

Optimisez vos ventes sur Abebooks

Conseils utiles et guide pratique



Pour améliorer vos ventes sur Abebooks et sur Internet en général, vous pouvez influencer directement de nombreux facteurs : la sélection des livres, leur description, leur prix, les frais de port, les services proposés à votre clientèle, les mises à jour ou encore la promotion de votre catalogue.

Pour chacun de ces points, nous avons compilé pour vous des conseils simples et utiles, ainsi que les marches à suivre pour vous permettre de les appliquer facilement.

Bonne lecture et bonnes ventes !

Sélection p. 3

1. Choisissez les exemplaires rares et originaux, les curiosités
2. Représentez un échantillon de toutes les catégories de thèmes et de prix que vous possédez, sans préjugé
3. Etoffez les catalogues de vos spécialités
4. Favorisez les livres en parfait état
5. Analysez vos ventes et les résultats des demandes de livres

Descriptions p. 3

1. Soyez complet : ce n'est jamais une perte de temps
2. Soignez la description de l'état du livre
3. Ajoutez des images, c'est gratuit !
4. Traduisez vos mots-clés principaux en anglais, espagnol, allemand
5. Etablissez des catalogues/rubriques
6. Séparez les champs éditeur, date et lieu d'édition sur votre fichier
7. Prévoyez un champ pour le code ISBN du livre

Prix et frais de port p. 5

1. Vérifiez que vos prix sont compétitifs
2. Ajustez votre matrice des frais de port
3. Indiquez précisément vos conditions de livraison
4. Envoyez vos livres de valeur en recommandé

Services p. 6

1. Rédigez vos conditions de vente de manière informative et avenante
2. Soignez la description de la librairie
3. Proposez des modes de paiement variés

Mises à jour p. 6

1. Effectuez fréquemment des mises à jour complètes
2. Vérifiez votre taux de transformation

Promotion p. 7

1. Proposez gratuitement vos plus beaux exemplaires sur nos pages spéciales
2. Participez à notre campagne « Frais de port gratuits pour la France métropolitaine »
3. Créez gratuitement votre page d'accueil personnalisée
4. Commandez gratuitement du matériel promotionnel à offrir à vos clients

Sélection

Devant un stock important de livres, il n'est pas toujours facile de déterminer quels livres intégrer en premier dans votre base de données. Pour gagner du temps de saisie, voici quelques conseils :

1. Choisissez les exemplaires rares et originaux, les curiosités.

Pour vérifier le caractère unique de votre livre avant la saisie, effectuez une recherche rapide sur Abebooks. Précisez dans la description ce qui le différencie des autres exemplaires présents. Si une longue liste d'exemplaires similaires figure déjà au catalogue, une manière de distinguer le livre est de lui attribuer un prix compétitif. Si cela n'est pas possible, conservez-le plutôt pour la vente en librairie et consacrez votre temps de saisie à d'autres références plus prometteuses.

2. Représentez un échantillon de toutes les catégories de thèmes et de prix que vous possédez, sans préjugé.

Les clients Abebooks proviennent du monde entier et affichent des goûts très variés, voire surprenants. Il n'est pas rare que des collections d'ouvrages régionaux qui attendent en librairie depuis des années trouvent immédiatement acquéreur au Japon dès leur mise en ligne.

3. Etoffez les catalogues de vos spécialités.

Les clients intéressés par une référence qui décident de parcourir votre catalogue se réjouiront d'y trouver d'autres livres sur le même thème.

4. Favorisez les livres en parfait état.

Cela évite les déceptions à la réception et les retours en cas de malentendu.

5. Analysez vos ventes et les résultats des demandes de livres.

Après quelques ventes sur nos sites, vous aurez un aperçu des intérêts de la clientèle et serez en mesure d'étoffer votre catalogue en conséquence. Parallèlement, lors de chaque mise à jour, vous recevez un message nommé « Demande de livre correspondant à votre offre » qui vous informe des livres qui correspondent aux critères de recherches des clients. Nous prenons soin de contacter chacun d'eux pour leur indiquer qu'un livre correspondant à leur recherche se trouve dans votre catalogue. Pour vous, la liste de ces livres est purement informative : elle vous donne d'intéressantes indications au sujet des livres qui intéressent les clients.

Descriptions

1. Soyez complet : ce n'est jamais une perte de temps.

Parallèlement au caractère informatif de votre description, rappelez-vous que chaque mot de votre fiche représente un mot-clé pour votre livre. Celui-ci a donc plus de chances de se retrouver dans les résultats de la recherche : vous gagnez en visibilité.

