

Contact

Idées d'affaires pour les clients des Services aux commerçants TD

Augmentez vos ventes grâce aux solutions électroniques

La croissance d'une entreprise repose sur la satisfaction de la clientèle. Donner à vos clients la possibilité de faire des affaires en ligne est une façon de répondre à leurs besoins. Parlez-en à Owen Brown, gestionnaire Web et spécialiste des solutions électroniques pour la Société du timbre de Pâques de l'Ontario^{MD1}, organisme qui fait appel à Magasins en ligne des Services aux commerçants TD.

« En répondant aux besoins des clients de façon simple et pratique, Magasins en ligne influe directement sur notre capacité de recueillir des fonds », explique-t-il.

La Société du timbre de Pâques a pour mission d'aider les jeunes ayant un handicap physique à s'épanouir, que ce soit par

Dans ce numéro

2 / Requinquez vos affaires

- Participez à la Semaine de la PME

3 / Gérez votre entreprise

- Des conseils pour augmenter vos ventes à Noël
- Besoin d'aide?

4 / Prévention des fraudes

- Les fraudes par carte de débit
- Fournisseurs de papier privilégiés

REQUINQUEZ VOS AFFAIRES



de l'aide financière, des colonies de vacances, de la recherche et des programmes de sensibilisation. Magasins en ligne joue un rôle important lors des campagnes de financement de la Société, mais en coulisse, en offrant un éventail de services de paiement sécurisés par Internet, allant du traitement des dons en ligne et de l'octroi de crédits, au besoin, à la collecte de données et à la production de rapports d'opérations.

Solutions d'administration

« Magasins en ligne nous donne un accès instantané aux données sur les opérations, ajoute M. Brown. Nous pouvons communiquer sans attendre les résultats de nos campagnes en ligne à l'ensemble de l'organisation ainsi qu'à nos donateurs. »

Par exemple, dans les jours très

mouvementés qui ont précédé le relais de 24 heures de la Société du timbre de Pâques en juin, M. Brown a pu produire des rapports d'opérations sur les plus récents résultats des dons recueillis par chacun de plus de 750 participants.

« Nous recevons généralement des centaines de dons au cours des derniers jours précédant cet événement annuel; ces rapports nous sont d'une grande utilité, explique M. Brown. Je peux présenter ces données à nos responsables du financement et afficher l'information sur Internet pour que les équipes puissent suivre leurs progrès. »

Selon M. Brown, Magasins en ligne présente également des avantages sur le plan du service à la clientèle. « Des clients nous

Augmentez vos ventes grâce aux solutions électroniques

Suite de la page 1

appellent parfois pour vérifier si nous avons bien reçu leurs dons, explique-t-il. Grâce à Magasins en ligne, nous pouvons leur répondre pendant qu'ils attendent au bout du fil. »

Ouvrez un magasin virtuel

En plus des services complets de gestion de paiements, Magasins en ligne vous offre la possibilité de créer votre propre vitrine virtuelle. Et c'est facile!

Pour créer le magasin virtuel qui convient le mieux à vos besoins, visitez www.onlinemart.ca/fr et cliquez sur « Créez votre magasin d'essai/ Appliquez maintenant ». Personnalisez l'un des sept modèles proposés en choisissant la présentation et les caractéristiques que vous préférez. Mettez ensuite à l'essai les différents styles et formats de vitrine dans un site non accessible au public.

Vous pouvez doter votre vitrine de diverses fonctions, notamment celles de commerce électronique, d'autorisation en ligne, de traitement des achats par carte de crédit et de recherche. Vous pouvez également télécharger des images et des descriptions de vos produits.

Lorsque votre vitrine d'essai est prête à être lancée, Magasins en ligne effectuera la gestion des commandes et le traitement des paiements et fournira un soutien technique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7¹.

Une expérience axée sur la sécurité

Magasins en ligne utilise la technologie de pointe et des dispositifs de sécurité les plus récents afin de procurer à vos clients une expérience de magasinage qui est axée sur la fiabilité et la sécurité. « Nos clients se fient à la sécurité de Magasins en ligne », ajoute M. Brown.

Grâce au programme *Vérfié par Visa**, qui est inclus sans frais avec Magasins en ligne, vos clients se sentiront davantage



Participez à la Semaine de la PME

L'année 2004 marque le 25^e anniversaire de la Semaine de la PME, un événement qui vise à souligner l'apport des petites et moyennes entreprises canadiennes. Cette année, la Semaine de la PME se déroulera du 17 au 23 octobre.

Grâce à la collaboration de la Banque de développement du Canada et de la Chambre de commerce du Canada, et au soutien de commanditaires locaux et nationaux, dont TD Canada Trust, de nombreuses activités d'information seront organisées d'un océan à l'autre.

Des foires commerciales, des allocutions, des ateliers pratiques, des discussions de groupes d'experts, voilà quelques-unes des activités qui auront lieu à cette occasion.

