



« TUMAKIN : Promotion de l'employabilité et l'esprit d'entreprise des femmes vulnérables à Tanger, par le biais d'une concertation avec les acteurs publics et privés » 2024/495-1173

Projet cofinancé par : Ayuntamiento de Madrid.

MANUEL DE MARKETING DIGITAL



PARTIE 1 : INTRODUCTION AU COMMERCE DIGITAL



Table des matières

INTRODUCTION	6
CHAPITRE 1 : DEFINITION ET CONCEPTS CLES.....	8
1. Qu'est-ce que le commerce digital ?	8
2. Différence entre commerce traditionnel et digital :.....	8
3. Concepts associés (expliqués simplement) :.....	8
4. Avantages du commerce digital.....	9
5. FICHE PRATIQUE — Les outils indispensables	9
6. EXERCICE — Comprendre mon propre niveau	9
CHAPITRE 2 — Le potentiel économique du commerce digital	10
1. Le commerce digital dans le monde	10
2. L'essor du commerce digital au Maroc.....	10
3. Pourquoi le commerce digital est une opportunité pour les petites activités ?	11
4. Pourquoi le digital aide particulièrement les femmes vulnérables ?	11
5. ✦ FICHE PRATIQUE — Les types de produits qui se vendent bien en digital	11
6. 👉 EXERCICE — Identifier une opportunité autour de soi	11
CHAPITRE 3 — Identifier son produit et sa clientèle.....	13
1. Comprendre ses compétences et son savoir-faire :	13
2. Comment choisir un produit vendable en ligne ?.....	13
3. Comprendre la demande des clientes	14
4. Créer votre “profil cliente” (portrait simple)	15
5. ✦ FICHE PRATIQUE — Trouver mon produit idéal.....	15
6. 👉 EXERCICE — Définir mon produit et ma cliente.....	15
PARTIE 2 : CONSTRUIRE SON ACTIVITE	16
CHAPITRE 1 — Construire une offre attractive	17
1. Présenter clairement son produit.....	17
2. L'importance de la qualité	17
3. Fixer un prix juste.....	18
4. Le rôle du packaging et de la présentation.....	18
5. La disponibilité et l'organisation.....	19
6. FICHE PRATIQUE — Construire mon offre en 5 étapes	19
7. EXERCICE — Construire ma propre offre.....	19
Chapitre 2 : Identifier son produit et sa clientèle	21
1. Analyser ses compétences et son savoir-faire	21

2.	Choisir un produit vendable en ligne	21
3.	Analyser les besoins du marché.....	21
4.	Définir sa cliente cible	22
5.	Créer un “profil cliente”	22
6.	Fiche pratique : Trouver son produit idéal	22
7.	Exercice pratique : Définir son produit et sa cliente.....	22
CHAPITRE 3 — Construire une offre attractive		23
1.	Présenter clairement son produit.....	23
2.	L’importance de la qualité	23
3.	La disponibilité et l’organisation.....	24
4.	FICHE PRATIQUE — Construire mon offre en 5 étapes	24
5.	EXERCICE — Construire ma propre offre	25
CHAPITRE 4 — Utiliser les réseaux sociaux pour vendre		26
1.	Facebook : l’outil le plus utilisé pour vendre au Maroc et à Tanger.....	26
2.	Instagram : l’outil visuel pour montrer la beauté de vos produits	26
3.	Whats App Business : l’outil le plus pratique pour gérer vos commandes	27
4.	TikTok : l’outil moderne pour attirer plus de clientes	28
5.	Conseils simples pour publier efficacement.	28
6.	FICHE PRATIQUE — Les meilleurs moments pour publier.....	29
7.	FICHE PRATIQUE — Exemple de publication efficace.....	29
8.	EXERCICE — Créer votre première publication	29
CHAPITRE 5 — Les plateformes marocaines de e-commerce.....		31
1.	Jumia : la plus grande plateforme de vente au Maroc	31
2.	Avito : le “grand marché” du Maroc.	31
3.	Hmizate : les bonnes affaires et promotions marocaines	32
4.	Quelle plateforme choisir selon votre produit à vendre ?.....	33
5.	FICHE PRATIQUE — Comment publier sur Avito	33
6.	EXERCICE — Choisir sa plateforme	33
CHAPITRE 6 — Prendre des photos professionnelles avec son téléphone.....		35
1.	Choisir une bonne lumière.....	35
2.	Utiliser un arrière-plan propre et simple.....	35
3.	Trouver le bon angle pour photographier	36
4.	FICHE PRATIQUE — Checklist pour une bonne photo	37
5.	FICHE PRATIQUE — Les meilleures heures pour prendre des photos.....	37
6.	EXERCICE — Prendre des photos professionnelles.....	37
CHAPITRE 7 — Rédiger une description qui donne envie d’acheter.....		39

1.	Rester simple et directe	39
2.	Utiliser des mots positifs et rassurants.....	39
3.	Structurer la description en 3 parties	39
4.	Ajouter des éléments qui rassurent la cliente	40
5.	FICHE PRATIQUE — Modèle de description prête à utiliser	41
6.	FICHE PRATIQUE — Exemples de descriptions pour différents produits	41
7.	EXERCICE — Écrire votre description	41
CHAPITRE 8 — Relations avec les clients		43
1.	Répondre rapidement et avec politesse.....	43
2.	Être claire dans les informations	43
3.	Rester professionnelle, même si la cliente est difficile.....	44
4.	Fidéliser ses clientes (les faire revenir).....	44
5.	Gérer les avis positifs et négatifs	45
6.	FICHE PRATIQUE — Messages professionnels prêts à utiliser.....	45
7.	FICHE PRATIQUE — Règles d’or de la communication	45
8.	EXERCICE — Améliorer sa communication cliente	46
CHAPITRE 9 — Gestion des commandes et livraisons		47
1.	Organiser ses commandes	47
2.	Confirmer la commande avec la cliente	47
3.	Préparer le produit avec soin.....	48
4.	Gérer la livraison	48
5.	Informé la cliente du suivi	49
6.	FICHE PRATIQUE — Messages utiles pour les commandes.....	50
7.	FICHE PRATIQUE — Comment choisir son livreur ?.....	50
8.	EXERCICE — Simuler une commande	51
CHAPITRE 10 — Gestion financière simple		52
1.	Séparer l’argent de l’activité et l’argent personnel	52
2.	Noter toutes les dépenses et tous les revenus.....	52
3.	Calculer ses bénéfices	53
4.	Prévoir un petit budget pour continuer l’activité.....	53
5.	Maximiser ses marges (gagner plus sans augmenter les prix).....	54
6.	Faire des offres intelligentes.....	54
7.	FICHE PRATIQUE — Exemple de gestion simple sur une semaine	54
8.	FICHE PRATIQUE — Les 5 règles pour une gestion réussie.....	55
9.	EXERCICE — Faire son premier calcul de bénéfice	55
CHAPITRE 11 — Développer sa visibilité et augmenter ses ventes		56

1.	Publier régulièrement sur les réseaux sociaux	56
2.	Utiliser les stories pour rester visible.....	56
3.	Faire des promotions ponctuelles	56
4.	Travailler avec les influenceuses locales (même petites)	57
5.	Faire des vidéos simples (même sans montrer votre visage)	57
6.	Encourager les clientes à partager vos produits.....	58
7.	Rejoindre des groupes de vente locaux.....	58
8.	FICHE PRATIQUE — Les hashtags utiles pour Tanger	58
9.	FICHE PRATIQUE — Idées de publications simples.....	59
10.	EXERCICE — Créer un plan de visibilité pour une semaine	59
CHAPITRE 12 — Sécurité numérique.....		61
1.	Protéger son compte Facebook, Instagram et WhatsApp.....	61
2.	Reconnaître les arnaques en ligne	62
3.	Sécuriser les paiements	63
4.	Protéger ses informations personnelles	63
5.	Gérer les clientes difficiles ou irrespectueuses.....	64
6.	FICHE PRATIQUE — 10 règles d’or de la sécurité numérique.....	64
7.	EXERCICE — Vérifier ma sécurité numérique	65
CHAPITRE 16 — Vers une activité durable		66
1.	Planifier sa croissance doucement	66
2.	Créer une petite identité de marque	66
3.	Fidéliser vos clientes sur le long terme.....	67
4.	Diversifier votre offre intelligemment	67
5.	Formalisation (pour celles qui le souhaitent)	68
6.	Prendre soin de soi pour faire durer l’activité	69
7.	FICHE PRATIQUE — Construire une activité durable en 6 étapes	69
8.	EXERCICE — Mon plan pour les prochains 6 mois	69
CONCLUSION GÉNÉRALE		71

INTRODUCTION

Le commerce digital ouvre aujourd’hui de nouvelles portes aux femmes marocaines et migrantes vivant à Tanger. Grâce au téléphone portable, à Internet et aux réseaux sociaux, chacune peut présenter, vendre et livrer ses produits sans posséder une boutique physique. Que vous réalisiez des produits faits main, de la cuisine, des services ou de petites créations, le digital peut devenir une source stable de revenus.

Ce manuel est conçu spécialement pour les **femmes vulnérables salariées et auto-entrepreneuses**, sans formation digitale, et avec peu de ressources financières, mais avec un grand potentiel : talents artisanaux, envie d’apprendre, créativité et courage. Ce manuel est développé dans le cadre du projet « **TUMAKIN : Promotion de l’employabilité et l’esprit d’entreprise des femmes vulnérables à Tanger, par le biais d’une concertation avec les acteurs publics et privés** » réalisé par l’Association Darna en partenariat avec l’ONG espagnole CONEMUND et le soutien financier de la **Comunidad de Madrid**. Le projet a démarré en **février 2025 et prendra fin en janvier 2027**.

Le projet ambitionne de **protéger les droits économiques et du travail des femmes au Maroc**. Plus spécifiquement, le projet vise à **promouvoir l’accès au marché de travail et la génération de revenus de 350 femmes vulnérables** (70 migrantes et 280 marocaines) vivants dans les quartiers de la ville de Tanger. **Pour atteindre ces objectifs**, le projet fixe les 5 résultats suivants à atteindre :

1/ Mise en place et consolidation du Centre DARNA Tumakin pour la promotion de l’employabilité et de l’entrepreneuriat des femmes vulnérables marocaine et migrantes.

2/ Augmentation des capacités techniques et humaines de 350 femmes vulnérables (marocaines et migrantes) dans des zones à potentiel de croissance à Tanger et ce à travers **l’actualisation des contenus des programmes** de formation professionnelle, mise en place de programmes de : **1/formations professionnelles en métiers d’agent de saisie, couture et confection interculturelle, aide cuisinier, aide pâtissier et pâtisserie créative, service de restaurant et traiteur, nettoyage des surfaces. 2/ cours d’alphabétisation en arabe** et en dialecte marocain. **3/ Ateliers de soft et green skills. 4/ cours d’initiation à l’informatique. et 5/ ateliers sur le vivre ensemble et la diversité.**

3/ Facilitation de l'emploi des femmes vulnérables à Tanger, par le biais d'accords avec des entreprises pour des stages et/ou la création de micro-entreprises à travers un accompagnement des femmes dans le processus d'insertion salariale et de l'auto-emploi.

