produits, le suivi pratiqué après la vente, ainsi que les taxes appliquées. Pensez-y comme stratégie en tant que concurrent.

En participant à votre première vente aux enchères sur Internet, vous apprendrez aussi comment fonctionnent les sites aux enchères et ce que font les acheteurs en ligne. Saviez-vous, par exemple, que, sur le site d'eBay, une grande partie des offres de vente et d'achat se font dans les dernières heures, voire les dernières minutes, d'une vente ? En tant que vendeur, il faut vous armer de patience, sachant que la plupart des offres se feront juste à la fin de la vente.

2. Décider quoi vendre

Quand vous serez prêt à vendre, il faut connaître les accords liant les usagers du site – objets acceptés ou refusés, règles de la mise en vente, restrictions d'âge, et ainsi de suite. Drogues, armes à feu, produits volés, et certains matériaux destinés aux adultes, par exemple, sont interdits sur eBay.

Il faut trouver une voie originale, de plus en plus difficile, surtout sur eBay, vue que de plus en plus de vendeurs visitent cette place du marché sur Internet. On peut y arriver, cependant, à force de chercher et de persévérer. Consultez les listes de produits très demandés ou qui ne sont plus disponibles. Pourriez-vous vous procurer le produit à un prix abordable ? Recherchez des tendances locales. Celle-ci peut-elle servir de tremplin pour réussir à vendre en ligne ?

Quels sont vos talents et vos goûts ? Êtes-vous, par exemple, très adepte à dénicher à bon prix des vêtements anciens ? Serait-il possible de faire de l'un de vos passe-temps un commerce sur Internet ?

Si vous êtes déjà dans le commerce, demandez-vous si un site comme eBay pourrait devenir un nouveau débouché au-delà de votre marché local déjà saturé. Serait-il possible d'y vendre les produits démodés ou excédentaires ?

3. Vente des produits aux États-Unis ou outre-mer

En tant que Canadien vendant des produits en ligne, il vous arrivera de vendre à des acheteurs en dehors du pays. C'est souvent le cas dans les ventes aux enchères sur Internet. eBay permet à ses usagers, par exemple, de choisir les régions où ils voudraient mettre leurs produits en vente et les expédier. Les Canadiens, qui ne vendent leurs produits qu'au Canada, risquent de ne pas avoir accès au marché dominant des États-Unis. Par ailleurs, bon nombre de sites de vente aux enchères sont basés aux États-Unis et visent également un marché dominant américain.

C'est pourquoi, il faut connaître les exigences particulières des ventes internationales, et surtout, aux États-Unis. Vous pouvez ainsi déterminer si les ventes à l'étranger vous conviennent ou si celles-ci coûtent trop cher en temps et en argent pour en valoir la peine.

La plupart des vendeurs débutants sur Internet ne se rendent même pas compte que, quand ils vendent leurs produits aux États-Unis ou outre-mer, ils sont en fait en train d'exporter. Pour en savoir davantage, visitez le site Web du Gouvernement du Canada consacré aux exports : (www.exportsource.ca) et le lien du Cyberexport en Alberta : (www.exportlink.ca)

4. Positionnement et présentation des articles : logistique

Impossible de trop insister sur l'importance de descriptions détaillées de votre produit ou service, de bonnes photos et d'un placement stratégique à l'intérieur des catégories établies. Le réseau en ligne ressemble aux ventes par correspondance sur catalogue. En ligne, vous ne disposez que d'un seul sens, la vue, pour séduire vos clients. Vous ne pouvez non plus profiter de l'achat impulsif, fréquent dans les magasins traditionnels. Vous devez donc fournir à votre clientèle potentielle autant de renseignements que possible. Un produit bien décrit, bien placé, accompagné d'excellentes photos prises sous tous les angles – du dessus, de tous les côtés et du dessous de votre article --. Tout cela vous aidera énormément à conclure une affaire.

Vous devez aussi rester pratique. Il vous faut tenir compte de l'expédition de l'article vendu. Pouvez-vous l'expédier à un coût raisonnable ? Si la réponse est « oui », il faut tenir compte de plusieurs éléments avant de fixer le prix de l'article : approvisionnement, coûts d'entreposage et d'expédition.

Conseil : Les réactions négatives sont coûteuses.. Bon nombre de clients d'eBay n'achèteront des articles qu'à des vendeurs ayant une cote de qualité de 98 % ou plus. Plus votre cote est basse, moins vous aurez d'offres d'achat. Par ailleurs, si votre cote est élevée, le prix de vos produits pourrait augmenter de 5 % ou plus.