Participer à la Semaine de la PME est une excellente façon :

- d'établir des contacts intéressants avec d'autres gens d'affaires;
- de faire la promotion de vos produits;
- de faire connaître votre entreprise;
- d'échanger des connaissances et des idées avec d'autres propriétaires de PME;
- d'améliorer les méthodes de gestion d'entreprise.

Dans l'esprit de la Semaine de la PME, TD Canada Trust présente des forums intitulés « **Leaders in Business** ». Ces forums consisteront en la présentation d'exposés par des hauts dirigeants du Groupe Financier Banque TD² et une foire commerciale interactive sur des sujets clés, comme les Services aux commerçants, les Services bancaires commerciaux, les opérations de change et le financement du commerce international. À partir du 1^{er} octobre, les conférences seront données en anglais seulement.

Pour obtenir des renseignements sur les activités prévues dans votre région à l'occasion de la Semaine de la PME, communiquez avec la Chambre de commerce de votre localité, composez le 1 877 BDC-BANX (232-2269) ou consultez le site www.bdc.ca.

en confiance lorsqu'ils magasineront sur votre site Web. Ce module logiciel facile à installer permet à vos clients de « signer » les reçus de leurs achats en ligne à l'aide d'un mot de passe.

Lancer un site Web de commerce

électronique ou améliorer un site existant pourrait jouer un rôle déterminant dans la croissance de votre entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur Magasins en ligne, visitez www.onlinemart.ca/fr ou composez le 1 800 363-1163. ■

Des conseils pour augmenter vos ventes à Noël

Décembre est habituellement le mois de l'année où les consommateurs dépensent le plus dans les magasins. Voici donc quelques conseils pour vous préparer en prévision de la frénésie du temps des Fêtes et tirer le meilleur parti de l'affluence.

Élargissez la gamme d'options de paiement

Une des meilleures façons de faire de bonnes affaires pendant les Fêtes est d'offrir à vos clients un éventail complet d'options de paiement. Si vous n'acceptez pas actuellement la carte de crédit MasterCard^{MD2}, par exemple, communiquez avec les Services aux commerçants TD pour qu'ils vous indiquent la marche à suivre.

Offrir des chèques-cadeaux peut constituer une autre option de paiement pratique. Les chèques-cadeaux sont également une bonne façon de faire plaisir à deux clients à la fois, soit l'acheteur et le bénéficiaire. Si, en outre, vous offrez un bon ou une prime aux personnes qui achètent des chèques-cadeaux, vous les incitez à revenir à votre établissement pour magasiner pour elles-mêmes.

Accepter des commandes par Internet est une option appréciée par les clients qui préfèrent magasiner en ligne pendant la période des Fêtes (voir l'article de la page 1).

Augmentez le nombre de terminaux

Les longues files d'attente pendant la période des Fêtes constituent une source de frustration pour les clients. Songez à ajouter des terminaux point de vente pour faciliter la circulation des clients et réduire le temps d'attente.

Pour éviter les délais, assurez-vous que vos employés savent utiliser le matériel, notamment, comment changer la bande de papier de la caisse enregistreuse.

Optez pour les terminaux sans fil

Que vous ayez besoin d'une caisse supplémentaire temporairement ou que vous exerciez



vos activités commerciales sur la route (lors de foires commerciales, d'événements spéciaux ou de ventes en entrepôt), les terminaux sans fil sont une solution pratique. Compacts et légers, ils permettent de servir les clients à peu près n'importe où.

Améliorez la sécurité

Pendant la période des Fêtes, des clients que vous n'avez jamais vus auparavant fréquenteront votre magasin. Pour réduire le risque de fraude et le nombre de débits compensatoires en cette période occupée, rappelez à votre personnel quel est le bon processus d'acceptation et de traitement des paiements, et quelles sont les façons de repérer les cartes falsifiées ou la fausse monnaie.

Assurez-vous que tous vos employés connaissent le « code 10 ». S'ils pensent qu'une carte de crédit est fautive, ils doivent la conserver et appeler sans attendre le Centre d'autorisation Visa des Services aux commerçants TD (au numéro indiqué ci-dessous) pour demander une autorisation « code 10 ».

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez votre exemplaire de la brochure sur la prévention des fraudes par carte de crédit. Si vous n'avez plus la brochure, vous pouvez en commander un exemplaire au 1 800 363-1163. ■

Besoin d'aide?

Si vous avez besoin de soutien relativement à votre système point de vente, nous sommes à votre disposition 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au **1 800 363-1163**. Pour réduire le temps d'attente au téléphone, nous vous recommandons de suivre les consignes décrites ci-dessous. Nous pourrions ainsi répondre à votre appel plus rapidement et plus efficacement.

