

Prestashop | Outils gratuits de fidélisation clients

(0) 0

Posted on 10 novembre 2021 by St9ph
votre avis compte
[Total: 0 Average: 0]

Voici quelques modules gratuits et valables sur la version 1.7 afin de fidéliser vos clients. L'objectif en NDRC ne sera pas de savoir installer et paramétrer ces outils, mais de connaître **les recettes qui permettent de conserver votre audience**.

On travaille donc ici d'avantage pour l'épreuve écrite que pour votre épreuve technique. Je rappelle que fidéliser un client coûte 5 fois moins cher que d'en acquérir un nouveau. La partie technique abordée dans cet article sera donc pour votre connaissance personnelle et vous aidera, je l'espère, à développer vos outils de e-commerce quand vous vous lancerez ! Tout au long de cet exposé, je m'appuierai sur [la boutique pédagogique](#) où vous pourrez observer les modules à l'œuvre côté client

Plan de l'article

- [.Les points fidélité](#) .1
- [La relance clients par mail](#) .2
 - [Effectuer la relance manuellement](#) ◦
 - [Effectuer la relance via crontab](#) ◦
 - [Effectuer la relance via l'hébergeur](#) ◦
- [La liste d'envies](#) .3
- [Envoyer la fiche produit à un ami](#) .4
- [Vers l'épreuve E5](#) .5

.Les points fidélité

Mettre en place un système de points de fidélité (convertibles en bons de réduction) permet de faire revenir à coup sûr vos clients sur votre boutique car ils capitalisent

des euros à chaque commande qu'ils font chez vous. C'est aussi un argument supplémentaire pour les inciter à se créer un compte (les invités n'y ont pas le droit, .(évidemment

Cela tombe bien, j'ai trouvé un module gratuit qui fait ça pour vous ! Il s'agit de « loyalty » développé par l'équipe **Team Ever** que vous pouvez [télécharger ici](#).

Pour rappel, c'est un fichier zippé que vous devrez « dropper » dans la zone « glissez votre module ici » que vous donnera le bouton « installer un module » du .menu Modules – Gestionnaire de modules

Une fois installé, rechercher le module s'appelant « **fidélité client et récompenses** » dans la liste de vos modules installés (section marketing) et »cliquer sur « **configurer**

: La première chose à définir est l'amplitude de votre générosité

Ratio	€	10
1 point =	€	0.5
Période de validité d'un pint	100	
Détails du bon de réduction	Récompense fidelite	

Pour ma part, je vais accorder 0.50 € tous les 10 € commandés, ce qui représente un avantage client permanent de 5 %. C'est beaucoup (mais je m'en fiche, ma boutique est virtuelle) ! Pensez bien que même si le système des points fidélité est le meilleur moyen de conserver vos clients, il faut mesurer la balance bénéfice / cout de l'opération. Le manque à gagner restant proportionnel en pourcentage, cela devrait aller mais il faut toujours étudier le pour et le contre entre un avantage client qui devient permanent et une baisse des prix de votre catalogue qui vous .rend d'office plus concurrentiel

Minimum à partir duquel le bon de réduction peut être utilisé

Appliquer les taxes sur le bon de réduction

☒ Activé

Allow taxes on specific zones

Select Some Options

Leave empty for no use

Les points sont attribués lorsque la commande est

Paiement accepté ▼

Les points sont annulés lorsque la commande est

Annule ▼

Donner des points sur les produits en promo

☒ Activé

Dans l'aperçu ci-dessus, on voit qu'on peut définir un plancher d'utilisation, qu'il vaut mieux appliquer les taxes dans le calcul des points (du moins, tant que nos clients paieront en TTC), qu'on peut définir à quel moment est déclenché l'attribution des points (j'ai personnellement défini « paiement accepté » parce qu'on est jamais assez prudent) et qu'on peut inclure ou exclure les produits en .(promo de l'opération (selon votre bon cœur

es bons de réduction créés par le système de fidélité peuvent être utilisés sur les catégories :