5. Commentaires élogieux et importance d'un excellent service à la clientèle

Il se peut que les commentaires élogieux soient le facteur le plus important pour développer un site réussi de vente aux enchères comme eBay et fidéliser les clients. Sur bon nombre de ces sites, les clients donnent, en effet, leur avis sur la performance du vendeur. Chaque membre du site aura accès à ces commentaires publics le renseignant sur le vendeur et la qualité de son service à la clientèle. C'est un élément important du contrôle du site et d'une saine gestion collective en éliminant les indésirables. Les commentaires négatifs sont pris très au sérieux et vos ventes en souffriront.

Et même si le site de vente aux enchères ne se sert pas d'un tel modèle d'appréciation, il est essentiel d'assurer un excellent service à la clientèle. Une telle politique, plaçant les clients au premier rang, garantit la satisfaction de ceux-ci et une cote d'évaluation élevée.

Conseils pour fournir un excellent service à la clientèle

- répondez sans délai aux questions posées par les clients (en moins de 24 heures) et utilisez des auto-répondeurs pour garder un contact en attendant une réponse personnelle
- n'oubliez pas la règle d'or : le client a toujours raison même quand il a tort
- n'oubliez pas que vos ventes souffriront des commentaires négatives : évitez-les à tout prix ; si vous avez besoin d'un médiateur, n'hésitez pas à faire appel à un tiers

Autres ressources

Maintenant que vous comprenez le mode de vente aux enchères sur Internet ainsi que les avantages qu'elles offrent aux petites entreprises, il vous faut des ressources supplémentaires pour vous aider à débiter. Ci-dessous, vous trouverez des ressources sur Internet susceptibles de vous aider à mieux comprendre d'autres aspects spécifiques de la vente aux enchères.

- Suivez un séminaire intitulé *eBay expliqué*
www.pages.ebay.ca/education
- Obtenez nouvelles et ressources gratuites pour usagers de la vente aux enchères à *Auction Bytes*
- Renseignez-vous sur la forme la plus populaire de paiement, *PayPal*
- Utilisez les services de résolution des différends à *Square Trade*
www.squaretrade.com

Contactez-nous

Le Centre du cyberfutur de l'Alberta, initiative de *Liaison entreprise*, est votre premier point de contact en Alberta pour tout renseignement concernant le cybercommerce. Nous offrons des conseils et des renseignements gratuits, impartiaux et faciles à comprendre sur les affaires électroniques pour les petites et moyennes entreprises. Notre but est d'aider les entrepreneurs à prendre des décisions éclairées en vue de leur adaptation aux changements technologiques. Si vous avez des questions, une simple visite, un appel téléphonique ou un simple clic de souris vous permettront d'y trouver réponse.

Le Centre du cyberfutur de Liaison Entreprise

Ligne d'information sur les affaires : 1 800 272-9675

Edmonton : 10237, 104e Rue N.-O., bureau 100, Edmonton (Alberta) T5J 1B1
Tél. : 780 422-7722 Téléc. : 780 422-0055

Calgary : 639, 5e Avenue S.-O., bureau 250, Calgary (Alberta) T2P 0M9
Tél. : 403 221-7800 Téléc. : 403 221-7817

Courriel : info@cyberfutur.ca **Site Web** : www.e-future.ca/alberta

Ce guide a été préparé par *eBusiness Connection*



Clause d'exonération de responsabilité :

Les renseignements présentés dans ce document sont offerts à titre de guide uniquement. Et bien que considérés exacts, ils sont présentés « tels quels », sans garantie d'aucune sorte. Les membres de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest, ses directeurs, ses agents ou affiliés ne peuvent être tenus responsables de tous dommages, directs ou indirects, ou perte de revenus découlant de l'utilisation des informations disponibles dans ce document ou des informations contenues sur les sites Web des membres ou de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest.

Ce matériel peut être utilisé, reproduit, enregistré ou diffusé à des fins non commerciales. Cependant, le nom de domaine et les droits d'auteur de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest (www.e-ouest.ca) doivent être mentionnés. Ce matériel ne peut pas être utilisé, reproduit, enregistré ni diffusé à des fins commerciales sans l'autorisation écrite, préalable, de l'Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest.

© 2005 Équipe d'affaires électroniques de l'Ouest