



Le Groupe CFAO se lance dans l'E-Commerce avec le label Africashop.sn

Après la Côte D'ivoire, ouvert en Avril dernier, CFAO s'attaque au marché sénégalais.

Avec le foisonnement des sites de l'e-commerce sur le marché sénégalais, nos équipes se sont rendues sur place pour un état des lieux, et rencontrer le DG, Mr Massiré DIOP pour en savoir un peu plus sur cette nouvelle offre.

Pouvez-vous nous rappeler ce qu'est Africashop Sénégal ?

Africashop Sénégal, c'est un concept totalement novateur qui vise à révolutionner le commerce et les services en Afrique. Africashop, c'est l'agrégation harmonieuse d'un site internet de qualité couplé à des boutiques physiques servant de showroom.

Africashop Sénégal propose une offre unique qui permet aux internautes sénégalais d'avoir un accès simplifié et direct aux sites des plus grandes marques françaises et européennes sans quitter le Sénégal.

Vous parlez d'offre unique, qu'est-ce qui vous différencie des enseignes déjà sur le marché sénégalais ?

L'offre proposée par Africashop est unique à plusieurs égards. D'abord, elle donne un accès direct aux sites des enseignes Françaises et Européennes au même titre et conditions que les Européens. Mieux, notre offre permet à nos clients de constituer un panier composé de plusieurs marques sans bouger de chez eux, ni avoir recours aux GP ou aux relations pour faire des achats.

Puis, notre offre pallie aux limites de l'accès à l'internet en couplant notre plateforme internet avec des boutiques physiques ouvertes 7 jours /7 jours de 9h à 19h.

Enfin, nous avons mis en place des moyens de paiements qui s'adaptent parfaitement au marché et permettent aux clients de payer leurs commandes en toute sérénité : en ligne, par Carte bancaire, ou en boutiques par TPE ou cash.

Tout va bien alors ?

Il y a toujours des choses à améliorer et à développer. Par exemple, comme vous le constaterez, Africashop augmente continuellement la palette de Partenaires (de Grandes marques) présents sur notre plateforme pour satisfaire les demandes de nos clients au détail près.

Vos prix sont-ils TTC ? Tous les frais sont compris ? Même la douane ?

Tout à fait, sur le site Africashop, tous les produits sont TTC, douane comprise. Par exemple, vous commandez un produit via www.africashop.sn, il ne vous reste plus qu'à attendre tranquillement votre produit chez vous ou au lieu de livraison que vous avez choisi.

Notre équipe commerciale vous tient informé au fur et à mesure de l'évolution de votre commande jusqu'au jour et l'heure de livraison.

Qui sont vos clients ? Les particuliers ou les entreprises ?

Africashop Sénégal s'adresse à tous ceux qui vivent au Sénégal, particuliers comme entreprises, tous ceux qui veulent des produits de qualité ou qu'ils ne trouvent pas sur place. Nous nous adressons aussi à la Diaspora Africaine et notamment Sénégalaise, tous ceux qui vivent en France, au Canada, aux USA et qui veulent envoyer des produits sans se tracasser, à leurs proches au Sénégal peuvent passer par Africashop Sénégal.

Pour ces gens de la Diaspora, il suffit juste de se connecter sur www.africashop.sn, créer son compte et passer commande tout en précisant l'adresse de livraison, ainsi que les contacts de la personne qui doit recevoir la commande.

Justement, comment les gens procèdent-ils pour commander ?

C'est très simple. Pour celui qui réside au Sénégal, il lui suffit d'aller sur site www.africashop.sn, de créer un compte, de choisir son produit (ou ses produits) et de payer en ligne ou dans une de nos boutiques par carte bancaire ou en espèces. Pour ceux qui ne maîtrisent pas l'internet, ils peuvent appeler notre service clientèle au 33859 89 29 et bénéficier d'une assistance par notre équipe commerciale ou se rendre dans une de nos 2 E-boutiques situées en face du Stade de Ngor, et en face de l'Ecole de Police près du Rond-Point OMVS.

Très peu de gens ont internet au Sénégal et en Afrique. C'est un frein important ?

Nous sommes conscients que la fracture numérique au Sénégal limite fortement les activités liées à internet. Mais cela ne saurait être une fatalité. Il y a quelques années, personne ne pariait sur le succès du mobile au Sénégal, aujourd'hui il est rare de rencontrer un sénégalais qui ne possède un mobile avec accès à internet.

En plus, Africashop pallie ce problème, en ouvrant des points de vente physiques (E-boutiques) équipées de tablettes où les clients peuvent passer commande avec l'assistance de nos commerciaux.

Autre souci majeur, les gens n'ont pas tous une carte bancaire au Sénégal ? Comment se font les paiements ?

Comme dit tout à l'heure, Africashop propose divers moyens de paiements : les paiements via internet classiques par carte bancaire, les paiements en boutique par TPE ou cash, et enfin les paiements par transfert via Orange Money, Wari, Tigo Cash et Joni-Joni.

Les paiements sont-ils sécurisés ?