☒ Accueil (1 sélectionnés)

☐ Vêtements

☐ Accessoires

☐ Art

☐ ebooks

☒ Objets 3D

☐ APArtirDe

Cochez les cases des catégories sur lesquelles les bons c

On peut également réserver l'opération à certains rayons (comme exclure les soldes ou les *marketplacers* que vous avez invité sur votre boutique

Attention à bien prévenir des conditions d'utilisation des points fidélité dans votre .boutique. [Cela donne ça](#) sur la boutique pédagogique

Le client aura accès depuis son compte client à son capital point et pourra les : transformer en bons de réductions quand il le souhaitera

Mes points de fidélité

Commande	Date	Points	Statut des ponts
#000046	09/11/2021 13:29:33	4	Disponible
Total points disponibles		4	

Les bons générés ici sont utilisables dans les catégories suivantes: Accueil, Objets 3D.

Transformez mes points en un bon de réduction de 2,00 €.

Le code généré ne sera même pas à retenir par le client car il sera **mis en avant** ! dans la liste des codes promo disponibles lors de son prochain achat

La relance clients par mail

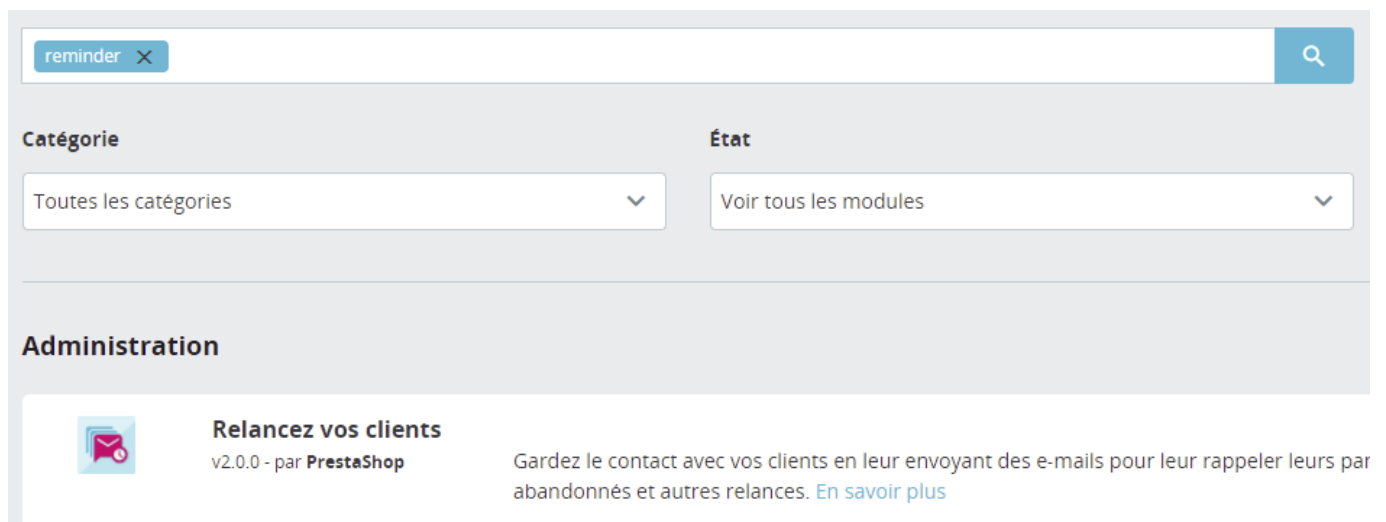
Il faut faire très attention au paramétrage de vos relances client. **Trop est c'est l'effet inverse qui se produit**, vous le perdez. Il y'a des contextes particuliers où : la relance client est à propos

