

Marketplace

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de la plateforme

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : catégories où vendeurs actifs, offres disponibles et acheteurs qualifiés créent une liquidité durable
- ☐ Fixer des objectifs de volume, chiffre d'affaires, marge, réachat et qualité de service
- ☐ Comparer la demande visée au catalogue, à la capacité opérationnelle et à la trésorerie
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, trafic, activation, transactions, marge et rétention

02 Recruter vendeurs et acheteurs

Chaque semaine

- ☐ Construire l'acquisition avec : recrutement vendeur, activation du catalogue, acquisition acheteur, demande par catégorie, parrainage et mesure de liquidité
- ☐ Vérifier que la promesse publicitaire correspond à l'offre réellement accessible
- ☐ Relier l'activation à une preuve : vendeur vérifié, première offre conforme, disponibilité, acheteur qualifié, première transaction et réachat
- ☐ Comparer chaque semaine dépenses, visites qualifiées, activations, transactions et marge

03 Publier et contrôler les offres

Chaque jour

- ☐ Structurer chaque offre avec : vendeur, identité vérifiée, catégorie, caractéristiques, prix, disponibilité, livraison, conditions, visuels et historique de contrôle
- ☐ Contrôler avant publication : informations du vendeur, produits ou services autorisés, caractéristiques, prix, disponibilité, allégations, sécurité et règles de catégorie
- ☐ Contrôler prix total, stock ou capacité, délai, livraison et conditions de retour avant publication
- ☐ Relire visuels et promesses pour retirer toute information non démontrable

04 Suivre commandes, retours et coordination vendeurs

À chaque dossier

- ☐ Traiter les retours et incidents avec : commande, vendeur responsable, acheteur, livraison, motif, règle applicable, consigne, remboursement et reversement corrigé
 - ☐ Distinguer annulation, rétractation applicable, non-conformité, dommage et geste commercial
 - ☐ Donner une consigne écrite sur envoi, collecte, preuve, délai et prise en charge des frais
 - ☐ Déclencher le mouvement financier uniquement à partir du statut et de la décision vérifiés
-

05 Modérer la plateforme et les incidents

Chaque jour

- ☐ Piloter les opérations avec : signalement, qualification, preuve, urgence, mesure conservatoire, information, recours interne et clôture
 - ☐ Contrôler les prérequis avant de confirmer l'opération au client
 - ☐ Conserver comme preuve : contenu signalé, auteur, motif, horodatage, pièces, mesure prise, notification, contestation et décision finale
 - ☐ Informer rapidement les parties lorsqu'un délai, un prix ou un résultat change
-

06 Traiter un litige ou une réclamation

À chaque demande

- ☐ Constituer le dossier avec : transaction, offre, identités, vendeur professionnel ou particulier déclaré, paiement, messages, livraison, signalement et décision
 - ☐ Accuser réception et sécuriser immédiatement le paiement, la livraison ou l'offre si nécessaire
 - ☐ Comparer offre, commande, paiement, messages, suivi, preuves et règles applicables
 - ☐ Répondre avec faits établis, responsabilité, action, délai et interlocuteur
-

07 Encaisser, rapprocher et reverser les paiements

Chaque jour

- ☐ Justifier chaque flux avec : transaction, acheteur, vendeur, commission, frais, remboursement, réserve, reversement du prestataire et relevé bancaire
 - ☐ Rapprocher paiement, remboursement, contestation et versement avec le relevé du prestataire
 - ☐ Traiter chaque jour les paiements échoués, doublons, écarts, contestations et montants suspendus
 - ☐ Ne pas corriger un écart financier sans conserver le mouvement d'origine et son motif
-

08 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Créer un échéancier avec fournisseur, période, pièce, montant, validation et date de paiement
 - ☐ Comparer facture, commande, service rendu, transaction concernée et conditions convenues
 - ☐ Faire valider l'écart ou l'avoir avant paiement
 - ☐ Revoir chaque semaine échéances, doublons, litiges, avoirs et trésorerie disponible
-

09 Suivre commissions, paiements et performance

Chaque mois

- ☐ Créer un compte de marge par offre et canal avec revenus, coûts variables et coûts d'acquisition
 - ☐ Affecter précisément les risques de marge : commission, frais de paiement, incitation vendeur ou acheteur, remboursement, fraude, support, modération et coût d'acquisition des deux côtés
 - ☐ Calculer la marge contributive après paiement, opération, support, retour et acquisition
 - ☐ Comparer chaque mois volume, panier, marge, remboursement et coût d'acquisition
-

10 Organiser support et modération

Chaque semaine

- ☐ Créer une fiche de passation avec files d'attente, priorités, accès, seuils et contacts
 - ☐ Prévoir le remplacement sur : files de signalement, vendeurs sensibles, commandes bloquées, reversements, prestataire de paiement, droits et seuils d'escalade
 - ☐ Transmettre les dossiers sensibles avec faits, pièces, décision attendue et prochaine action
 - ☐ Renforcer l'équipe avant campagne, pic saisonnier, lancement ou incident majeur
-

11 Arbitrer et valider la plateforme sans blocage

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : suspension d'offre, demande de preuve, blocage préventif, remboursement selon responsabilité, geste plafonné et escalade fraude
 - ☐ Classer l'arbitrage selon client touché, obligation, fraude, impact financier et urgence
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les personnes concernées
 - ☐ Escalader immédiatement fraude importante, donnée exposée, produit dangereux ou fonds inexpliqués
-

12 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir à jour les obligations et accès : administration, vérification des vendeurs, informations affichées, mécanisme de signalement, motivation des décisions, recours, paiement, données et obligations applicables selon la taille et le modèle
 - ☐ Attribuer un droit individuel limité à la mission réellement exercée
 - ☐ Retirer ou réattribuer les droits dès un départ ou un changement de rôle
 - ☐ Tester les accès et risques critiques : administration, comptes vendeurs, modération, prestataire de paiement, reversements, données, support, journaux et récupération
-