4/ Promotion du dialogue et de la communication avec les acteurs publics, privés, de la société civile et des communautés pour soutenir l'insertion professionnelle des femmes marocaines et migrantes vulnérables à Tanger. La promotion sera effective à travers la réalisation d'un diagnostic sur les barrières qui bloquent l'insertion professionnelle de ces femmes, l'élaboration d'un agenda pour concrétiser des mesures d'inclusion au profit des femmes et la conduite d'une grande campagne de sensibilisation aux droits socio-économiques des femmes par le biais du théâtre et la diffusion d'une vidéo.

5/ Suivi participatif et accompagnement dans la mise en œuvre des activités du projet sont assurés. Le manuel est élaboré dans le cadre de la participation à l'atteinte du **résultat 1, R1**.

Son objectif est simple :

Vous guider pas à pas pour créer, lancer et gérer une activité de commerce digital à Tanger. Ce manuel vous expliquera :

- **Ce qu'est le commerce digital,**
- **Pourquoi Tanger offre un terrain favorable,**
- **Comment choisir un produit, prendre de belles photos, fixer un prix,**
- **Comment vendre sur Facebook, Instagram, WhatsApp ou les marketplaces marocaines,**
- **Comment organiser les commandes, la livraison, et fidéliser les clientes.**

Il contient aussi des **fiches pratiques**, des **astuces simples**, et des **exercices rapides** pour vous aider à appliquer immédiatement ce que vous apprenez.

Vous n'avez pas besoin d'être experte. Vous avez seulement besoin de **motivation** et d'un **téléphone mobile**.

CHAPITRE 1 : DEFINITION ET CONCEPTS CLES

1. Qu'est-ce que le commerce digital ?

Le commerce digital, c'est **le fait de vendre ses produits ou ses services grâce à Internet**, sur **Facebook, Instagram, WhatsApp**, des plateformes comme **Avito, Jumia, Hmizate** et des **boutiques en ligne** (facultatif, pas nécessaire au début).

→	En résumé : Le commerce digital permet de montrer, expliquer et vendre vos produits sans magasin.
---	--

2. Différence entre commerce traditionnel et digital :

Commerce traditionnel	Commerce digital
Il faut une boutique ou un espace	Un simple téléphone suffit
La clientèle est locale	Les clients peuvent venir de toute la région
Coûts élevés (loyer, électricité)	Coûts très faibles
Visibilité limitée	Large visibilité grâce aux réseaux sociaux

→	En résumé : Le digital réduit les coûts et augmente les chances de vente.
---	--

3. Concepts associés (expliqués simplement) :

✓ Marketing digital :

Toutes les méthodes pour faire connaître vos produits en ligne (photos, vidéos, messages, promotions).

✓ Réseaux sociaux :

Applications où vous pouvez parler avec des clientes : Facebook, WhatsApp, Instagram, TikTok.

✓ Marketplace :

Site où beaucoup de vendeurs proposent leurs produits (ex : Avito, Jumia, Facebook Marketplace).

✓ Paiement en ligne :

Paiement par carte bancaire ou par application.

Mais au début, le paiement à la livraison est largement suffisant.

4. Avantages du commerce digital :

- Permet de vendre depuis chez soi.
- Pas besoin d'un grand capital.
- Facile à commencer.
- Permet de toucher plus de clientes.
- Flexible pour les femmes ayant des responsabilités familiales.
- Donne plus d'autonomie et de revenus.

5. FICHE PRATIQUE — Les outils indispensables :

Pour commencer, il vous faut :



Figure 1: Schéma illustrant les outils indispensables.

👉 **Vous n'avez pas besoin d'ordinateur.**

6. EXERCICE — Comprendre mon propre niveau :

Répondez simplement sur votre cahier :

1. Ai-je déjà utilisé Facebook ou WhatsApp pour vendre ? Oui / Non
2. Quel produit pourrais-je vendre ? (Notez au moins 1 idée)
3. Quel réseau social je maîtrise le mieux ?
4. Qu'est-ce qui me fait peur dans le commerce digital ?

Cet exercice vous aide à identifier votre point de départ.

CHAPITRE 2 — Le potentiel économique du commerce digital

Le commerce digital n'est pas seulement une nouvelle manière de vendre, c'est une **source réelle d'opportunités économiques**, surtout pour les petites activités gérées par des femmes. Aujourd'hui, même avec un petit budget, il est possible de gagner de l'argent grâce aux réseaux sociaux et aux plateformes en ligne.

Dans ce chapitre, nous allons comprendre **pourquoi le digital représente une chance importante**, au niveau mondial, au Maroc et particulièrement pour les petites entrepreneures.

1. Le commerce digital dans le monde :

Dans presque tous les pays, les gens achètent de plus en plus leurs produits en ligne : vêtements, parfums, accessoires, nourriture, services...

Pourquoi ?

Parce que c'est **simple, rapide et moins cher**.

- De nombreuses personnes préfèrent voir un produit sur leur téléphone plutôt que sortir faire les magasins.
- Les réseaux sociaux sont devenus des "marchés" : on y voit des vidéos, des photos, des promotions.
- Beaucoup de petites entrepreneures dans d'autres pays ont commencé à vendre depuis leur cuisine ou leur salon, grâce à Facebook, Instagram ou WhatsApp.

→ Le commerce digital est devenu un **nouveau moyen de gagner sa vie**, accessible à toutes.

2. L'essor du commerce digital au Maroc

Au Maroc, les achats en ligne augmentent chaque année grâce à l'usage croissant d'Internet et des smartphones. Les réseaux sociaux comme Instagram, Facebook et WhatsApp jouent un rôle clé en facilitant la découverte et la vente de produits. Par ailleurs, des plateformes comme Jumia, Avito et Hmizate offrent de nombreuses opportunités pour développer le commerce en ligne.

On remarque surtout que **les femmes** utilisent beaucoup les réseaux sociaux pour vendre :

- Gâteaux et plats faits maison,
- Produits de beauté naturels,
- Couture, crochet, jellabas, caftans,
- Accessoires, décoration, etc.

Bonne nouvelle : Le Maroc est un pays où les réseaux sociaux sont très actifs, ce qui favorise la vente en ligne.

3. Pourquoi le commerce digital est une opportunité pour les petites activités ?

Le digital permet de surmonter de nombreux obstacles pour se lancer dans une activité commerciale. Il n'est plus nécessaire d'avoir un magasin physique, car on peut vendre directement depuis chez soi, ce qui réduit considérablement les coûts. De plus, il n'est pas indispensable de disposer d'un grand capital : quelques produits, un téléphone et un compte Facebook suffisent pour démarrer. Cette approche offre également une grande flexibilité, puisque vous pouvez répondre aux clientes aux moments qui vous conviennent. Le digital améliore aussi la visibilité, en permettant de toucher un public plus large, que ce soit vos voisins, les habitants de Tanger ou même des personnes dans d'autres villes. Enfin, il donne la possibilité de commencer progressivement, en vendant quelques produits par semaine au début, puis en développant l'activité au fil du temps.

4. Pourquoi le digital aide particulièrement les femmes vulnérables ?

Certaines femmes rencontrent des difficultés qui les empêchent de travailler à l'extérieur, notamment la charge familiale, le manque de transport, l'absence de formation, les responsabilités liées aux enfants, les contraintes administratives ou encore le manque de capital pour démarrer une activité. Ces obstacles limitent souvent leur accès à des opportunités professionnelles stables et à une autonomie financière.

- Travailler depuis la maison, sans avoir à se déplacer
- Améliorer les revenus du ménage progressivement
- Éviter les coûts liés à l'ouverture et à la gestion d'une boutique
- Valoriser leur savoir-faire et leurs compétences personnelles
- Gagner en confiance en soi grâce à l'indépendance
- Réduire la dépendance financière et renforcer leur autonomie

→ Le commerce digital est donc un outil d'**autonomisation économique**.

5. FICHE PRATIQUE — Les types de produits qui se vendent bien en digital

Voici les catégories qui fonctionnent très bien à Tanger :

- **Cuisine** : gâteaux, Tagine de bissara, pain, pâtisserie marocaine, raviolis maison
- **Artisanat** : crochet, couture, sacs, accessoires, objets décoratifs
- **Beauté naturelle** : henné, savon naturel, huile artisanale
- **Textile** : jellabas, foulards, vêtements bébé
- **Réparation ou services** : ménage, petits travaux, coiffure à domicile
- **Produits d'occasion** : vêtements, meubles, téléphones

Commencez par ce que vous savez faire le mieux.

6. EXERCICE — Identifier une opportunité autour de soi

Notez dans votre cahier :

- Quels produits les femmes autour de moi vendent déjà ?

- Quels produits me semblent les plus demandés ?
- Quel type de produit pourrais-je proposer moi aussi ?
- Quels réseaux sociaux mes futurs clients utilisent-ils le plus ?

Cet exercice vous aide à comprendre votre environnement et les opportunités proches.

CHAPITRE 3 — Identifier son produit et sa clientèle

Pour réussir dans le commerce digital, il faut d'abord savoir **quoi vendre** et à **qui le vendre**. Beaucoup de femmes commencent à vendre sans réfléchir à ces deux questions, et cela peut rendre l'activité difficile. Au contraire, lorsque vous choisissez **un bon produit** et **une bonne clientèle**, vos chances de réussite augmentent fortement.

1. Comprendre ses compétences et son savoir-faire :

La première étape consiste à identifier **ce que vous savez faire**, même si cela vous semble simple ou "normal".

Posez-vous ces questions :

✓ **Qu'est-ce que je fais bien ?** Cuisiner ? Coudre ? Coiffer ? Nettoyer ? Réparer ? Créer des objets ?

✓ **Qu'est-ce que les autres apprécient chez moi ?**

- Mes gâteaux ?
- Mes plats ?
- Mes vêtements cousus ?
- Ma décoration ?
- Mon organisation ?

✓ **Qu'est-ce que j'aime faire ?**

Un produit que vous aimez est un produit que vous vendrez mieux.

Astuce : Votre produit doit être lié à votre talent naturel ou à une compétence que vous maîtrisez déjà.

2. Comment choisir un produit vendable en ligne ?

Un bon produit pour le commerce digital doit être :

✓ **Simple à présenter en photo.** Les clientes achètent d'abord avec les yeux.

✓ **Facile à produire depuis la maison.** Pas besoin d'une grande machine ou d'un local.

✓ **Demande déjà existante.** Il y a déjà des personnes qui l'achètent.

✓ **Possible à livrer.** Transportable sans se casser ou fondre.