- un **panier abandonné** est le signe que votre client est venu vers vos produits ▪
(? ... mais a rencontré un frein à son achat, (prix, choix, garanties
- un **achat important** en montant mérite un remerciement sous la forme d'un ▪
bon de réduction pour la prochaine commande
- un client qui n'a **pas commandé depuis longtemps** ne se souvient peut-être ▪
même plus de votre boutique. Cela vaut sûrement le coup de risquer un code

promo pour se rappeler à lui

Cette fois, pas besoin d'aller chercher le module sur internet puisqu'**il est déjà dans le modèle de base**, mais bien caché par l'équipe de Prestashop.com qui ne recule devant rien pour vous faire dépenser de l'argent dans sa boutique alors que .« vous avez déjà tout ce qu'il faut » chez vous

restez bien dans « **gestionnaire de module** » et non « catalogue » (là où on •
(veut vous vendre des adds on 10 fois trop chers
Taper « **reminder** » dans la barre de recherche (après quelques instants, le •
(module devrait s'afficher



The screenshot shows the PrestaShop module manager interface. At the top, there is a search bar with the text 'reminder' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are two dropdown menus: 'Catégorie' (Category) with the value 'Toutes les catégories' and 'État' (Status) with the value 'Voir tous les modules'. Below these, there is a section titled 'Administration' which contains a module card for 'Relancez vos clients' (v2.0.0 - par PrestaShop). The card features an icon of a mail envelope with a red exclamation mark. The description of the module reads: 'Gardez le contact avec vos clients en leur envoyant des e-mails pour leur rappeler leurs par abandonnés et autres relances. [En savoir plus](#)'.

»cliquez sur « **configurer** »

Le premier choix qui s'offre à nous est la relance de **panier abandonné**



Pour chaque panier abandonné (sans commande), génère un bon d'achat et l'envoie au client.

Activer



Activé

Montant de la remise

5

Durée de validité

2



Le prochain processus enverra 1 e-mail(s).

Comme vous le voyez, il suffit d'indiquer **le pourcentage de la remise** pour la prochaine commande, **la durée de validité** en jours (oui, j'ai peut-être été un peu court dans mon exemple). Je joue sur le FOMO (Fear Of Missing Out) et de ne surtout pas oublier d'**activer la tâche** puis de cliquer sur « **enregistrer** » (sans quoi il vous faudra recommencer). Prestashop va se charger tout seul de créer **une règle panier**, de l'affecter au client et de la mettre en avant dans son prochain tunnel d'achat (alors qu'à l'examen, on vous demandera peut-être de faire tout cela « à la main »). Notons que le module vous indique **combien de mails** il va envoyer .au prochain processus

Le second choix est le **bon de réduction** automatique après chaque commande. Je ne l'ai pas activé pour ma part puisque j'ai mis en place un système de points de fidélité. Il faut s'avoir aussi que l'objectif d'un commerce étant de marger, cette option vous coutera systématiquement un pourcentage de votre CA. Donc, autant ! baisser vos prix



Pour chaque commande validée, génère un bon d'achat et l'envoi au client.

Activer



Désactivé

Montant de la remise

5

Durée de validité

7



Le prochain envoi transmettra : 0 e-mail(s)

Le troisième choix est plus intéressant car il introduit la notion de **plancher de : commande**



Pour chaque client dont le total des commandes atteint un certain seuil, génère un bon d'achat et l'envoi au client.

Activer



Activé

Montant de la remise

5

Seuil

100

Durée de validité

15



Le prochain envoi transmettra : 0 e-mail(s)

Il est effectivement préférable de favoriser **vos meilleurs clients** pour ce type de geste commercial. 5% de remise sur la prochaine commande à partir de 100 € d'achats, j'encourage ainsi les clients qui font l'essentiel de mon CA

. »Le dernier choix concerne les clients « **en perte de fidélité**



Pour chaque client ayant déjà passé au moins une commande et sans commande depuis un certain temps, génère un bon d'ac

Activer



Activé

Montant de la remise

5

Depuis x jours

100

Durée de validité

15



Le prochain envoi transmettra : 0 e-mail(s)