2. Soignez la description de l'état du livre.

Ceci est essentiel dans la vente par correspondance, davantage encore lorsque l'article n'est pas neuf. Précisez soigneusement chaque défaut ou manquement. Cela vous permet d'éviter toute plainte de l'acheteur et les frais liés au retour du livre. Lorsque vous indiquez l'état général (comme neuf, bon, satisfaisant, etc.), en cas de doute, sélectionnez de préférence un adjectif en dessous de la réalité : les clients se réjouissent toujours d'avoir une bonne surprise à la réception du livre et s'en souviennent lorsqu'ils parcourent ensuite le reste de votre catalogue.

3. Ajoutez des images, c'est gratuit !

« Une image est plus parlante que 1000 mots. » Ce service est totalement gratuit sur Abebooks et vous permet d'augmenter vos ventes jusqu'à 50%.

Pour ajouter des images à votre catalogue :

Pré requis techniques :

- Une image par livre
- L'image doit être au format .jpg ou .gif
- Sa taille ne doit pas dépasser 100 Ko ou Kb
- Son nom doit exactement correspondre au n° de référence du livre
- Les images peuvent être téléchargées individuellement ou groupées dans un fichier .zip

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) Cliquez sur [Uploads]
- 2) Cliquez sur [Télécharger vos images (gif ou jpg)]
- 3) A l'aide du bouton [Parcourir], choisissez l'image ou le fichier .zip que vous souhaitez télécharger et cliquez sur [Télécharger le fichier]

4. Traduisez vos mots-clés principaux en anglais, espagnol, allemand.

Profitez de notre clientèle internationale : sur Abebooks, près de 50% des commandes des libraires français partent déjà vers l'étranger. En traduisant vos mots-clés en anglais, espagnol ou allemand, vous augmentez votre visibilité auprès de tous ces acheteurs potentiels.

Pour vous y aider, vous trouverez une traduction des principales catégories dans trois langues sur cette page :

<http://dogbert.abebooks.com/docs/BooksellerCentral/Tips/keywords.shtml>

5. Etablissez des catalogues/rubriques.

Ainsi, tout client qui souhaite parcourir votre catalogue aura directement un aperçu de votre sélection et pourra s'orienter facilement. Il sera également invité à vous commander plusieurs livres pour économiser une partie des frais de port.

Pour ajouter des rubriques à votre fichier :

Si vous saisissez vos livres sur HomeBase ou directement via l'outil de gestion du catalogue de votre Espace Membre, il vous suffit d'ajouter des catalogues et de les associer ensuite aux fiches des livres désirés.

Si vous téléchargez des fichiers, ajoutez un champ « catalogue » et envoyez votre fichier au nouveau format à l'adresse basedonnees@abebooks.com afin que nous adaptions les paramètres de votre compte.

6. Séparez les champs éditeur, date et lieu d'édition sur votre fichier.

Ainsi, vos livres apparaissent également dans les résultats des clients qui effectuent des recherches précises (notamment à partir de la recherche avancée).

Voici la marche à suivre :

Dès que vous avez séparé les champs sur votre fichier, envoyez votre fichier au nouveau format à l'adresse basedonnees@abebooks.com afin que nous adaptions les paramètres de votre compte.

7. Prévoyez un champ pour le code ISBN du livre.

Si le livre est paru après 1970 et possède un n° ISBN au dos de la couverture, veillez à le préciser directement lors de la saisie. Beaucoup d'utilisateurs effectuent leurs recherches à l'aide de ce code unique. De plus, si ces informations figurent dans nos bases de données, nous prenons soin de compléter votre description avec les informations bibliographiques complémentaires et, le cas échéant, une image et un résumé de l'ouvrage.

Prix et frais de port

1. Vérifiez que vos prix sont compétitifs.

Pour vous aider à avoir un aperçu des prix en cours sur le marché, vous disposez de notre « Comparateur de Prix ». Il vous suffit de préciser les références de base d'un livre, il vous indique immédiatement quels sont les ouvrages correspondants les plus chers et les moins chers en vente sur Abebooks.

Vous trouverez le Comparateur de Prix sur cette page :
<http://dogbert.abebooks.com/servlet/ComparisonShop>

2. Ajustez votre matrice des frais de port.

Il s'agit certainement de la première chose à faire dès que votre catalogue est en ligne. En effet, les frais de port par défaut proposés par Abebooks sont flexibles, nous vous invitons à les ajuster en fonction de vos conditions d'expédition. Vous pouvez ajuster les prix, la durée d'expédition et ajouter de nouvelles destinations.

Par où commencer ? Voici les trois priorités :

- Ajustez le tarif « national », c'est bien entendu le plus consulté.
- Ajoutez les pays francophones et les principaux pays de l'Union européenne.
- Ajustez le tarif « étranger » avec soin, celui-ci couvrira tous les autres pays qui ne sont pas dans la liste, que ce soit le Luxembourg ou le Zimbabwe.