Exemples de produits qui se vendent bien :

Artisanat

- Crochet : bonnets, sacs, paniers
- Couture : Jellaba, gandoura, vêtements bébé
- Bijoux, accessoires, décoration

Cuisine : Gâteaux pour enfants, plats du jour, pain maison et pâtisserie marocaine.

Beauté naturelle : Savons, huiles et masques naturels.

Vêtements : Foulards, abayas, sacs et vêtements africains.

Produits d'occasion : Vêtements, chaussures, téléphones et petit électroménager.

3. Comprendre la demande des clientes

Pour savoir si votre produit va marcher, il faut observer :

✓ **Les réseaux sociaux** : Que vendent les autres femmes ?

Qu'est-ce qui a beaucoup de commentaires ?

✓ **Votre quartier** : Quels produits manquent ? Qu'achètent souvent vos voisines ?

✓ **Les tendances**

Les gens veulent :

- Des produits naturels,
- Des produits faits main,
- De la cuisine maison,
- Des articles personnalisés,
- Des produits de qualité à petit prix.

Le secret : choisir un produit simple, demandé et que vous pouvez produire régulièrement.

a. Définir sa clientèle

La clientèle est le **groupe de personnes** qui achètera vos produits.

b. Pourquoi définir sa clientèle ?

Parce que vous ne vendez pas à tout le monde. Vous vendez à **des personnes spécifiques** qui ont un **besoin précis**.

c. Qui sont vos clientes potentielles ?

Cela dépend de votre produit.

Exemples :

Si vous vendez des gâteaux :

- Mamans
- Jeunes couples
- Personnes qui travaillent
- Organisateur de petites fêtes

Si vous vendez du crochet :

- Jeunes mamans
- Familles
- Touristes
- Boutiques locales

Si vous vendez des vêtements modestes :

- Etudiantes
- Femmes actives
- Jeunes mariées.

4. Créer votre “profil cliente” (portrait simple)

Pour vendre efficacement, imaginez **une cliente type**.

Par exemple :

“Salma, 34 ans, maman de deux enfants, travaille dans une usine à Tanger. Elle veut acheter des gâteaux faits maison pour les goûters et les fêtes d’anniversaire.”

Où :

“Aminata, 29 ans, migrante, aime acheter des plats africains pour retrouver les saveurs de son pays.”

👉 **Plus vous connaissez votre cliente, plus vos publications seront efficaces.**

5. FICHE PRATIQUE — Trouver mon produit idéal

Répondez aux questions suivantes :

- Quel talent ou savoir-faire est-ce que je maîtrise ?
- Quel produit puis-je fabriquer facilement chez moi ?
- Ce produit existe-t-il déjà sur les réseaux sociaux ?
- Est-ce que les clientes en ont besoin ?
- Est-ce que je peux le livrer facilement ?

Si la majorité des réponses est **oui**, c’est un bon produit pour commencer.

6. EXERCICE — Définir mon produit et ma cliente

Notez dans votre cahier :

a. Mon produit principal

Exemple : “Gâteaux marocains faits maison”

b. Ma cliente idéale

Exemple : “Femmes de 25 à 45 ans, vivant à Tanger, qui aiment acheter des produits faits maison pour leurs familles.”

c. Pourquoi ma cliente a besoin de mon produit ?

Exemple : “Elle n’a pas le temps de cuisiner, veut de la qualité, et aime le fait maison.”

PARTIE 2 : CONSTRUIRE SON ACTIVITE



CHAPITRE 1 — Construire une offre attractive

Maintenant que vous avez choisi votre produit et identifié votre clientèle, il est temps de **construire une offre attractive**.

Votre “offre” est la manière dont vous présentez vos produits :

- Leur qualité,
- Leur prix,
- Leur apparence,
- Leur description,
- Leur disponibilité.

1. Présenter clairement son produit

Une cliente achète un produit qu'elle comprend bien. Votre présentation doit répondre à 4 questions simples :

✓ Qu'est-ce que c'est ?

(Gâteau, coussin en crochet, savon naturel...)

✓ À quoi ça sert ?

(Anniversaire, décoration, soin beauté...)

✓ Pour qui ?

(Enfants, femmes, touristes...)

✓ Pourquoi il est spécial ?

(Fait main, naturel, recette maison, création unique...)

💡 Un produit bien présenté est déjà à moitié vendu.

2. L'importance de la qualité

La qualité est ce qui vous permet de :

- Avoir des clientes satisfaites,
- Obtenir de bonnes recommandations,
- Avoir des commandes régulières,
- Créer une bonne réputation.

Quelques règles simples :

- ✓ **Toujours utiliser des matériaux de bonne qualité.** Même si c'est un peu plus cher, cela attire plus de clientes.
- ✓ **Être régulière.** Faire le même produit avec la *même qualité* à chaque commande.
- ✓ **Vérifier le produit avant la livraison.** Aucune cliente ne veut recevoir un produit abîmé.
- ✓ **Ajouter une petite touche personnelle.** Packaging simple : ruban, papier propre, petite carte.

3. Fixer un prix juste

Beaucoup de femmes et hommes font une erreur : soit elles ou ils vendent **trop cher**, soit **moins cher**.

Pour fixer un prix juste, suivez ces 3 étapes :

- a. **Calculer le coût de production** : matières premières, emballage, transport **et** électricité (si nécessaire) Exemple : un gâteau vous coûte 20 DH à produire.
- b. **Ajouter votre bénéfice.** C'est ce que vous gagnez pour votre travail. Exemple : vous ajoutez 15 DH de bénéfice.
- c. **Comparer avec les prix du marché.** Regardez les prix des autres vendeuses.

→ **Prix final : coût + bénéfice + ajustement selon le marché**

💡 **Important : ne vendez jamais à perte. Votre travail a de la valeur.**

4. Le rôle du packaging et de la présentation

Même si votre produit est excellent, il doit être **bien présenté**.

- ✓ **Le packaging donne envie d'acheter** : un emballage propre, une couleur agréable, un petit sac ou une boîte simple, un ruban pour les cadeaux
- ✓ **Le packaging montre la qualité** : les clientes associent automatiquement "bonne présentation" avec "bon produit".
- ✓ **Le packaging peut être simple** : pas besoin de choses chères.

Exemples :

- Sachet transparent + ruban
- Petite boîte kraft
- Étiquette manuscrite
- Petit autocollant avec votre nom

5. La disponibilité et l'organisation

Une bonne offre est aussi une offre **fiable**.

✓ Être claire sur vos horaires

- "Je prends les commandes de 9h à 18h."
- "Commandes 24h à l'avance."

✓ Être claire sur les délais

- "Livraison le jour même"
- "Production en 48h"

✓ Être claire sur la quantité disponible

- Évitez d'accepter trop de commandes si vous ne pouvez pas les préparer.

💡 Une cliente satisfaite = une cliente fidèle.

6. FICHE PRATIQUE — Construire mon offre en 5 étapes

a. **Nom du produit :**

Exemple : "Cookies maison aux pépites de chocolat"

b. **Description simple :**

"Des cookies faits maison, croustillants à l'extérieur, moelleux à l'intérieur."

c. **Prix :**

Coût : 15 DH

Bénéfice : 10 DH

Prix final : 25 DH

d. **Packaging :**

Sachet transparent + étiquette "Fait maison avec amour"

e. **Disponibilité :**

Commande 24h à l'avance, livraison à Tanger centre.

7. EXERCICE — Construire ma propre offre

Dans votre cahier, remplissez :

➤ 1. **Nom de mon produit**

(Exemple : "Jellaba moderne pour femmes")

➤ 2. **Description en 2 phrases**

(Qu'est-ce que c'est ? Pour qui ?)

➤ 3. **Prix**

Coût = ...

Bénéfice = ...

Prix final = ...

► **4. Packaging**

(Que vais-je utiliser ?)

► **5. Disponibilité**

(Quand et comment je prends les commandes ?)

Cet exercice vous aidera à préparer vos premières publications sur les réseaux sociaux.

Chapitre 2 : Identifier son produit et sa clientèle

1. Analyser ses compétences et son savoir-faire

- Identifier ses talents naturels
- Reconnaître ses compétences artisanales, culinaires ou relationnelles
- Évaluer ce que l'on aime faire
- Lister les retours positifs de l'entourage

2. Choisir un produit vendable en ligne

- Critères d'un bon produit pour le commerce digital
 - Simplicité
 - Facilité de présentation
 - Demande existante
 - Faisabilité depuis la maison
 - Livraison possible
- Exemples de produits adaptés :
 - Artisanat (crochet, couture, bijoux...)
 - Cuisine (gâteaux, plats du jour, pain...)
 - Beauté naturelle (savons, huiles...)
 - Produits africains (épices, plats traditionnels)
 - Produits d'occasion.

3. Analyser les besoins du marché.

L'entrepreneure doit :

- ✓ Observer ce qui se vend bien à Tanger
- ✓ Analyser les tendances sur Facebook, Instagram, Whats App
- ✓ Identifier les produits les plus demandés
- ✓ Comprendre ce que cherchent les clientes :
 - fait maison
 - produits naturels
 - prix abordables
 - qualité
 - originalité

4. Définir sa cliente cible

Il est important de définir sa clientèle

Les différents profils possibles de clientèle de l'entrepreneure sont :

- mamans
- étudiantes
- touristes
- travailleurs
- communautés africaines

Comprendre les besoins, habitudes et attentes de sa cliente

5. Créer un "profil cliente"

Il est important d'avoir une clientèle type. Il y a des exemples de profils simples à voir et adapter. Créer le profil cliente en utilisant des photos, présentant les prix et les messages.

6. Fiche pratique : Trouver son produit idéal

- Questionnaire simple
 - Quels talents je maîtrise ?
 - Quel produit puis-je fabriquer facilement ?
 - Est-ce que ce produit est demandé ?
 - Est-il facile à livrer ?
- Méthode pour sélectionner le bon produit

7. Exercice pratique : Définir son produit et sa cliente

- Décrire son produit
- Décrire sa clientèle cible
- Expliquer pourquoi la clientèle a besoin de ce produit
- Identifier les avantages que l'on peut offrir.

CHAPITRE 3 — Construire une offre attractive

Maintenant que vous avez choisi votre produit et identifié votre clientèle, il est temps de **construire une offre attractive**. Votre “offre” est la manière dont vous présentez vos produits :

- **Leur qualité,**
- **Leur prix,**
- **Leur apparence,**
- **Leur description,**
- **Leur disponibilité.**

Une offre bien construite donne confiance aux clients et augmente vos chances de vendre rapidement.

1. Présenter clairement son produit

Un client achète un produit qu'elle comprend bien.

Votre présentation doit répondre à 4 questions simples :

✓ **Qu'est-ce que c'est ?**

(Gâteau, coussin en crochet, savon naturel...)

✓ **À quoi ça sert ?**

(Anniversaire, décoration, soin beauté...)