On peut définir **le nombre de jours depuis lequel ils n'ont effectué aucune commande**. C'est un choix qui dépend de vous et de la CLV (Costumer Lifetime Value) que vous avez estimé pour votre boutique en fonction des produits et services que vous vendez. Pour caricaturer, un marchand d'automobiles ne va pas relancer un client aussi rapidement qu'une grande surface alimentaire, par exemple

Cerise sur le gâteau, Loyalty vous propose de faire le ménage dans **vos coupons réductions périmés**. Si comme moi vous avez multiplié les outils de création de réductions automatiques, vous avez intérêt à laisser cette option activée

: Il ne reste plus qu'à **automatiser la tâche** et pour cela, vous avez trois moyens

- l'effectuer **manuellement** •
- la confier au **module cronjob** de Prestashop dont le fonctionnement n'est pas toujours facile et efficace
- de l'inclure dans vos **tâches automatisées chez votre hébergeur** qui l'a sûrement prévue

Effectuer la relance manuellement

Vous trouverez une url en haut du panneau de configuration du module sous cette : forme

**http://votre_boutique/modules/followup/cron.php?secure_key=XXXXXXXXXX
XXXXXXXX**

Copiez cette url •

ouvrez une nouvelle fenêtre dans votre navigateur préféré et **coller-la dans** •
la barre d'adresse (tout en haut, et non dans la barre de recherche, au
(milieu

Ne validez surtout pas, il faut faire deux corrections •

Remplacer **votre_boutique** par **le chemin exact de votre boutique** (pour •
(moi : shop.st9ph.fr/presta

transformez **followup** par **ps_reminder** (c'est une petite erreur de •
(programmation du module mais on ne va pas râler puisqu'il est gratuit
.Cette fois, **vous pouvez valider**. La tache est lancée •

Effectuer la relance via crontab

Le module **crontab** est un planificateur de taches qui peut vous éviter le copié-collé
qui nous venons de faire. Vous pouvez le télécharger gratuitement sur l'excellent
site Presta Tool Box à [cette adresse](#). Activez-le et cliquez sur **configurer**

Dans l'onglet taches, **coller votre url** de relance puis définissez la fréquence de
.(requête (une fois par jour, c'est bien

?

L'URL ci-dessous sera visitée, à l'heure ou la date spécifiée.

URL

Planification

: Dans l'onglet « **paramètres** » , vous disposez de 3 choix

fréquentation de la boutique, donc aléatoire en fonction du nombre de •
(... visiteurs ... (quel seuil ? Ils ne le disent pas

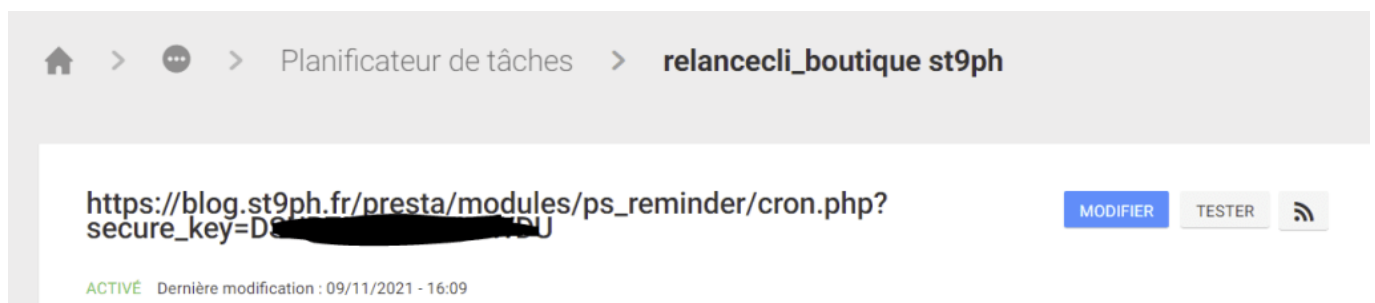
Crontab du serveur (donc, ça ne sert à rien car autant coller l'url dans le •
(planificateur du serveur