Pour ajuster vos frais de port :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) *Cliquez sur le raccourci « Ajustez vos frais de port »*
- 2) *Pour les destinations déjà présentes, ajustez les prix et la durée de livraison pour les tarifs économique et prioritaire, pour le premier livre et les suivants.*
- 3) *Ajoutez les destinations les plus courantes à l'aide de la liste déroulante [Pays supplémentaire] et cliquez sur [Ajouter]*
- 4) *Veillez bien à valider vos modifications*

Remarque : *Des frais supplémentaires maximum ont été établis et ne pourront pas être dépassés. Pour les connaître, cliquez sur le lien [Frais de port et durées de livraison d'origine/maximum]*

3. Indiquez précisément vos conditions de livraison.

Celles-ci sont affichées sur chaque fiche de votre catalogue et sont régulièrement consultées par les clients avant de passer commande.

Pour modifier vos conditions de livraison :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) *Cliquez sur [Vos données personnelles]*
- 2) *Cliquez sur [Modifier vos données personnelles]*
- 3) *Apportez les modifications et cliquez sur [Valider] en bas de page*

4. Envoyez vos livres de valeur en recommandé.

Rappel important : selon la législation européenne de la vente par correspondance, l'expéditeur est toujours responsable de la bonne réception de la marchandise par le client. Ainsi, en cas de perte du livre, si celui-ci n'a pas été expédié en envoi suivi, vous êtes légalement tenu de rembourser le client. Notre conseil est donc le suivant : dans vos conditions de livraison, indiquez : « *Tous les livres supérieurs à XX EUR seront automatiquement envoyés en recommandé. Merci de sélectionner le tarif « prioritaire » ou de prévoir un supplément de frais de port.* » Ce système a trois avantages :

- Vos frais de port de base restent compétitifs
- Les acheteurs sont correctement informés
- Vous évitez tout risque de perte pour les livres de valeur

Services

1. Rédigez vos conditions de vente de manière informative et avenante.

Celles-ci apparaissent sur la fiche détaillée de chaque livre de votre catalogue en ligne. Pour les clients, elles sont souvent le reflet de votre professionnalisme. A côté de la réglementation, n'oubliez pas de préciser les services particuliers que vous offrez à vos clients.

Pour modifier vos conditions de vente :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) Cliquez sur [Vos données personnelles]
- 2) Cliquez sur [Modifier vos données personnelles]
- 3) Apportez les modifications et cliquez sur [Valider] en bas de page

2. Soignez la description de la librairie.

Aussi visible que les conditions de vente et de livraison, la description de la librairie se trouve également sur la fiche détaillée de chaque livre, et le cas échéant sur votre page d'accueil Abebooks. Les clients aiment savoir qui se cache derrière votre nom. Indiquez par exemple la date de création de la librairie, sa situation, ses heures d'ouverture. Précisez votre éventuelle affiliation à toute association de libraires. C'est également l'occasion d'ajouter une note personnelle et sympathique, n'hésitez pas à donner quelques précisions à votre sujet.

Pour modifier la description de la librairie :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) Cliquez sur [Vos données personnelles]
- 2) Cliquez sur [Modifier vos données personnelles]
- 3) Apportez les modifications et cliquez sur [Valider] en bas de page

3. Proposez des modes de paiement variés.

Certains clients ne possèdent pas de carte de crédit ou préfèrent régler leurs commandes sur internet au moyen d'autres modes de paiement. Les Français sont très attachés au chèque, les Allemands au virement bancaire, les Anglais à Paypal, les administrations au mandat international. La diversité de votre offre multipliera vos chances de vente.

Pour modifier les modes de paiement acceptés :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) Cliquez sur [Vos données personnelles]
- 2) Cliquez sur [Modes de paiement acceptés]
- 3) Apportez les modifications et cliquez sur [Valider] en bas de page

Mises à jour

1. Effectuez fréquemment des mises à jour complètes.

Dès que vous vendez des livres en librairie, sur les salons ou via d'autres canaux de vente, veillez à les retirer rapidement du catalogue pour éviter de devoir rejeter les commandes passées sur nos sites. **Important** : Si vous téléchargez votre fichier, demandez toujours la suppression de l'ancien fichier avant de télécharger le nouveau.