✓ **Pour qui ?**

(Enfants, femmes, touristes...)

✓ **Pourquoi il est spécial ?**

(Fait main, naturel, recette maison, création unique...)

💡 **Un produit bien présenté est déjà à moitié vendu.**

2. L'importance de la qualité

La qualité est ce qui vous permet de :

- Avoir des clientes satisfaites,
- Obtenir de bonnes recommandations,
- Avoir des commandes régulières,
- Créer une bonne réputation.

Quelques règles simples :

✓ **Toujours utiliser des matériaux de bonne qualité**

Même si c'est un peu plus cher, cela attire plus de clientes.

✓ **Être régulière**

Faire le même produit avec la *même qualité* à chaque commande.

✓ **Vérifier le produit avant la livraison**

Aucune cliente ne veut recevoir un produit abîmé.

✓ **Ajouter une petite touche personnelle**

Packaging simple : ruban, papier propre, petite carte.

3. La disponibilité et l'organisation

Une bonne offre est aussi une offre **fiable**.

✓ **Être claire sur vos horaires**

- "Je prends les commandes de 9h à 18h."
- "Commandes 24h à l'avance."

✓ **Être claire sur les délais**

- "Livraison le jour même"
- "Production en 48h"

✓ **Être claire sur la quantité disponible**

- Évitez d'accepter trop de commandes si vous ne pouvez pas les préparer.

💡 Un client satisfait = un client fidèle.

4. FICHE PRATIQUE — Construire mon offre en 5 étapes

- **Nom du produit :**
Exemple : "Cookies maison aux pépites de chocolat"
- **Description simple :**
"Des cookies faits maison, croustillants à l'extérieur, moelleux à l'intérieur."
- **Prix :**
Coût : 15 DH
Bénéfice : 10 DH
Prix final : 25 DH
- **Packaging :**
Sachet transparent + étiquette "Fait maison avec amour"
- **Disponibilité :**
Commande 24h à l'avance, livraison à Tanger centre.

5. EXERCICE — Construire ma propre offre

Dans votre cahier, remplissez :

► Nom de mon produit

(Exemple : “Jellaba moderne pour femmes”)

► Description en 2 phrases

(Qu’est-ce que c’est ? Pour qui ?)

► Prix

Coût = ...

Bénéfice = ...

Prix final = ...

► Packaging

(Que vais-je utiliser ?)

► Disponibilité

(Quand et comment je prends les commandes ?)

Cet exercice vous aidera à préparer vos premières publications sur les réseaux sociaux.

CHAPITRE 4 — Utiliser les réseaux sociaux pour vendre

Les réseaux sociaux sont aujourd’hui l’outil le plus simple et le plus efficace pour gagner de l’argent grâce au commerce digital. À Tanger, les gens utilisent quotidiennement **Facebook, Instagram, WhatsApp et TikTok** pour découvrir des produits, poser des questions, regarder des photos, et passer leurs commandes.

Bonne nouvelle : *vous n’avez pas besoin d’être une experte* pour vendre sur les réseaux sociaux. Vous avez juste besoin de quelques connaissances simples, que nous allons découvrir ensemble.

1. Facebook : l’outil le plus utilisé pour vendre au Maroc et à Tanger.

Facebook est le réseau social numéro 1 pour vendre au Maroc. Il permet de :

- Créer une **page professionnelle**,
- Publier des **photos de vos produits**,
- Rejoindre des **groupes de vente**,
- Utiliser **Facebook Marketplace**,
- Echanger avec vos clientes par Messenger ou Whats App.

✓ Pourquoi utiliser Facebook ?

- Très utilisé par les familles, les mamans et les jeunes couples
- Beaucoup de groupes de vente locaux (“Tanger vente”, “Tanger food”, “Artisanat Tanger”...)
- Possibilité de toucher un grand nombre de personnes gratuitement.

✓ Ce que vous pouvez vendre sur Facebook :

- Gâteaux et plats
- Crochet et couture
- Produits locaux et d’autres pays africains
- Beauté naturelle
- Articles d’occasion
- Décoration
- Vêtements.

2. Instagram : l’outil visuel pour montrer la beauté de vos produits

Instagram est parfait si vous vendez un produit visuel :

- vêtements,
- artisanat,
- plats joliment présentés,
- décoration,
- bijoux...

Sur Instagram, la beauté des photos et vidéos est très importante.

✓ Ce que vous pouvez faire sur Instagram :

- Publier des photos de vos produits
- Publier des stories quotidiennes
- Créer des Reels (vidéos courtes)
- Utiliser des hashtags (#tanger, #artisanatmarocain, etc.)
- Discuter avec les clientes via les messages privés

✓ Pourquoi utiliser Instagram ?

- Les clientes adorent la beauté et la créativité
- Il donne plus de visibilité à votre marque
- Il attire les jeunes et les touristes

3. Whats App Business : l'outil le plus pratique pour gérer vos commandes

Whats App est l'application que tout le monde utilise au Maroc. Avec **WhatsApp Business**, vous pouvez :

- créer un **catalogue** de vos produits,
- envoyer des **réponses automatiques**,
- organiser vos contacts,
- discuter directement avec vos clientes,
- envoyer des photos et des vidéos rapidement.

✓ Pourquoi utiliser WhatsApp Business ?

- Simple et facile à comprendre
- Idéal pour gérer les commandes
- Très utilisé par les clientes
- Possibilité de fidéliser les clients

- Communication rapide et directe

☞ **Whats App est souvent l'étape finale : Facebook et Instagram attirent les clients, puis vous concluez la vente sur WhatsApp.**

4. TikTok : l'outil moderne pour attirer plus de clientes

TikTok devient de plus en plus populaire, au Maroc et à Tanger.

Vous pouvez y publier :

- des vidéos montrant votre travail,
- des recettes rapides,
- des transformations (avant/après),
- des démonstrations de vos produits.

✓ Pourquoi TikTok fonctionne ?

- Les vidéos deviennent virales rapidement
- Beaucoup de jeunes y passent du temps
- C'est parfait pour montrer votre savoir-faire

✓ Ce que vous pouvez présenter :

- fabrication d'un gâteau
- couture d'une Jellaba
- étapes de fabrication d'un savon
- transformation d'un espace avec vos décorations

💡 Pas besoin de montrer votre visage : vous pouvez filmer seulement vos mains ou vos produits.

5. Conseils simples pour publier efficacement.

Voici quelques règles essentielles :

✓ Publiez des photos propres et lumineuses

Lumière du soleil = meilleure qualité.

✓ Rédigez une description simple

- Nom du produit
- Prix
- Disponibilité

- Zone de livraison

✓ Publiez régulièrement

Au moins 3 fois par semaine.

✓ Restez polie et professionnelle

Une bonne communication attire plus de clientes.

✓ Répondez rapidement aux messages

Plus vous répondez vite, plus vous vendez.

6. FICHE PRATIQUE — Les meilleurs moments pour publier

D'après les habitudes des clientes à Tanger, les meilleurs horaires sont :

- **10h – 12h**
- **17h – 20h**
- **Après 22h** (surtout pour Instagram et TikTok)

👉 Évitez de publier très tôt le matin ou pendant l'heure du déjeuner.

7. FICHE PRATIQUE — Exemple de publication efficace

Photo : Assiette de gâteaux maison bien éclairée.

“Gâteaux marocains faits maison – fraîcheur garantie.

💰 *Prix : 60 DH la boîte*

🚚 *Livraison : Tanger centre et périphérie*

📱 *Commande : Whats App au 06 XX XX XX XX*

📅 *Commande 24h à l'avance”*

Simple, clair, efficace.

8. EXERCICE — Créer votre première publication

Dans votre cahier, écrivez :

✓ Photo à prendre

(Quel produit allez-vous photographier ?)

✓ Titre de votre publication

(Exemple : “Couscous maison prêt pour le vendredi”)

✓ Description simple

- Ce que c'est
- Prix
- Livraison

- Comment commander

✓ **Plateforme choisie**

Facebook / Instagram / WhatsApp / TikTok

CHAPITRE 5 — Les plateformes marocaines de e-commerce

En plus des réseaux sociaux, vous pouvez vendre vos produits sur des **plateformes marocaines de e-commerce**. Ces plateformes vous permettent de toucher des clientes que vous ne connaissez pas et d'augmenter vos ventes.

Dans ce chapitre, nous allons découvrir les plateformes les plus utilisées au Maroc : **Jumia**, **Avito**, et **Hmizate**, ainsi que leurs avantages et inconvénients pour les femmes entrepreneures.

1. Jumia : la plus grande plateforme de vente au Maroc

Jumia est l'un des sites d'achat en ligne les plus connus au Maroc. Il permet à n'importe qui de devenir **vendeuse** grâce à l'option "Jumia Seller Center".

✓ Ce que vous pouvez vendre sur Jumia :

- Vêtements
- Accessoires
- Produits de beauté
- Objets artisanaux simples
- Électronique d'occasion
- Petits appareils
- Articles pour bébé

✓ Avantages :

- Très grande visibilité au Maroc
- Beaucoup de clientes font confiance à Jumia
- Possibilité de vendre en quantité
- Processus de livraison organisé

✓ Inconvénients :

- Commission prélevée sur vos ventes
- Service plus exigeant (qualité, délais, descriptions)
- Moins adapté aux produits très fragiles ou faits maison (gâteaux, plats...)

💡 **Jumia est idéal si vous vendez des produits non périssables.**

2. Avito : le "grand marché" du Maroc.

Avito est un site très populaire où l'on peut vendre presque tout : neuf et occasion.

✓ Produits idéaux pour Avito :

- Meubles
- Électroménager
- Téléphones
- Accessoires
- Vêtements
- Articles d'occasion
- Produits artisanaux durables
- Services ménagers / coiffure / couture (section "services")

✓ **Avantages :**

- Très simple à utiliser
- Gratuit
- Beaucoup d'acheteurs à Tanger
- Idéal pour vendre des objets uniques

✓ **Inconvénients :**

- Moins de garantie que sur Jumia
- Vous devez gérer vous-même la communication
- Livraison non intégrée (à organiser avec le client)

💡 **Avito est parfait pour les femmes qui débutent et veulent vendre quelques articles.**

3. Hmizate : les bonnes affaires et promotions marocaines

Hmizate est une application marocaine connue pour les promotions et deals.