Service webcron qui est un planificateur annoncé comme gratuit, ce qui n'est •
(plus vrai au bout de la période d'essai de 7 jours

... Autant vous dire que seul le premier choix est gratuit et, donc, aléatoire

Effectuer la relance via l'hébergeur

Pour moi, il s'agit d'infomaniak qui me procure un tableau de bord où je peux
.programmer mes tâches automatisées



La procédure dépend donc de votre hébergeur.. Vous pourrez probablement choisir
le moment précis de la relance en plus de **la fréquence** et c'est un élément
important de votre ciblage : **à quel moment sont mes pics de fréquentation ?** Il
.faut synchroniser votre communication avec ces moments-là

Exécuter la tâche

Personnalisé

Plus d'options

Chaque mois	Chaque jour du mo	Chaque jour	08:00	Chaque 15 minutes
Janvier	1	Lundi	09:00	0
Février	2	Mardi	10:00	15
Mars	3	Mercredi	11:00	30
			12:00	

: (Voici un exemple de courrier que recevra le client (panier abandonné



Bonjour Abel-Yves ACKENFLY,

Votre panier chez boutique St9ph

Merci de votre visite. Cependant, vous n'avez pas finalisé votre commande.

Votre panier a été conservé, vous pouvez reprendre votre commande depuis notre boutique : <https://shop.st9ph.fr/presta/fr/>

Nous avons le plaisir de vous offrir une réduction de **5%** sur votre prochaine commande. Cette offre est valable **2** jours alors n'attendez plus !

Votre bon de réduction sur boutique St9ph

Voici votre BON DE REDUCTION : FLW-1-5PJC5BLZQH

Une fois saisi dans la commande le code est clairement identifié comme « panier abandonné »



Dans le tableau de bord du module reminder, vous verrez apparaitre les statistiques d'utilisation de vos bons de réductions

Statistiques					
Statistiques détaillées sur les 30 derniers jours :					
<ul style="list-style-type: none">• Envoyés : nombre d'e-mails envoyés• Utilisées : nombre de réductions utilisées (uniquement les commandes validées)• Conversion (%) = taux de conversion					
Date	Paniers annulés		Conversion (%)	Nouvelles commandes	
	Envoyés	Utilise		Envoyés	Utilise
2021-11-09	4	1	25.00	11	0

ici, on voit clairement le taux de conversion lié à notre relance panier

Pour **tester ce module coté client**, créez un panier dans la boutique (après vous être créé un compte client si ce n'est pas déjà fait) et **arrêtez votre achat après le premier bouton « commander »**. Vous recevrez un mail dans les 24 heures semblable à celui ci-dessus. Retournez ensuite dans la boutique et continuez votre achat en cliquant sur l'icône « panier ». Dans l'étape de commande suivante, vous pourrez coller **votre code réduction** dans la zone « code promo » pour activer

La liste d'envies

La liste d'envie est le moyen le faire **mémoriser** à vos clients **les produits qui les intéressent** mais qu'ils ne commandent pas. Pour eux, c'est le moyen de les retrouver facilement, pour vous c'est une occasion de vous dispenser de devoir passer à la loupe vos statistiques Analytics pour savoir ce qui plait le plus dans vos rayons. Dans le module que nous allons installer, vous verrez même **le palmarès des produits préférés de vos clients**. C'est un outil de fidélisation supplémentaire donc, parce qu'il leur donne l'opportunité de s'approprier d'avantage leur espace client en y laissant comme des « post-it » sur vos produits et, pour vous, de cibler d'avantage vos campagnes marketing sans devoir croiser .trop de KPI dans vos tableaux de bord

★ Top 10 des produits les plus ajoutés			
Produit			
1		Peugeot 308	
2		Germinal	
3		Les rêves et leur interprétation	

