Fiche mémo · Leçon 45 · 27 min

Commerce et e-commerce, commandes, stocks, avis clients et service après-vente

Un commerce, en boutique ou en ligne, automatise avec profit quatre tâches : préparer les commandes, regrouper les alertes de stock par fournisseur, répondre aux avis clients et trier le service après-vente. Les réglages de la boutique passent d'abord ; l'IA classe et prépare des brouillons, et ce qui est public ou engage un remboursement passe par une personne.

Objectifs

- Relier les nouvelles commandes de WooCommerce ou Shopify à une liste de préparation, cas particuliers signalés
- Régler une alerte de stock utile, regroupée par fournisseur, en commençant par les notifications de la boutique
- Construire le tri des avis et des courriels de service après-vente avec des brouillons validés

À retenir

- Les notifications natives de la boutique passent avant tout flux : alertes de stock bas, destinataire, seuil par produit.
- Une alerte utile se lit en une minute : une liste par fournisseur chaque matin vaut mieux que trente courriels.
- Une réponse à un avis est publique : brouillon relu pour tous, et rouge pour la santé, la sécurité, une accusation ou un remboursement.
- Dans un classeur de courriels, le cas « aucune catégorie » doit mener à une personne, jamais à la corbeille.

Les quatre flux d'un commerce

1 **Commandes**
Chaque commande arrive dans la liste de préparation, les cas particuliers sont signalés.

→

2 **Stocks**
Les produits sous le seuil sont regroupés par fournisseur, une fois par jour.

→

3 **Avis clients**
Chaque avis est classé et reçoit un brouillon de réponse, publié après relecture.

→

4 **Service après-vente**
Les courriels sont triés par motif, la commande retrouvée, la réponse préparée.

Du vert au rouge : plus le flux parle au client, plus une personne intervient.

La demande à recopier

Demande à recopier **Tester le brouillon de service après-vente avant de le confier au flux**

```
Rôle : tu es chargée du service client d'une boutique en ligne d'épicerie fine de 5 salariés, à Bordeaux.
Contexte : voici le courriel du client : [collez le courriel]. Voici les données de sa commande, tirées de la boutique : [numéro, date, articles, transporteur, numéro de suivi, statut].
Tâche : rédige la réponse.
Format : six lignes au plus, vouvoiement. Reprends le numéro de commande et le numéro de suivi tels quels. Ne promets ni remboursement, ni renvoi, ni geste commercial : si le client en demande un, écris [décision de la responsable] à la place.
```

Note : Testez-le sur dix vrais courriels anonymisés avant de le placer dans le flux.

Le code à recopier

La condition du nœud IF, en expression n8n JAVASCRIPT

```
{{ $json.manage_stock === true && $json.stock_quantity <= ($json.low_stock_amount ?? 5) }}

// manage_stock : le produit a un stock suivi dans WooCommerce
// stock_quantity : le stock restant après la vente
// low_stock_amount : le seuil réglé sur le produit ; s'il est vide, 5 par défaut
// Résultat true : le produit part dans la liste du matin
```

Les noms de champs sont ceux de l'API REST de WooCommerce. Vérifiez-les dans la sortie d'un premier test avant de publier.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser le Text Classifier sur son réglage par défaut pour le cas sans catégorie. Par défaut, « When No Clear Match » vaut « Discard Item » : le courriel qui n'entre dans aucune catégorie est abandonné sans alerte, et le client attend une réponse qui ne viendra jamais.	Choisissez « Output on Extra, 'Other' Branch » et reliez cette branche à une personne, avec une étiquette visible dans la boîte.
Publier automatiquement les réponses aux avis cinq étoiles, « puisqu'elles sont positives ». Un avis cinq étoiles peut contenir une remarque, une ironie ou un détail faux que le brouillon reprend. La réponse est publique et reste des années sous la fiche.	Gardez tous les brouillons au niveau orange. La relecture d'une réponse positive prend dix secondes.
Construire un flux d'alerte de stock avant d'avoir réglé les seuils dans la boutique. Avec un seuil unique pour tout le catalogue, le flux alerte trop tôt sur les produits lents et trop tard sur les meilleures ventes : il automatise une mauvaise règle.	Calculez un seuil par produit (ventes par semaine × délai du fournisseur, plus une marge), réglez-le dans la boutique, puis seulement regroupez les alertes.
Envoyer à l'IA le nom, l'adresse et le téléphone du client avec le courriel de service après-vente. L'IA n'en a pas besoin pour classer ou rédiger, et chaque donnée personnelle envoyée à un fournisseur d'IA élargit ce qu'il faut encadrer au titre du RGPD.	N'envoyez que le texte et les données de commande utiles ; le nom est ajouté au brouillon par le flux, après la réponse de l'IA.