✓ **Ce que vous pouvez vendre :**

- Produits artisanaux
- Beauté et bien-être
- Accessoires
- Produits fait main
- Petits gadgets ou décorations

✓ **Avantages :**

- Plateforme marocaine appréciée
- Possibilité de proposer des "packs" ou des promotions

- Idéal pour les petits budgets

✓ Inconvénients :

- Moins connue que Jumia
- Moins de ventes si vous débutez
- Demande une bonne présentation des produits

💡 **Hmizate est intéressant pour proposer des offres limitées.**

4. Quelle plateforme choisir selon votre produit à vendre ?

Voici un guide simple :

Type de produit	Plateforme recommandée
Crochet, artisanat	Avito / Instagram / Hmizate
Beauté naturelle	Instagram / Jumia (selon quantité)
Cuisine maison	Facebook / WhatsApp (pas Jumia)
Vêtements neufs	Instagram / Jumia
Vêtements d'occasion	Avito
Accessoires	Instagram / Hmizate
Produits africains	Facebook / WhatsApp

👉 Vous pouvez utiliser **plusieurs plateformes en même temps**, mais commencez avec **une seule** pour apprendre.

5. FICHE PRATIQUE — Comment publier sur Avito

1. Prendre 3 photos propres
2. Ajouter un titre clair
3. Choisir une catégorie
4. Rédiger une description simple
5. Fixer un prix
6. Choisir Tanger comme ville
7. Ajouter votre numéro WhatsApp

💡 **Soyez claire et honnête : cela protège votre réputation.**

6. EXERCICE — Choisir sa plateforme

Dans votre cahier, répondez :

- a. Mon produit principal :**
 - a. (Exemple : “Boucles d’oreilles en crochet”)
- b. Plateforme idéale pour moi :**
 - a. Facebook / Instagram / Avito / Jumia / Hmizate
- c. Pourquoi choisir cette plateforme ?**
 - a. Elle est facile à utiliser
 - b. Ma cliente y est présente
 - c. Mon produit correspond à ce qui s’y vend
- d. Première annonce à préparer :** Rédigez un début d’annonce (titre + description + prix).

CHAPITRE 6 — Prendre des photos professionnelles avec son téléphone

Dans le commerce digital, **la photo est votre vitrine**. C'est la première chose que les clientes voient, et très souvent, c'est ce qui décide **si elles vont acheter ou non**.

La bonne nouvelle :

- ☞ Vous n'avez pas besoin d'un appareil professionnel.
- ☞ Un simple téléphone portable suffit pour faire de très belles photos.

A suivre les étapes suivantes :

1. Choisir une bonne lumière

La lumière est *l'élément le plus important* pour réussir une photo.

✓ La meilleure lumière : la lumière naturelle

- Prenez vos photos près d'une fenêtre
- Ou dehors (à l'ombre pour éviter le soleil direct)

✓ Évitez :

- Les pièces sombres
- La lumière jaune
- Le flash du téléphone
- Les ombres fortes

💡 **Astuce** : prenez vos photos le matin ou en fin d'après-midi : la lumière est plus douce et plus jolie.

2. Utiliser un arrière-plan propre et simple

Un arrière-plan (le fond) doit être **propre, simple et neutre**, pour mettre le produit en valeur.

✓ Idées d'arrière-plans simples :

- Mur blanc
- Nappe claire
- Table en bois
- Tissu uni
- Carrelage propre

✓ Évitez :

- Les arrière-plans désordonnés
- Les objets inutiles

- Les couleurs trop vives derrière le produit

💡 Moins il y a de choses derrière, mieux on voit votre produit.

3. Trouver le bon angle pour photographier

Changer l'angle peut totalement améliorer une photo.

3 angles qui fonctionnent toujours :

1. **Vue de face** : parfaite pour vêtements, accessoires
2. **Vue de dessus** : idéale pour la cuisine, les gâteaux
3. **Vue inclinée (45°)** : parfaite pour la décoration et les objets artisanaux

✓ Essayez plusieurs angles

Prenez 5 à 10 photos, ensuite, choisissez les 2 meilleures.

💡 **Astuce** : ne zoomez pas. Approchez plutôt le téléphone du produit.

a. Mettre le produit en valeur (mise en scène)

La mise en scène aide les clientes à imaginer le produit chez elles.

✓ Simples moyens de mise en scène :

- Une assiette jolie pour les gâteaux
- Une plante à côté d'un produit artisanal
- Un cintre propre pour un vêtement
- Un drap blanc sous le produit

💡 Attention : la mise en scène doit rester **simple**.

b. Prendre des photos nettes

Les photos floues font fuir les clientes.

✓ Pour obtenir une photo nette :

- Nettoyez la caméra avant de prendre la photo
- Tenez le téléphone avec les deux mains
- Ne bougez pas pendant 1 ou 2 secondes
- Appuyez sur l'écran pour faire la mise au point sur le produit

c. Retoucher la photo légèrement

Retoucher une photo ne veut pas dire la changer totalement. Seulement **améliorer la luminosité et le contraste**.

Applications simples :

- L'éditeur de votre téléphone
- Snapseed
- Lightroom (version gratuite)

✓ **Retouches autorisées :**

- Eclaircir la photo
- Augmenter légèrement les couleurs
- Recadrer

✗ **Retouches à éviter :**

- Filtres trop forts
- Couleurs irréalistes
- Modification exagérée du produit

💡 **Votre photo doit rester vraie.**

4. FICHE PRATIQUE — Checklist pour une bonne photo

Avant de prendre la photo, assurez-vous :

- ✓ **Lumière naturelle**
- ✓ **Arrière-plan propre et simple**
- ✓ **Produit bien placé**
- ✓ **Caméra nettoyée**
- ✓ **Photo bien cadrée**
- ✓ **Plusieurs angles testés**
- ✓ **Retouches légères si nécessaire.**

5. FICHE PRATIQUE — Les meilleures heures pour prendre des photos

- 9h – 11h
- 16h – 18h

Ces heures ont une lumière douce et idéale.

6. EXERCICE — Prendre des photos professionnelles

Préparez votre téléphone et :

1. Choisissez un produit

(Exemple : un gâteau, un sac, une jellaba...)

2. Trouvez un bon endroit

(Près d'une fenêtre)

3. Préparez l'arrière-plan

(Mur blanc, nappe claire...)

4. Prenez au moins 6 photos :

- 2 de face
- 2 de dessus
- 2 en angle 45°

5. Choisissez la meilleure photo

Montrez-la à une amie et demandez-lui : "Est-ce que tu aurais envie d'acheter ce produit en voyant cette photo ?"

CHAPITRE 7 — Rédiger une description qui donne envie d'acheter

Une belle photo attire l'attention... Mais c'est la **description** qui convainc les client.es d'acheter.

Une bonne description doit être :

- simple,
- claire,
- honnête,
- courte,
- agréable à lire.

1. Rester simple et directe

Les client.es n'aiment pas lire des textes trop longs ou compliqués. Votre description doit répondre à 4 questions essentielles :

✓ Qu'est-ce que c'est ?

(Ex : "Gâteau au chocolat maison", "Sac en crochet fait main")

✓ Qu'est-ce qu'il a de spécial ?

(Ex : "Recette traditionnelle", "Fil de qualité", "Entièrement fait à la main")

✓ Combien ça coûte ?

Indiquez le **prix clairement**.

✓ Comment commander ?

Donnez votre **numéro Whats App** ou votre page.

💡 Une description courte et claire fait vendre plus vite.

2. Utiliser des mots positifs et rassurants

Voici des exemples de mots simples qui rassurent les clientes :

Fait maison, Naturel, Frais, Fait main, Qualité, Confortable, Durable, Doux, Léger, Produits bio, Nouveau, Idéal pour...

💡 Ces mots créent une connexion émotionnelle avec les client.es.

3. Structurer la description en 3 parties

Une bonne description doit suivre une structure simple :

Partie 1 : Nom du produit.....

Exemples :

- "Cookies maison au chocolat"

- “Jellaba moderne pour femme”
- “Panier en crochet fait main”

Partie 2 : Les détails importants.....

Exemples :

“Moelleux, délicieux et préparés avec des ingrédients frais.”

“Crochet 100% coton, parfait pour la décoration ou les cadeaux.”

Partie 3 : Informations pratiques**

- Prix : 50 DH
- Taille / quantité
- Livraison disponible à Tanger
- Commande via WhatsApp : 06 XX XX XX XX

💡 **Astuce** : utilisez des phrases courtes pour plus d’impact.

4. Ajouter des éléments qui rassurent la cliente

Les clientes veulent être sûres de :

- la qualité
- la propreté
- la transparence
- la livraison

Vous pouvez ajouter :

- “Produit préparé le jour même”
- “Livraison rapide à Tanger”
- “Possibilité de commande 24h à l’avance”
- “Création unique, non industrielle”

Ces phrases simples donnent confiance.

1. Éviter les erreurs fréquentes

Beaucoup de vendeuses commettent ces erreurs :

✗ Écrire trop de texte

Trop d’information décourage les client.es.

✗ Ne pas mettre le prix

Les clientes ne veulent pas demander le prix : elles passent à une autre vendeuse.

✘ Faire des fautes d'orthographe graves

Gardez un minimum de clarté (phrases simples).

✘ Promettre quelque chose que vous ne pouvez pas faire

Restez honnête : la confiance est le plus important.

5. FICHE PRATIQUE — Modèle de description prête à utiliser

Voici un modèle que vous pouvez copier et adapter :

Nom du produit : Gâteaux marocains assortis – faits maison

Description : Préparés le jour même, avec des ingrédients frais. Goût authentique, idéal pour les familles, fêtes et cadeaux.

Prix : 60 DH la boîte

Livraison : Disponible à Tanger – frais selon la zone.

Commande : WhatsApp : 06 XX XX XX XX

💡 Simple, clair, professionnel.

6. FICHE PRATIQUE — Exemples de descriptions pour différents produits

Cuisine

“Mini-pizzas maison – fraîches, moelleuses et pleines de saveurs.

💰 30 DH la boîte

🚚 Livraison rapide dans tous les quartiers de Tanger

📱 WhatsApp : 06...”

Crochet

“Hochet bébé en crochet – 100% coton, doux et sécurisé.

🎁 Idéal pour cadeaux de naissance

💰 45 DH

🚚 Livraison disponible”

Vêtements

“Jellaba moderne – tissu léger, coupe confortable.

💰 120 DH

✂ Taille M et L

🚚 Livraison Tanger”

7. EXERCICE — Écrire votre description

Dans votre cahier, rédigez une description complète de votre produit :

1. **Nom du produit :**

2. **Détails importants :**

3. **Prix :**
4. **Livraison :**
5. **Comment commander :**
6. **Phrase rassurante :**
(Ex : "Produit fait maison avec soin")

Montrez ensuite votre description à une amie et demandez-lui :

☞ *"Est-ce que tu aurais envie d'acheter ce produit ?"*

Si elle dit oui : votre description est prête pour les réseaux sociaux !

CHAPITRE 8 — Relations avec les clients

Avoir un bon produit, une belle photo et une description claire, c'est important. Mais ce qui fera **la différence entre une petite vendeuse et une vraie entrepreneure**, c'est la manière dont vous traitez vos clientes.

Une bonne relation avec les client.es permet :

- de recevoir plus de commandes,
- qu'ils/elles parlent de vous à d'autres personnes,
- qu'elles/ils reviennent régulièrement,
- qu'elles/ils vous fassent confiance.