Ce module est aussi prévu dans le pack du thème classic en v1.7. Donc : dans le »gestionnaire de modules, tapez dans le moteur de recherche « **wishlist**

wishlist ✕


Catégorie

Toutes les catégories ▼

État

Voir tous les modules

Design & Navigation



Liste d'envies

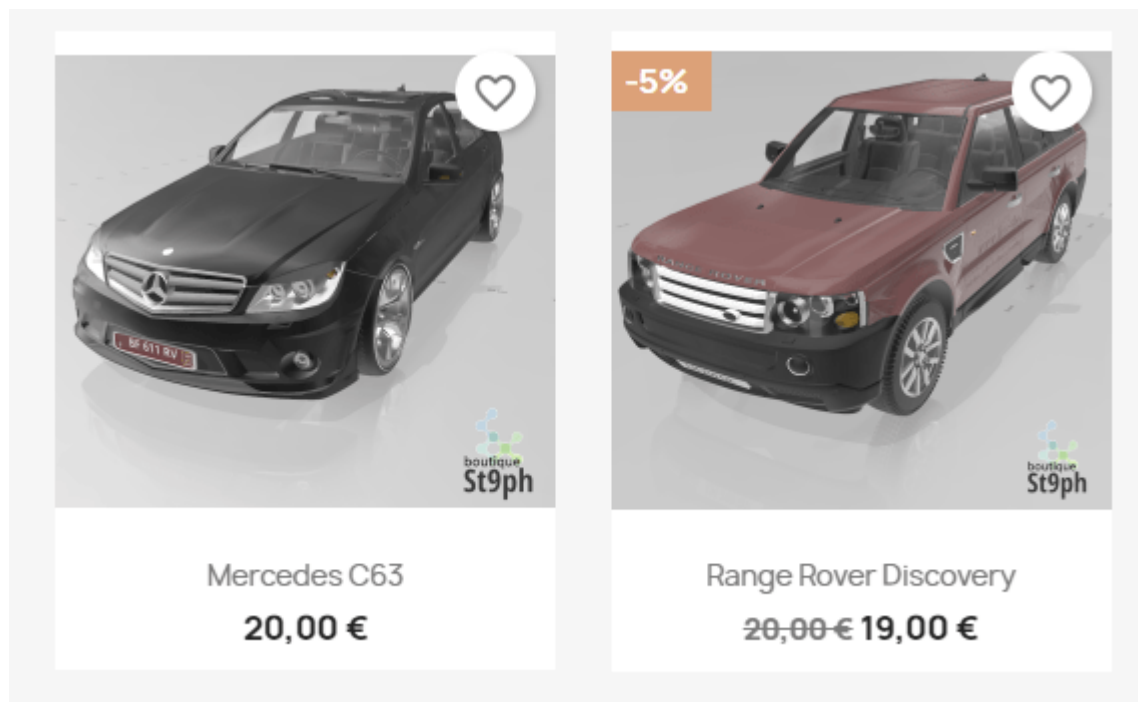
v2.0.1 - par PrestaShop

Ajoute un bloc gérant les listes d'envies.

Il n'y a rien d'autre à faire que de **l'activer** et de **configurer** les labels en français : comme ci-dessous

Wishlist default title	Ma Liste d'envies
Create button label	ajouter à ma liste d'envies
Wishlist page name	mes envies

: Une fois cela fait, les fiches produits portent désormais un cœur



Quand les clients cliqueront dessus, ils ajouteront le produit à leur liste d'envies .qu'ils retrouveront dans leur espace client avec un bouton d'ajout rapide au panier

[Accueil](#) / [Votre compte](#) / [mes envies](#) /

My wishlist (3)



Ford Vagon

20,00 €

Quantité : 1



Ajouter au panier

Envoyer la fiche produit à un ami

On connaît déjà le partage sur les réseaux sociaux, activé par défaut. Une autre technique de « social sharing » et de placer un bouton « **envoyer à un ami** » sur les merveilles de votre catalogue. Parfois, un produit rencontré dans une boutique fait penser à quelqu'un de son entourage qui en serait l'utilisateur idéal. Vous me direz que ce n'est pas vraiment de la fidélisation mais plutôt de la conquête, ce à quoi je répondrai qu'un client promoteur de vos produits fera partie des plus fidèles.