- **Ayez en main votre numéro de commerçant.** Le bureau d'aide aura besoin de votre numéro de commerçant afin de vous aider. Ce numéro figure dans les rapports de fermeture et sur votre relevé.
- **Conservez les documents nécessaires à portée de la main.** Si vous appelez au sujet d'un problème d'établissement de la balance, ayez en main tous les documents pertinents (rapports de fermeture, reçus et justificatifs de débit compensatoire). Ainsi, l'agent vous guidera étape par étape pour effectuer le rapprochement de vos opérations.
- **Assurez-vous que le terminal point de vente est à votre portée.** Si vous avez des problèmes techniques avec l'un de vos terminaux, utilisez dans la mesure du possible un téléphone situé à proximité du terminal pour pouvoir suivre les instructions de l'agent pendant que vous êtes au téléphone.
- **Écoutez attentivement les options du menu.** Lorsque vous appelez au bureau d'aide, un menu d'options vous est proposé. Assurez-vous de choisir l'option qui correspond le mieux à vos besoins pour que nous vous mettions en contact avec la personne qui pourra vous aider.

Prévenez les fraudes par carte de débit

Le Paiement direct *Interac*^{MD} est l'un des modes de paiement préférés des Canadiens. En effet, plus de 19 millions de Canadiens utilisent leurs cartes de débit chaque mois. L'an dernier seulement, les opérations par carte de débit ont totalisé 2,5 milliards de dollars selon l'Association *Interac*.

Malheureusement, en raison de cet engouement, les cartes de débit sont devenues la cible des fraudeurs. Pour vous protéger contre la fraude et protéger vos clients, voici quelques conseils pratiques de l'Association *Interac* :

- Installez votre terminal de débit de manière à permettre aux clients de composer leur numéro d'identification personnel (NIP) à l'abri des regards.
- Assurez-vous que le câble reliant le clavier NIP au terminal est assez long pour assurer aux clients la confidentialité de leurs opérations.
- N'entrez jamais le NIP d'un client.
- Si des caméras de vidéosurveillance sont installées dans votre établissement, assurez-vous qu'elles ne filment



pas les clients au moment où ils entrent leur NIP.

- Si votre terminal point de vente semble avoir été trafiqué, est brisé ou endommagé, ou s'il a disparu, informez sans tarder le fournisseur de service de Paiement direct *Interac* qui vous a procuré le terminal.
- Les décalques « Protégez votre NIP » font partie d'une campagne nationale visant à rappeler aux clients de protéger leurs numéros d'identification personnels (NIP). Pour commander des décalques pour votre entreprise, communiquez avec les Services aux commerçants TD au 1 800 363-1163. ■

Fournisseurs de papier privilégiés

Il est fortement déconseillé aux commerçants de commander du papier aux personnes qui les appellent en prétendant être des fournisseurs de papier. Il est préférable d'appeler vous-même pour vous assurer que vous faites affaire avec un fournisseur digne de confiance.

Les sociétés suivantes sont des fournisseurs de papier privilégiés des Services aux commerçants TD pour les terminaux point de vente :

- J.L. Inc., 1 800 363-4873,
- Main-Tech Industries, 1 800 268-5120,
- Maxwell Media Products, 1 800 561-6406,
- Wedge Paper Products, 1 888 933-4337 (service en français).

Le bulletin *Contact* est publié périodiquement par les Services aux commerçants TD. Pour plus d'information, vous pouvez nous écrire à : Bulletin Contact, Service du marketing des Services aux commerçants TD, 15^e étage, Royal Trust Tower, Toronto (Ontario) M5K 1A2; ou nous téléphoner au numéro sans frais 1 800 363-1163.

TD Canada Trust ne fait aucune recommandation et ne donne aucun conseil en ce qui a trait à la nature, à la pertinence ou à la valeur potentielle d'un produit ou d'un service en particulier.

Tous les efforts ont été faits pour que l'information contenue dans le présent bulletin soit exacte. Cependant, TD Canada Trust n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne d'éventuelles erreurs ou omissions que comporterait cette information ou des pertes subies par les titulaires et découlant de ces erreurs ou omissions.

♻️ Imprimé sur du papier recyclé

¹ Sous réserve de l'approbation de votre demande d'inscription par les Services aux commerçants TD et la Société de Prêt First Data, Canada, le cas échéant.

² Groupe Financier Banque TD désigne La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées.

MD/MC Marque de commerce d'Interac Inc. TD Canada Trust est un utilisateur autorisé de la marque.

MD1 Marque déposée du Conseil canadien pour la réadaptation des handicapés, qui exerce ses activités sous le nom de Conseil National des Timbres de Pâques et de la Marche des dix sous. TD Canada Trust est un utilisateur autorisé de la marque.

MD2 Marque de commerce déposée de MasterCard International Incorporated.

* Visa International Service Association/TD Canada Trust est un utilisateur autorisé de la marque.

© 2004 La Banque Toronto-Dominion, tous droits réservés.

TD Services aux Commerçants