Dans ce chapitre, vous apprendrez à communiquer comme une vraie professionnelle, même avec un téléphone simple.

1. Répondre rapidement et avec politesse

La première impression est très importante. Quand une cliente vous envoie un message, essayez de répondre dans les **5 à 30 minutes**, si possible.

✓ Comment répondre ?

- Avec respect
- Avec patience
- Avec sourire (dans le ton)
- Avec des phrases simples

Exemples :

- “Bonjour ma sœur, bienvenue 😊 Comment puis-je vous aider ?”
- “Merci pour votre message, je suis à votre service.”
- “Voici les photos et les prix, n'hésitez pas à poser vos questions.”

💡 Plus vous répondez vite, plus vous vendez.

2. Être claire dans les informations

Évitez les réponses longues et compliquées. Donnez des informations simples :

- prix
- quantité
- taille / poids
- couleur

- options
- délai
- frais de livraison

Exemples :

- “60 DH la boîte de 12 pièces.”
- “Livraison dans tout Tanger pour 10 DH.”
- “Commande 24h à l’avance.”

💡 Une cliente informée = une cliente rassurée.

3. Rester professionnelle, même si la cliente est difficile

Parfois, vous pouvez rencontrer :

- des clientes impatientes
- des clientes qui posent trop de questions
- des clientes qui négocient trop
- des clientes qui annulent à la dernière minute

✓ **Votre mission : rester calme et professionnelle.**

Exemple de réponse professionnelle :

- “Je comprends, ce n’est pas un problème. Je peux vous proposer...”
- “Merci pour votre retour. Je vous rappelle que mes produits sont faits maison.”
- “Je reste à votre disposition si vous changez d’avis.”

💡 **Ne jamais répondre avec colère ou frustration.** Cela peut détruire votre réputation en une minute.

4. Fidéliser ses clientes (les faire revenir)

Une cliente satisfaite est une mine d’or.

Elle reviendra acheter et parlera de vous autour d’elle.

Pour fidéliser vos clientes :

✓ **Envoyez un message de remerciement après la commande**

- “Merci pour votre confiance, n’hésitez pas à revenir.”
- “Allah y berek fik, merci pour votre commande.”

✓ **Proposez des petites offres**

- 5% de réduction pour les clientes fidèles

- 1 produit gratuit après 5 commandes
- Livraison gratuite une fois par mois

✓ Montrez que vous vous souvenez d'elle

- “Je me souviens que vous aimez les gâteaux au chocolat, j'en ai préparé aujourd'hui.”

💡 La fidélité se crée avec de petites attentions simples.

5. Gérer les avis positifs et négatifs

✓ Les avis positifs

Demandez à vos clientes de laisser un petit commentaire sur Facebook ou WhatsApp.

Exemple : “Si vous avez aimé, pouvez-vous laisser un petit avis ? Ça m'aide beaucoup.”

✓ Les avis négatifs

Ne vous sentez pas blessée. Répondez avec calme et professionnalisme.

Exemple :

“Je suis désolée pour votre expérience. Je vous propose de remplacer le produit ou de corriger cela pour la prochaine fois.”

💡 **Un problème bien géré peut transformer une cliente mécontente en cliente fidèle.**

6. FICHE PRATIQUE — Messages professionnels prêts à utiliser

✓ Message d'accueil

“Bonjour et bienvenue 😊 Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?”

✓ Message de prix

“Le prix est de 40 DH. Livraison possible à Tanger.”

✓ Message après commande

“Merci pour votre commande ma sœur. Elle sera prête à 17h inchaAllah.”

✓ Message de remerciement

“Merci beaucoup pour votre confiance. N'hésitez pas à revenir.”

✓ Message pour cliente fidèle

“Bonjour ! Aujourd'hui j'ai une nouvelle offre spéciale pour mes clientes fidèles.”

7. FICHE PRATIQUE — Règles d'or de la communication

- ✓ Toujours répondre avec gentillesse
- ✓ Ne jamais hausser le ton (même par message)
- ✓ Écrire des phrases courtes
- ✓ Utiliser des emojis simples pour adoucir le ton
- ✓ Rester patiente

✓ Clarifier les prix et la livraison

✓ Toujours remercier

8. EXERCICE — Améliorer sa communication cliente

Sur votre cahier, notez :

1. Exemple d'un message d'accueil que vous allez utiliser

Ex : "Bienvenue ma sœur ✨ Comment puis-je vous aider ?"

2. Exemple d'un message pour annoncer un prix

Ex : "50 DH la boîte, livraison disponible."

3. Exemple d'un message après commande

"Votre commande est confirmée, merci ! Elle sera prête demain à 14h."

4. Exemple d'un message de remerciement.

"Merci beaucoup pour votre confiance ❤️"

5. Une phrase pour gérer une situation difficile

Ex : "Je comprends votre remarque, merci. Je vais faire de mon mieux pour vous satisfaire."

CHAPITRE 9 — Gestion des commandes et livraisons

Une bonne gestion des commandes et des livraisons est essentielle pour réussir votre activité de commerce digital. Même si vous travaillez de chez vous, vous devez fonctionner comme une **petite entreprise organisée**.

1. Organiser ses commandes

Lorsque les clientes commencent à vous écrire, il est très important d'être **organisée** pour éviter les oublis et les retards.

✓ Utilisez un cahier ou un carnet dédié

Notez chaque commande avec :

- le nom de la cliente
- le produit commandé
- la quantité
- le prix
- la date et l'heure de livraison
- les frais de livraison
- le numéro de téléphone

✓ Exemple de tableau simple :

Nom	Produit	Quantité	Prix	Livraison	Date
Salma	Cookies	1 boîte	30 DH	10 DH	12/03

✓ Vous pouvez aussi utiliser WhatsApp Business

- pour créer des étiquettes
- pour organiser les conversations
- pour créer un catalogue

💡 **Une commande bien notée = une commande réussie.**

2. Confirmer la commande avec la cliente

Avant de préparer le produit, envoyez un message pour confirmer :

Exemple de message :

“Bonjour ma sœur 🌸

Votre commande est bien confirmée :

- 1 boîte de gâteaux (60 DH)

- Livraison demain à 17h. Merci pour votre confiance.”

✓ Pourquoi confirmer ?

- pour éviter les malentendus
- pour rassurer la cliente
- pour avoir une preuve claire

💡 Beaucoup de problèmes sont évités grâce à une simple confirmation.

3. Préparer le produit avec soin

La manière dont vous préparez le produit fait partie de votre réputation.

✓ Règles simples pour la préparation :

- propreté
- hygiène (surtout pour la cuisine)
- emballage propre
- quantité respectée
- ne pas changer le prix au dernier moment

✓ Pour les produits alimentaires :

- préparez les commandes le jour même si possible
- utilisez des gants ou des mains propres
- évitez les parfums forts pendant la préparation

✓ Pour les produits artisanaux :

- vérifiez qu’il n’y a pas de défauts
- coupez les fils qui dépassent
- nettoyez le produit

4. Gérer la livraison

La livraison peut être un défi, mais elle est essentielle. Vous avez deux choix :

Option 1 : Livrer vous-même

✓ Avantages :

- vous contrôlez la qualité
- vous économisez les frais du livreur
- vous créez un lien direct avec la cliente

✓ Inconvénients :

- fatigue
- perte de temps
- difficulté si vous avez beaucoup de commandes

Option 2 : Utiliser un livreur local

À Tanger, il existe de nombreux livreurs indépendants.

✓ Avantages :

- rapide
- pratique
- vous pouvez travailler pendant qu'il livre

✓ Inconvénients :

- frais de livraison
- il faut trouver un livreur sérieux

Comment trouver un bon livreur ?

- demandez autour de vous
- cherchez dans les groupes Facebook
- essayez plusieurs livreurs pour trouver le bon
- choisissez quelqu'un de ponctuel et respectueux

✓ Prix moyen de livraison à Tanger :

- **10 à 20 DH** dans la plupart des quartiers
- parfois plus pour les zones éloignées

5. Informer la cliente du suivi

Une fois la commande envoyée :

✓ Informez-la du départ de sa commande

“Votre commande est en route, merci !”

✓ Demandez confirmation après réception

“Est-ce que tout est bien arrivé ? 😊”

Cela montre votre sérieux et augmente la satisfaction.

6. Gérer les imprévus

Parfois, malgré tout, un problème peut arriver :

✗ **Cliente absente**

✗ **Livreurs en retard**

✗ **Commande non récupérée**

✗ **Annulation dernière minute**

✓ **Comment réagir ?**

- rester calme
- proposer une solution
- ne pas s'énerver
- noter la cliente pour éviter les répétitions

💡 **Vous êtes une professionnelle : votre calme est votre force.**

6. FICHE PRATIQUE — Messages utiles pour les commandes

✓ **Confirmation de commande**

“Votre commande est confirmée :

- Produit : ...
- Prix : ...
- Livraison : ... Merci pour votre confiance !”

✓ **Message avant livraison**

“Votre commande sera livrée à 17h inchaAllah.”

✓ **Message après envoi**

“Votre commande est en route 📦”

✓ **Message après réception**

“Est-ce que tout est bien arrivé ? 😊”

7. FICHE PRATIQUE — Comment choisir son livreur ?

Un bon livreur doit être :

- ✓ ponctuel
- ✓ respectueux
- ✓ soigneux
- ✓ disponible
- ✓ rapide

✓ fiable

✓ transparent sur les prix

8. EXERCICE — Simuler une commande

Dans votre cahier, écrivez :

1. Une commande fictive

Nom :

Produit :

Quantité :

Prix :

Livraison :

Date + heure :

2. Votre message de confirmation

(Écrivez-le comme si vous envoyiez un vrai message Whats App.)

3. Votre message après livraison

("Votre commande est en route...")

Cet exercice vous aide à vous entraîner avant les vraies commandes.

CHAPITRE 10 — Gestion financière simple

Pour réussir une activité de commerce digital, il ne suffit pas de vendre : il faut aussi **bien gérer son argent**.

Beaucoup de petites entrepreneuses travaillent dur mais ne voient pas leur bénéfice, parce qu'elles ne notent pas leurs dépenses ou mélangent l'argent du foyer avec l'argent de l'activité.

1. Séparer l'argent de l'activité et l'argent personnel

C'est la règle numéro 1. Ne mélangez jamais :

- l'argent que vous gagnez grâce à vos ventes
- avec l'argent que vous utilisez pour la maison, les enfants, les courses

✓ Comment faire simplement ?

- Garder une petite boîte ou enveloppe spéciale "activité"
- Ou utiliser un petit compte bancaire distinct (si possible)
- Ou utiliser une pochette dans votre sac

💡 Cela vous permet de savoir ce que vous gagnez réellement.