La base du E-commerce étant la confiance, nous nous sommes mis à la place du consommateur pour mettre en place des moyens de paiements sécurisés avec une parfaite traçabilité. Nos moyens de paiements en ligne via Paypal sont sûrs, cryptés et garantis.

Notre site est administré par des ingénieurs performants et brillants. Nous avons des logiciels de cryptage des données. En outre, l'honnêteté de nos collaborateurs est sans faille.

Quant aux paiements en boutique par TPE ou cash, je ne vois pas de risques. C'est aussi pour rassurer les clients que nous avons nos locaux à Dakar, en face de l'Ecole de Police et en face du Stade de Ngor, tous ouverts aux clients 7/7 de 09h à 19h pour information et / ou réclamation. D'ailleurs, dans l'E-commerce l'argent des clients n'est pas comptabilisé tant qu'ils ne sont pas livrés et satisfaits.

Que voulez-vous dire ?

La satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations. Si un client commande un produit et qu'il n'est pas livré dans les délais, il peut réclamer son argent. En outre, si un produit livré est défectueux nous proposons au client de repasser sa commande, s'il ne le souhaite pas, nous le remboursons immédiatement. Mais rassurez-vous, cela n'est jamais arrivé, nous n'avons pas encore reçu de produit défectueux.

Pourquoi acheter chez vous et pas chez un de vos concurrents ?

Comme je viens de le dire nous sommes uniques, donc sans concurrent. Ce qui nous différencie des sites de E-commerce sur le marché réside dans l'essence même de nos business modèles. Pendant que les autres proposent des produits et se font une farouche guerre des prix au risque de proposer des produits bas de gamme et sans garantis, nous, Africashop, proposons un service et non des produits.

Nous sommes une passerelle qui donne aux clients Sénégalais un accès libre, direct et simplifié aux plus grandes boutiques des marques françaises et européennes sans quitter le Sénégal. Sur la plateforme Africashop, les clients achètent des produits de qualité, durables aux normes Européennes et en plus nous leurs faisons gagner du temps car ils peuvent composer un panier de plusieurs marques de leurs choix à partir de leurs domiciles ou bureaux.

Vous savez, plutôt que de nous positionner en fonction des concurrents, dès le départ, nous avons souhaité proposer quelque chose de différent, d'innovant, bref, une réelle valeur ajoutée au profit du consommateur Sénégalais.

Vous dites que votre plateforme est un accès libre vers les boutiques et produits européens, qu'en est-il des prix ? Sont-ils compétitifs ?

Il y'a juste quelques années, les Sénégalais ne s'aventuraient pas dans les grandes surfaces croyant que ces chaînes de supermarchés étaient destinés aux expatriés et aux riches.

Maintenant, je parie que vous faites partie de ces clients qui font la queue attendant leurs tours pour passer à la caisse.

Allez sur www.africashop.sn et jugez par vous-même. Les prix varient de 1500 F CFA à l'infini. Chacun y trouve son compte, en plus, les produits sont garantis. Que demander de plus ?

Quels sont les délais de livraison ?

Nous proposons 2 canaux de transport au choix du client. En aérien, nous livrons les commandes en 2 semaines maximum ou en maritime 30 jours maximum.

Vous savez un client averti qui comprend bien les circuits de transport et la documentation douanière accepte aisément les délais que nous proposons, bien que nous œuvrions pour améliorer ces délais.

Nous tenons à informer nos clients de toutes les étapes et les délais de leurs commandes.

Nous avons connu quelques difficultés pendant les soldes d'été du 22 juin au 04 Aout. Le phénomène des soldes de Paris accessible au Sénégal étant nouveau combiné à la vitesse d'épuisement des stocks, car comme je vous l'ai dit, les Sénégalais achetaient en même temps que les français et autres Européens, quelques-uns de nos clients ont dû reprendre leurs commandes à 2 reprises à cause des ruptures de stocks.

Sinon, nous tenons toutes nos promesses à la grande satisfaction de nos clients

Comment évoluera Africashop dans les mois et années à venir ?

Dans les mois à venir, nous comptons élargir notre offre et proposer de nouveaux univers tels que le mobilier, l'électroménager, les jouets, en intégrant des enseignes très fortes.

Nous ouvrirons également de nouvelles boutiques à Saly et à St Louis où la demande est très forte.

Vous êtes optimiste pour la suite ?

Parfaitement optimiste. L'E-commerce s'installe progressivement et dans un avenir très proche il sera le moyen incontournable pour faire ses achats.

Vous savez le monde va très vite et le consommateur a de moins en moins le temps de consacrer des heures, voire une journée entière pour faire le tour des boutiques juste pour faire ses achats.

La solution de Centre Commercial en ligne comme Africashop, qui donne aux clients la possibilité de faire des achats de produits variés de grande qualité à des prix très compétitifs et le tout sans bouger de son domicile reste la clé du futur.

Le mot de la fin ?

Africashop est le coin des bonnes affaires pour tous, des produits de qualité à des prix compétitifs livrés chez vous. Que demander de plus ?