Fiche mémo · Leçon 39 · 40 min

Commerce et e-commerce : fiches produits, avis clients, service après-vente

Un commerçant gagne du temps avec ChatGPT sur trois chantiers : écrire des fiches produits exactes à partir des fiches fournisseurs, lire des centaines d'avis pour trouver ce qui fait revenir les colis, et répondre au service après-vente avec des modèles relus. Les caractéristiques, les garanties et les gestes commerciaux viennent de vous, jamais de lui.

Objectifs

- Rédiger des fiches produits, à l'unité ou par lot, dont chaque caractéristique vient de la fiche fournisseur
- Classer un export d'avis par thème, en code, pour décider quoi corriger en premier
- Construire une bibliothèque de réponses de service après-vente fidèle à vos conditions générales

À retenir

- Une fiche produit ne contient que ce que dit la fiche fournisseur ; le reste s'écrit « à compléter ».
- Les mots qui engagent (bio, certifié, hypoallergénique) demandent une preuve écrite du fournisseur.
- Des avis se lisent tous, se classent par thème et se comptent en code.
- Jamais d'avis écrit ou réécrit à la place d'un client.
- Les réponses SAV s'appuient sur vos CGV et ne promettent aucun geste non décidé.

De la source à la fiche produit

1. **La fiche fournisseur** — Dimensions, composition, entretien, garantie
2. **Vos règles** — Ton de la boutique, structure, mots interdits
3. **La fiche rédigée** — Titre, accroche, description, caractéristiques
4. **La relecture** — Chaque chiffre retrouvé dans la fiche fournisseur
5. **La mise en ligne** — Shopify, WooCommerce, PrestaShop ou la place de marché

ChatGPT écrit ; les caractéristiques viennent toutes de la fiche fournisseur.

Les demandes à recopier

Demande à recopier La fiche produit à partir de la fiche fournisseur

```
Rôle : tu rédiges les fiches produits d'une boutique en ligne de [type de produits] ; ton ton est [par exemple simple, précis, chaleureux sans superlatif], tu vouvoies.
Contexte : la fiche fournisseur jointe décrit le produit [nom interne]. Nos clients sont [qui, pour quel usage]. Nos règles : pas de superlatif, pas de « haute qualité », les dimensions en cm, la composition en pourcentage, l'entretien en fin de fiche. Questions fréquentes des clients sur ce type de produit : [deux ou trois questions].
Tâche : écris la fiche produit. Chaque caractéristique doit venir de la fiche fournisseur ; si une information utile manque (dimensions, poids, garantie), écris « à compléter » au lieu de la supposer. Réponds dans la description aux questions fréquentes quand la source le permet.
Format : un titre de 70 signes au plus, une accroche de deux lignes, une description de 120 à 180 mots, un tableau de caractéristiques (caractéristique, valeur, ligne de la source), puis la liste des « à compléter ».
```

Demande à recopier Les fiches par lot, dans un fichier à importer

```
Rôle : tu rédiges les fiches produits d'une boutique en ligne de [type de produits], selon les règles ci-dessous.
Contexte : le fichier joint est un export de [nombre] produits : référence, nom, caractéristiques du fournisseur. Nos règles : [collez vos règles de rédaction et un exemple de fiche que vous aimez].
Tâche : pour chaque ligne, écris une description de 120 à 160 mots qui ne contient que des informations de la ligne. En exécutant du code, ajoute une colonne « contrôle » qui signale toute dimension, poids ou pourcentage présent dans la description et absent de la ligne d'origine. Ajoute une colonne « à compléter ».
Format : un fichier .csv à télécharger, avec les colonnes référence, description, contrôle, à compléter, dans l'ordre du fichier d'origine.
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Demander « écris une fiche pour un sac à dos de 30 litres » sans fiche fournisseur. ChatGPT décrit un sac à dos plausible : matière, poids, poches, imperméabilité. Une partie de ces caractéristiques ne correspond pas à votre produit.	Joignez toujours la fiche fournisseur, interdisez toute caractéristique absente de la source et demandez « à compléter » pour le reste.
Importer cinquante fiches rédigées par lot sans en relire aucune. Sur cinquante fiches, quelques-unes contiennent une dimension ou un pourcentage inventé ; ce sont elles qui font les retours.	Demandez une colonne « contrôle » calculée en code qui compare chaque chiffre à la source, corrigez les lignes signalées et relisez un échantillon en entier.
Joindre l'export des commandes avec les noms, adresses et courriels pour analyser les retours. Ce sont des données personnelles de clients ; l'analyse des retours n'en a pas besoin.	Supprimez ces colonnes, gardez un code de commande, le produit, la date et le motif.
Laisser passer dans une réponse SAV un geste commercial que ChatGPT a ajouté pour apaiser le client. Un avoir ou un remboursement écrit au client devient un engagement de la boutique, et les autres clients finiront par le demander.	Écrivez dans la demande la proposition décidée et « aucun geste commercial au-delà », et relisez chaque réponse sur ce seul point avant l'envoi.