2. Noter toutes les dépenses et tous les revenus

Même si vous vendez peu au début, **écrivez tout**. Utilisez un cahier simple avec deux pages :

✓ Page 1 : Dépenses

- matières premières
- emballages
- frais de livraison
- outils (ciseaux, fils, moules...)

✓ Page 2 : Revenus

- chaque vente
- chaque avance
- chaque paiement

Exemple de tableau simple :

Dépenses :

Date Article Montant

12/03 Farine 20 DH

Date Article Montant

12/03 Boîte 5 DH

Revenus :

Date Produit vendu Montant

13/03 Boîte de cookies 30 DH

💡 **Sans notes, il est impossible de savoir si vous gagnez vraiment.**

3. Calculer ses bénéfices

Le bénéfice = ce que vous gagnez après avoir payé vos dépenses.

✓ **Formule très simple :**

Bénéfice = Revenus – Dépenses

Exemple :

Vous vendez une boîte de gâteaux 30 DH. Elle vous coûte 20 DH à produire.

→ **Bénéfice = 30 – 20 = 10 DH**

💡 Vous devez toujours connaître votre bénéfice pour fixer un bon prix.

4. Prévoir un petit budget pour continuer l'activité

Pour ne jamais arrêter votre activité, gardez toujours **un petit capital** pour acheter les matières premières.

✓ **Exemple :**

Si vous vendez des cookies :

Gardez toujours de côté :

- 1 kg de farine
- du sucre
- des œufs
- du chocolat
- des boîtes

✓ **Astuce :**

Chaque fois que vous gagnez 100 DH, mettez **10 DH** dans une enveloppe spéciale "réserve".

5. Maximiser ses marges (gagner plus sans augmenter les prix)

Vous pouvez augmenter votre bénéfice sans augmenter le prix, simplement en réduisant certaines dépenses.

✓ Solutions simples :

- acheter les matières premières en gros
- utiliser des emballages moins chers mais propres
- éviter les pertes (produits ratés)
- optimiser votre temps
- préparer plusieurs commandes en même temps

💡 **Chaque dirham économisé = un dirham gagné.**

6. Faire des offres intelligentes

Les promotions attirent les clientes, mais elles doivent être **calculées**.

✓ Exemples d'offres intelligentes :

- 5 DH de réduction pour une commande de 3 produits
- Pack spécial : 2 produits + livraison gratuite
- Promotion seulement les jours calmes (mardi, mercredi)

✓ Offres à éviter :

- réduction trop grande
- livraison gratuite trop souvent
- prix trop bas qui ne couvrent pas vos dépenses

7. FICHE PRATIQUE — Exemple de gestion simple sur une semaine

✓ Dépenses :

- Farine : 20 DH
- Chocolat : 15 DH
- Emballages : 10 DH
- Livraison : 10 DH

Total dépenses : 55 DH

✓ Revenus :

- 4 boîtes de cookies à 30 DH → 120 DH

✓ **Bénéfice :**

$$120 - 55 = 65 \text{ DH}$$

💡 Même une petite activité peut apporter un revenu régulier si elle est bien gérée.

8. FICHE PRATIQUE — Les 5 règles pour une gestion réussie

- ✓ Séparer argent personnel / argent de l'activité
 - ✓ Noter toutes les dépenses et revenus
 - ✓ Calculer son bénéfice après chaque vente
 - ✓ Garder un petit capital pour continuer
 - ✓ Réduire les coûts sans réduire la qualité
-

9. EXERCICE — Faire son premier calcul de bénéfice

Dans votre cahier, notez :

1. Produit vendu :

(Exemple : "Boîte de gâteaux")

2. Dépenses pour ce produit :

- ingrédients : ...
- emballage : ...
- livraison : ...
- Total dépenses = ...

3. Prix de vente :

...

4. Bénéfice :

Prix de vente – Total dépenses = ...

5. Analyse :

Est-ce que mon prix est bon ?

Dois-je l'augmenter ou réduire mes dépenses ?

CHAPITRE 11 — Développer sa visibilité et augmenter ses ventes

Avoir un bon produit ne suffit pas. Pour réussir dans le commerce digital, vous devez être **vue**, **connue**, **recommandée** et **présente régulièrement** sur les réseaux sociaux. La visibilité est la clé pour attirer plus de clientes et augmenter vos revenus.

1. Publier régulièrement sur les réseaux sociaux

Sur Facebook, Instagram, WhatsApp ou TikTok, il est très important de publier souvent.

✓ Rythme conseillé :

- **3 fois par semaine** minimum
- 1 story par jour (si possible)

✓ Pourquoi publier régulièrement ?

- vos clientes vous voient plus souvent
- votre page reste active
- vous apparaissez plus dans les recherches
- vous montrez votre professionnalisme

💡 Même une simple photo de vos produits en préparation peut suffire.

2. Utiliser les stories pour rester visible

Les stories (publications de 24h) sont très efficaces :

✓ Que publier en story ?

- vos produits
- les commandes du jour
- votre travail en cours
- vos promotions
- vos remerciements aux clientes
- des témoignages

Exemple simple :

“Commandes du jour, merci pour votre confiance ❤️”

💡 Les stories créent un lien humain et montrent que votre activité est vivante.

3. Faire des promotions ponctuelles

Les promotions attirent rapidement l'attention.

✓ Exemples simples :

- “Livraison gratuite aujourd’hui !”
- “-5 DH sur les 5 premières commandes”
- “Pack 2 produits = 10% de réduction”

✓ Quand faire une promotion ?

- les jours calmes (mardi, mercredi)
- pour lancer un nouveau produit
- pendant une fête (Aid, Ramadan, Achoura...)

💡 Attention : ne faites pas trop de promotions, sinon votre produit semblera moins qualitatif.

4. Travailler avec les influenceuses locales (même petites)

À Tanger, il y a beaucoup de petites influenceuses :

- coiffeuses
- maquilleuses
- étudiantes
- créatrices de contenu

Certaines ont **1 000 à 5 000 abonnés**, ce qui suffit pour augmenter vos ventes.

✓ Comment collaborer ?

- leur offrir un produit en échange d’une story
- leur proposer un petit partenariat
- leur demander un avis honnête

✓ Pourquoi cela marche ?

Les clientes font confiance aux recommandations des personnes qu’elles suivent.

💡 Pas besoin de payer cher. Les micro-influenceuses sont souvent suffisantes.

5. Faire des vidéos simples (même sans montrer votre visage)

Les vidéos attirent beaucoup plus de vues que les photos.

✓ Idées de vidéos :

- préparation d’un gâteau
- étapes de fabrication du crochet
- avant/après d’une décoration

- présentation des produits du jour
- ouverture d'un colis prêt à être livré

✓ **Vous pouvez filmer :**

- vos mains
- vos produits
- les étapes de fabrication

💡 Vous n'êtes pas obligée de montrer votre visage.

6. Encourager les clientes à partager vos produits

Le bouche-à-oreille digital est très puissant.

✓ **Comment l'encourager ?**

- offrir une petite réduction si une cliente en apporte une autre
- demander : "Pouvez-vous partager ma page à vos amies ?"
- donner un petit cadeau dans certaines commandes

💡 Les clientes fidèles sont vos meilleures ambassadrices.

7. Rejoindre des groupes de vente locaux

Sur Facebook, de nombreux groupes de Tanger permettent de vendre gratuitement.

✓ **Exemples de groupes typiques :**

- "Vente Tanger"
- "Artisanat Tanger"
- "Cuisine maison Tanger"
- "Produits africains Tanger"
- "Mamans de Tanger"

✓ **Comment les utiliser ?**

- publier votre produit
- répondre gentiment aux commentaires
- partager vos nouveautés

💡 Les groupes permettent de toucher des centaines de nouvelles clientes.

8. FICHE PRATIQUE — Les hashtags utiles pour Tanger

Utilisez des hashtags simples sur Instagram :

#Tanger
#TangerFood
#TangerMaroc
#ArtisanatMarocain
#FaitMainMaroc
#CuisineMaison
#CrochetMaroc
#EntrepreneureMarocaine
#WomenInBusiness
#TangerCity

💡 Cela aide les clientes à trouver vos publications.

9. FICHE PRATIQUE — Idées de publications simples

1. **Photo d'un produit du jour**
"Disponible aujourd'hui, commandez par WhatsApp."
2. **Story commande**
"Merci pour votre confiance ❤️"
3. **Video courte**
"Voici comment je prépare mes produits maison."
4. **Annonce spéciale**
"Livraison gratuite aujourd'hui sur Tanger !"

10. EXERCICE — Créer un plan de visibilité pour une semaine

Dans votre cahier, écrivez :

✓ Lundi

Photo d'un produit

✓ Mardi

Story : préparation du jour

✓ Mercredi

Petite promotion

✓ Jeudi

Vidéo simple (10 secondes)

✓ Vendredi

Story : commandes en cours

✓ Samedi

Photo d'un nouveau produit

✓ **Dimanche**

Témoignage d'une cliente

Cet exercice vous aide à organiser vos publications et à rester régulière.

CHAPITRE 12 — Sécurité numérique

Quand vous faites du commerce digital, vous utilisez beaucoup votre téléphone, vos réseaux sociaux et vos messages. C'est pourquoi il est très important de savoir **se protéger en ligne**. La sécurité numérique vous aide à éviter :

- les arnaques,
- les comptes piratés,
- les clientes fausses,
- les pertes d'argent,
- et les mauvaises surprises.

Ce chapitre vous donne des règles simples pour rester en sécurité tout en développant votre activité.

1. Protéger son compte Facebook, Instagram et WhatsApp

La première chose à faire est de sécuriser vos comptes, surtout si vous les utilisez pour vendre.

1.1 Choisir un mot de passe solide

Un bon mot de passe doit contenir :

- lettres
- chiffres
- symboles (@, !, *)
- au moins 8 caractères

Exemples :

✗ Pas bon : "123456", "tanger2023", "monnom"

✓ Bon : "TaNgEr@2024*"

1.2 Ne jamais donner votre code de sécurité

Facebook, Instagram ou WhatsApp ne demandent JAMAIS :

- votre mot de passe
- votre code envoyé par SMS
- vos informations privées

Si quelqu'un vous demande cela → **c'est une arnaque**.

1.3 Activer la double sécurité (2 étapes)

Sur Facebook, Instagram et WhatsApp, activez la **vérification en deux étapes**. C'est gratuit et très simple. Si quelqu'un tente de pirater votre compte, vous recevez une alerte.

💡 **Astuce** : Notez vos mots de passe dans un petit carnet privé.

2. Reconnaître les arnaques en ligne

Certaines personnes mal intentionnées peuvent essayer de :

- vous voler vos comptes
- ne pas payer
- vous faire livrer sans récupérer la commande
- vous envoyer de faux liens

Voici les situations les plus courantes :

1.4 Les clientes qui vous demandent de payer un "acompte"

Exemple :

"Je suis en France, je veux t'envoyer 3 000 DH, mais donne-moi ton code bancaire."