Pour effectuer vos mises à jour :

Si vous utilisez HomeBase :

- 1) Modifiez la fiche du livre au statut [vendu]
- 2) Cliquez sur [Fichier] > [Import / Export] > [Export / Envoyer à Abebooks]
- 3) Cliquez sur [Envoyer] et suivez la procédure habituelle

Si vous téléchargez votre fichier à partir de votre Espace Membre :

- 1) Cliquez sur [Vos livres]
- 2) **Important** : cliquez sur [Supprimer l'ancien catalogue avant de télécharger le nouveau]
- 3) Cliquez sur [Télécharger votre catalogue tout de suite]
- 4) Cliquez sur [Parcourir] et sélectionnez votre fichier sur votre ordinateur
- 5) Cliquez sur [Envoyer le fichier]

Pour supprimer une fiche directement dans votre Espace Membre :

- 1) Cliquez sur [Vos livres]
- 2) Cliquez sur [Gérer votre catalogue]
- 3) Recherchez le livre d'après les options qui vous sont proposées (titre, auteur ou encore n° de référence - dans le tableau du bas) et cliquez sur [Afficher]
- 4) Cliquez sur [Supprimer ce livre] et confirmez

2. Vérifiez votre taux de transformation.

Votre taux de transformation reflète la proportion de commandes réellement honorées. Il s'agit du nombre de ventes expédiées par rapport au nombre total de commandes reçues. La satisfaction des clients et leur fidélisation dépendent beaucoup de la disponibilité des livres. C'est pour cette raison que nous avons déterminé dans la Charte d'adhésion à Abebooks un taux de transformation minimum de 80% que chaque libraire se doit d'atteindre. Si votre taux passe sous ce quota, nous prenons soin de vous contacter pour analyser ensemble la raison (souvent technique) de cette baisse.

Pour consulter votre taux de transformation :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) Cliquez sur [Vos ventes]
- 2) Cliquez sur [Afficher votre taux de transformation]

Promotion

1. Proposez gratuitement vos plus beaux exemplaires sur nos pages spéciales.

Nos galeries « Livres rares et de collections », « Editions originales » et « Livres signés » sont les pages les plus visitées du site. Nous vous proposons d'afficher une à deux de vos références par page spéciale, avec image du livre, description, nom de la librairie et lien direct vers le reste de votre offre en ligne. Profitez de cette vitrine pour votre catalogue !

Pour nous soumettre vos références :

Envoyez un e-mail à l'adresse basededonnees@abebooks.com :

- Indiquez au maximum 4 n° de référence de livres
- Précisez sur quelle(s) page(s) vous souhaitez les voir apparaître
- Joignez une image par livre

2. Participez à notre campagne « Frais de port gratuits pour la France métropolitaine ».

Et profitez des moyens mis en œuvre pour assurer la visibilité de votre catalogue :

- Sur notre page d'accueil
- Sur la page spéciale, où nous affichons une sélection de vos références avec image, description, nom de la librairie et lien vers votre catalogue
- Via un moteur de recherche pointant vers les ouvrages concernés
- Dans nos newsletters, envoyées à 25.000 abonnés
- Dans les résultats de la recherche, où vos livres sont marqués d'une icône spéciale
- Sur les moteurs de recherche (tels que Google et Yahoo), où nous menons également cette campagne

Pour participer :

Envoyez un e-mail à l'adresse libraires@abebooks.com en précisant éventuellement une durée de participation précise.

3. Créez gratuitement votre page d'accueil personnalisée.

De manière standard, cette page reprend vos coordonnées, la description de la librairie, la liste de vos spécialités et offre la possibilité de parcourir votre catalogue personnel ou d'y effectuer une recherche. Vous déterminez les couleurs et les icônes qui y figurent à votre goût. Nous avons également la possibilité d'y intégrer le logo de la librairie. Notre conseil : intégrez l'adresse de votre page d'accueil au bas de vos e-mails ou sur vos cartes de visite pour inviter vos clients à consulter votre catalogue en ligne.

Pour créer votre page d'accueil Abebooks :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) Cliquez sur [Votre page d'accueil]
- 2) Cliquez sur [Créer gratuitement une page d'accueil]
- 3) Cochez [Afficher un aperçu de la page telle qu'elle est maintenant] puis sur [Submit]
- 4) Apportez les modifications souhaitées (icônes, couleur du texte et du fond) et cliquez sur [Afficher la page avec les nouveaux paramètres]
- 5) Si la page vous convient, cochez [Enregistrer la page], puis cliquez sur [Submit].

4. Commandez gratuitement du matériel promotionnel à offrir à vos clients.

Sur simple demande, nous vous envoyons un colis promotionnel Abebooks comportant des sacs en papier ou en plastique, des marque-pages, des stylos, du ruban adhésif et des autocollants pour vos colis.

Pour commander du matériel :

A partir de votre Espace Membre Abebooks :

- 1) Cliquez sur [Espace Promotionnel]
- 2) Sélectionnez le type de colis que vous souhaitez recevoir
- 3) Indiquez votre adresse e-mail et un éventuel commentaire
- 4) Cliquez sur [Commander maintenant !]

Vous souhaitez des précisions, des conseils personnalisés ?

Notre Service Clientèle est à votre disposition :

Pour nous contacter :

- Cliquez sur [Assistance téléphonique] à partir de votre Espace Membre Abebooks
- Envoyez-nous un e-mail à l'adresse libraires@abebooks.com
- Téléphonnez-nous au 0049-211-7117069-22