Nous utiliserons pour cela l'une des nombreux modules gratuits de PrestaHero [disponible ici](#)

installez-le (attention, il vous faudra vous inscrire sur le site et télécharger • aussi le module générique PrestaHero Connect qui permet d'installer tous les autres. Faites-moi confiance, ça vaut le coup vu le catalogue gratuit et les (autres modules très abordables présents sur le site .Cliquez sur **configurer** •


Enable product sharing ☒ Enabled

* Button label:

Button text color:

Il ne vous reste plus qu'à **activer le partage**, à **traduire le bouton en français** .et, si vous avez l'âme d'un artiste, à modifier les couleurs du bouton

: Cela donne ceci



FORD VAGON


20,00 € nombre de ventes: 72


en version "off road" avec protections, galerie et suspensions réhaussées.

Quantité

1




▲
▼


 AJOUTER AU PANIER



Le prix indiqué est là pour permettre l'ajout au panier mais ce produit est gratuit. Choisissez le paiement par chèque ou encore "payment in X Days". Votre commande sera considérée comme payée dès que vous l'aurez validée.

Partager



 ENVOYER À UN AMI

: en cliquant sur le bouton, le client pourra paramétrer un mail pour un de ses amis

➡ Share product to friend



Ford Vagon

en version "off road" avec protections, galerie et suspensions réhaussées.

20,00 €

Your Name*

Abel-Yves ACKENFLY

Your Email*

st9ph@ik.me

Your Friend's Name*

Agathe ZEBLOUSE

Your Friend's Email*

st9phfr@gmail.com

Message

Salut Agathe,

Ça|devrait te plaire, c'est le même modèle que celui de notre vieux pote Andy MANCHET !

SEND MAIL

? Plutôt sympa, non

! Bienvenue dans le monde du marketing automation

Vers l'épreuve E5

Aucun de ces modules n'est à maîtriser pour l'épreuve technique mais, durant l'écrit, on appréciera que vous sachiez observer dans les annexes ou proposer dans votre réflexion de tels outils de fidélisation

visites 657

...Chargement

: Dans la même catégorie



[Prestashop | Le Service Après Vente](#)
(3) 4.3

janvier 2026 Aucun commentaire 24
SAV prestashop,, commande prestashop en backoffice, messages prédéfinis
prestashop
[Lire la suite](#)



Prestashop | Manipuler la boutique

(4) 4.8

janvier 2026 2 commentaires 22

PrestaShop | Manipuler la boutique ☐ ☐ 2nd bloc d'évaluation de l'épreuve
...technique, les manipulations

[Lire la suite](#)



Prestashop | La Fiche Produit par l'exemple

(4) 4.5

janvier 2026 Aucun commentaire 16

PrestaShop | La Fiche Produit ☐ ☐ 1er bloc d'évaluation de l'épreuve technique, la
...création ou

[Lire la suite](#)



[Prestashop | les retours produits](#)

(3) 4.7

décembre 2025 Un commentaire 18

Il faut savoir que les différents scénarios devront être définis dans vos CGV,
...accessibles aux

[Lire la suite](#)



[Prestashop | Nouveautés de la version 9](#)

(0) 0

novembre 2025 Aucun commentaire 19

Une nouvelle version du CMS pose quelques améliorations au Backoffice et un
...nouveau thème en

[Lire la suite](#)



[Prestashop | référencement SEO de vos produits](#)

(0) 0

novembre 2025 Aucun commentaire 14

Essentiel pour assurer votre visibilité sur les SERP Google, le référencement SEO de
...,vos produits

[Lire la suite](#)

vos avis compte
[Total: 0 Average: 0]