→ NE JAMAIS le faire.

1.5 Les faux livreurs

Un livreur qui ne travaille pas pour vous peut venir et prendre le produit sans payer.

→ Travaillez uniquement avec des livreurs que vous connaissez.

1.6 Les faux profils

Profils sans photo

Profils avec 0 amis

Profils avec des noms étranges

Profils créés récemment

→ Méfiez-vous, surtout si la personne commande par Messenger sans Whats App.

1.7 Les liens suspects

Ne cliquez jamais sur :

- des liens inconnus
- des liens envoyés par des personnes que vous ne connaissez pas
- des liens vous demandant vos mots de passe

💡 **Si un message vous semble bizarre → supprimez-le immédiatement.**

3. Sécuriser les paiements

La plupart des petites ventes à Tanger se font en **paiement à la livraison**, ce qui est très sécurisé.

Voici les règles à suivre :

✓ Paiement à la livraison (le plus sûr)

Le client paie quand il reçoit le produit.

✓ Si vous acceptez un acompte :

- demandez un petit montant (10–20 DH)
- faites-le seulement aux clientes fiables
- utilisez un moyen sûr :
 - Cash Plus
 - Wafacash
 - Orange Money
 - Inwi Money

✗ Ne jamais accepter :

- transferts bancaires étrangers
- mandats internationaux suspects
- paiements en échange de codes SMS

💡 Votre sécurité passe avant la vente.

4. Protéger ses informations personnelles

En tant qu'entrepreneure, vous devez garder certaines informations privées.

✓ À partager :

- votre prénom
- votre numéro professionnel
- votre ville (Tanger)
- votre page Facebook / Instagram.

✗ À NE PAS partager :

- votre adresse personnelle

- les noms de vos enfants
- vos photos privées
- vos documents officiels
- votre situation administrative (si vous êtes migrante)

💡 Sur Internet, protégez toujours votre vie personnelle.

5. Gérer les clientes difficiles ou irrespectueuses

Voici les règles pour rester en sécurité :

✓ Si une cliente vous manque de respect :

Répondez : “Merci, je préfère arrêter cette conversation. Bonne journée.”

✓ Si une cliente menace ou harcèle :

- Bloquez-la
- Notez son numéro
- Ne répondez plus

✓ Si une cliente veut venir chez vous :

NE JAMAIS accepter.

Vous pouvez lui proposer :

- un point de rencontre neutre
- ou un livreur

💡 Votre sécurité personnelle est la priorité numéro 1.

6. FICHE PRATIQUE — 10 règles d’or de la sécurité numérique

1. Mot de passe fort
2. Double authentification
3. Ne jamais cliquer sur des liens suspects
4. Ne jamais partager de codes de sécurité
5. Toujours vérifier le profil d’une cliente
6. Utiliser un numéro Whats App professionnel
7. Ne jamais donner votre adresse
8. Travailler avec des livreurs fiables
9. Utiliser un paiement sécurisé

10. Bloquer immédiatement les comportements dangereux

7. EXERCICE — Vérifier ma sécurité numérique

Dans votre cahier, répondez :

1. Mon mot de passe est-il sécurisé ?

Oui / Non — Si non, écrivez un nouveau mot de passe.

2. Ai-je activé la vérification en deux étapes ?

Oui / Non

3. Quels types d'arnaques ai-je déjà vus sur Facebook ?

(Écrivez 1 ou 2 exemples)

4. Quelles informations personnelles dois-je protéger ?

CHAPITRE 16 — Vers une activité durable

L'objectif du commerce digital n'est pas seulement de vendre quelques produits. L'objectif est de construire **une activité qui dure**, qui évolue, et qui peut vous apporter un revenu régulier sur le long terme.

1. Planifier sa croissance doucement

Le secret d'une activité durable, c'est de **grandir petit à petit**, sans stress et sans pression.

✓ Commencez avec un seul produit

Exemples :

- cookies
- paniers crochet
- jellaba pour femmes
- savons naturels

✓ Quand vous maîtrisez ce produit :

- vous pouvez ajouter une nouvelle couleur
- une nouvelle taille
- ou un deuxième produit

✓ Évitez de :

- lancer trop de produits en même temps
- vous disperser
- accepter trop de commandes d'un coup

💡 Grandir doucement = grandir sûrement.

2. Créer une petite identité de marque

Votre "marque" est la manière dont les clientes vous reconnaissent.

Vous n'avez pas besoin d'un grand logo ou d'une agence. Une marque simple suffit.

✓ Comment créer sa marque ?

- choisissez un **nom simple** (ex : "Chez Salma", "Crochet Tanger", "Saveurs Amina")
- utilisez **toujours les mêmes couleurs** dans vos photos
- gardez une **présentation propre**
- soyez **toujours polie et professionnelle**

✓ Pourquoi est-ce important ?

- les clientes vous reconnaissent
- vous paraissez plus sérieuse
- cela donne envie de revenir
- cela vous distingue des autres vendeuses

💡 Une identité de marque simple peut doubler vos ventes.

3. Fidéliser vos clientes sur le long terme

Une cliente fidèle vaut plus que dix nouvelles clientes.

✓ Comment fidéliser ?

- répondre rapidement
- offrir des petites réductions aux clientes régulières
- envoyer un message de remerciement
- offrir un petit cadeau de temps en temps
- donner une bonne expérience à chaque commande.

✓ Exemple de message :

“Merci pour votre confiance. Comme vous êtes une cliente fidèle, je vous offre une réduction de 5 DH pour votre prochaine commande.”

✓ Astuce :

Gardez un petit carnet “clientes fidèles”.

4. Diversifier votre offre intelligemment

Quand votre premier produit fonctionne bien, vous pouvez ajouter :

✓ Des variantes du même produit

- autre couleur
- autre taille
- autre parfum
- version spéciale fête

✓ Un produit complémentaire

Exemples :

- Vous vendez du crochet → ajoutez des paniers ou des coussins.
- Vous vendez des gâteaux → ajoutez du pain maison ou des mini-pizzas.

- Vous vendez des vêtements → ajoutez des accessoires féminins.

✓ Un nouveau produit pour une occasion spéciale

- Ramadan
- Eid
- rentrée scolaire
- mariages

💡 Diversifier = augmenter vos revenus sans perdre votre identité.

5. Formalisation (pour celles qui le souhaitent)

Certaines femmes souhaitent rester dans les petites activités informelles, et cela est tout à fait OK.

Mais si un jour vous voulez :

- travailler avec des entreprises,
- avoir accès aux programmes d'aide,
- vendre de manière plus professionnelle,
- ouvrir un magasin,
- exporter vos produits,

Vous pouvez envisager une **formalisation simple**.

✓ Options possibles :

- Auto-entrepreneur
- Coopérative
- Petite entreprise individuelle
- Entreprise moyenne.

✓ Avantages :

- accès aux formations professionnelles
- accès à des financements
- possibilité de vendre légalement et de signer des contrats
- reconnaissance officielle de votre activité

✓ Inconvénients :

- quelques démarches administratives

- obligations fiscales (faibles pour les auto-entrepreneurs)

💡 Vous n'êtes pas obligée de vous formaliser. Faites-le uniquement si vous êtes prête.

6. Prendre soin de soi pour faire durer l'activité

Beaucoup de femmes travaillent trop sans s'en rendre compte.

Et la fatigue peut faire chuter votre activité. Essayer de mieux gérer les charges (charge familiale, éducation des enfants...).

✓ Conseils simples pour durer :

- prendre un jour de repos par semaine
- organiser vos horaires
- ne pas accepter trop de commandes d'un coup
- Demander de l'aide à la famille si possible
- garder un bon équilibre entre maison / enfants / travail

💡 Une entrepreneure en bonne santé = une activité en bonne santé.

7. FICHE PRATIQUE — Construire une activité durable en 6 étapes

1. Commencer petit
2. Créer une identité simple
3. Fidéliser sa clientèle
4. Publier régulièrement
5. Diversifier progressivement
6. Garder un bon équilibre personnel

Affichez ces 6 règles dans votre cahier ou votre cuisine.

8. EXERCICE — Mon plan pour les prochains 6 mois

Dans votre cahier, écrivez :

✓ 1. Mon produit principal

...

✓ 2. Deux petites améliorations possibles

(Ex : "meilleures photos", "nouvelle couleur", "meilleure description")

✓ 3. Un deuxième produit possible (mais plus tard)

...

✓ 4. Objectif dans 3 mois

(Ex : “10 clientes régulières”, “publier 3 fois par semaine”)

✓ 5. Objectif dans 6 mois

(Ex : “lancer un nouveau produit”, “collaborer avec une petite influenceuse”)

Cet exercice vous aide à organiser votre avenir.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Le commerce digital représente aujourd'hui une véritable opportunité pour les femmes marocaines et migrantes vivant à Tanger qui sont entrepreneuses ou qui peuvent être entrepreneuses. Grâce à un simple téléphone, à Internet et à un peu de motivation, il est possible de créer une activité qui permet de gagner de l'argent, de soutenir sa famille, et surtout, de retrouver confiance en soi.

Tout au long de ce manuel, vous avez appris :

- **Les définitions du commerce digital,**
- **Pourquoi Tanger est un terrain favorable pour le Marketing digital,**
- **Comment choisir votre produit,**
- **Comment prendre de belles photos,**
- **Comment décrire vos produits,**
- **Comment vendre vos produits et/ou services sur Facebook, Instagram, Whats App ou TikTok,**
- **Comment organiser vos commandes et votre livraison,**
- **Comment bien gérer votre argent,**
- **Comment développer votre visibilité,**
- **Comment vous protéger en ligne,**
- **et comment construire une activité durable, stable et épanouissante.**

✓ Vous avez du potentiel

Même si vous partez de zéro, vous avez des forces : vos mains, votre créativité, votre courage, votre patience, votre savoir-faire.

✓ Vous avez des opportunités

Tanger est une ville dynamique, jeune, ouverte et connectée. Les réseaux sociaux sont un marché immense, accessible à toutes.

✓ Vous avez les outils

Ce manuel vous donne des étapes simples, accessibles, réalisables sans budget.

✓ Vous pouvez y arriver

Chaque femme a le droit de rêver, de créer et de réussir.

UN MESSAGE FINAL POUR LES FEMMES

Que vous soyez marocaine, migrante, mère, jeune, débutante, ou en situation de vulnérabilité, **vous avez le droit de créer votre propre chemin.**

Le commerce digital peut devenir pour vous :

- une source de revenus,
- une porte vers l'autonomie,
- un moyen de valoriser vos talents,
- un espace pour vous exprimer et montrer qui vous êtes,
- une manière de construire un avenir meilleur pour vous et vos enfants.

Commencez petit.

Avancez à votre rythme.

Apprenez chaque jour un peu plus.

Soyez fière de chaque progrès.

*Et surtout... **croyez en votre potentiel.***