

Une casserole en un clic

Les marques traditionnelles suisses utilisent de plus en plus Internet comme canal de vente. Kuhn Rikon ne fait pas exception à la règle.



Kuhn Rikon ne pouvait et ne voulait pas ignorer la tendance du shopping en ligne. Le numéro 1 suisse des batteries et accessoires de cuisine vend certes ses produits en ligne depuis longtemps, mais la vente sur la toile a réellement démarré avec la mise en place de différents modes de paiement via la solution d'e-payment de PostFinance. Au cours des quatre dernières années, les attentes ont été comblées.

En ligne ou pas? Attaché aux traditions et à sa marque, le fabricant de batteries de cuisine a longtemps hésité avant de se lancer lui aussi dans la vente en ligne, raconte René ab Egg, responsable Marketing. «En effet, notre principal canal de distribution est et sera toujours le commerce spécialisé», ajoute-t-il. Aujourd'hui, environ 80% des Suisses entre 14 et 60 ans ont accès à Internet; les entreprises ne peuvent donc plus ignorer le commerce en ligne. «C'est pourquoi nous avons décidé, il y a environ quatre ans, de vendre nos produits sur Internet.»

Au début de son activité en ligne, Kuhn Rikon ne proposait pas différents modes de paiement électronique. D'après René ab Egg, ce premier système n'a pas fonctionné. «Pour acheter l'un de nos produits, nos clients devaient pouvoir se permettre de payer à l'avance. Il n'est donc pas étonnant que cette solution ait peu séduit.»

Possibilités de paiement insuffisantes

La mise en place, il y a quatre ans, d'une solution de paiement complète (solution Payment Service Provider, PSP) a fortement contribué à améliorer la perception du commerce en ligne. «Nos attentes sont comblées», et les gens montrent qu'ils sont contents de Kuhn Rikon. Ce sont surtout les coûts qui ont

été considérablement réduits. Pour bénéficier du canal PSP, l'entreprise ne paie désormais que 38 centimes maximum par transaction. De plus, le traitement des paiements s'effectue à une vitesse éclair et avec une sécurité maximale. L'utilisation des modes de paiement PostFinance ne présente aucun risque de ducroire pour les boutiques en ligne.

Choix de PostFinance

«Le choix de l'e-payment de PostFinance a porté ses fruits», souligne René ab Egg. «L'offre globale répond à tous nos besoins. Elle est en tous points égale voire meilleure que celles de la concurrence.» La sécurité maximale, tant pour les clients que pour l'entreprise, la crédibilité de l'offre et le large éventail de possibilités de paiement (plus de 80 modes de paiement dans le monde entier) ont été les critères les plus importants au moment de la décision. «Nous voulions un système simple et convivial ainsi que des coûts transparents. D'autres atouts, tels que la validité de la solution PostFinance dans toute l'Europe et la popularité de la PostFinance Card, ont aussi joué un rôle.

Boutique en ligne: forte hausse du nombre de clients

La mise en place d'une boutique en ligne a également fonctionné pour une

Avantages de l'e-payment

- › Sécurité pour les clients et pour l'entreprise
- › Fort potentiel auprès de la clientèle
- › Convivialité du système
- › Exécution des paiements plus rapide et plus sûre
- › Traitement des paiements entièrement automatisé
- › Diminution du nombre d'impayés
- › Possibilité de recourir à plusieurs modes de paiement

entreprise attachée aux traditions telle que Kuhn Rikon. «Etant donné que les Suisses ont presque tous accès à Internet, les boutiques en ligne sont de plus en plus appréciées. Outre l'expérience de la marque, le site web est un canal d'informations très important pour nous, en particulier pour les produits qui nécessitent des explications.»

En somme, la mise en place de l'e-payment a rencontré un vif succès: au cours des quatre dernières années, le chiffre d'affaires des boutiques en ligne de Kuhn Rikon a considérablement augmenté. «Au début, les ventes ont vraiment explosé. Aujourd'hui, les taux de croissance ont toujours deux chiffres», se réjouit René ab Egg.

Conclusion: Grâce à l'e-payment – le paiement électronique par simple clic –, le canal de distribution en ligne est attractif, sûr et peu onéreux aussi bien pour les nouvelles sociétés que pour les entreprises traditionnelles.

Kuhn Rikon

Fondée en 1926, Kuhn Rikon AG, dont le siège se trouve dans la vallée de la Töss, développe et produit des batteries de cuisine de haute qualité, qui sont vendues dans le monde entier. Les produits ont beaucoup de succès en Chine, en Australie, à Taïwan, en Espagne, en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis. L'entreprise familiale compte environ 180 collaborateurs, dont 140 en Suisse et 40 dans ses filiales en Angleterre, en Espagne et aux Etats-Unis. Elle est particulièrement fière du design original de ses produits.