

E-commerce :

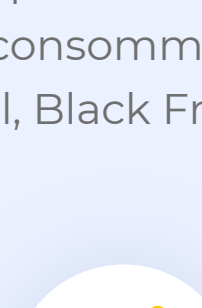
10 commandements pour des expéditions de colis réussies



Avant l'envoi : sélectionnez le bon partenaire pour la livraison de vos colis

Commandement 1

Choisissez le transporteur le plus adapté à vos besoins en fonction de 8 critères



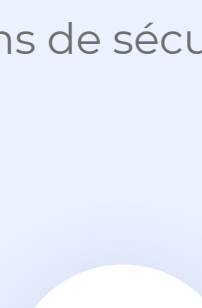
La capacité à traiter d'importants volumes de colis

Y compris lors des pics de consommation (Noël, Black Friday...)



Les délais de livraison

En 48h mais aussi plus rapidement en 24h



Les conditions et modes de livraison

(point de retrait, consigne, boîte aux lettres...) et les options de sécurisation



La qualité et la fiabilité de la livraison



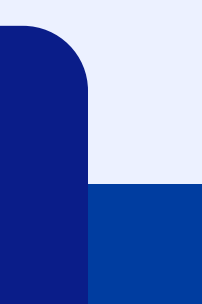
La simplicité et l'ergonomie de son interface



L'accompagnement et le conseil proposés



La facilité d'intégration de sa solution dans votre écosystème



L'engagement RSE

Commandement 2

Optez pour un transporteur de colis engagé et en phase avec vos valeurs sociétales et environnementales

Recours aux énergies renouvelables et réduction des émissions de CO2

27%

des e-acheteurs sont préoccupés par les enjeux RSE des livraisons¹.



40%

des e-acheteurs prennent en compte le respect des engagements environnementaux d'une société avant de commander en ligne².

Commandement 3

Proposez un vaste panel d'options de livraison pour répondre aux attentes de vos clients

Livraison à domicile, en relais, en consigne...



80%

des e-acheteurs se sont fait envoyer au moins un article à domicile en 2021³.



67%

des e-acheteurs ont opté au moins une fois pour la livraison dans un lieu de retrait (relais commerçant, bureau de poste ou consigne).



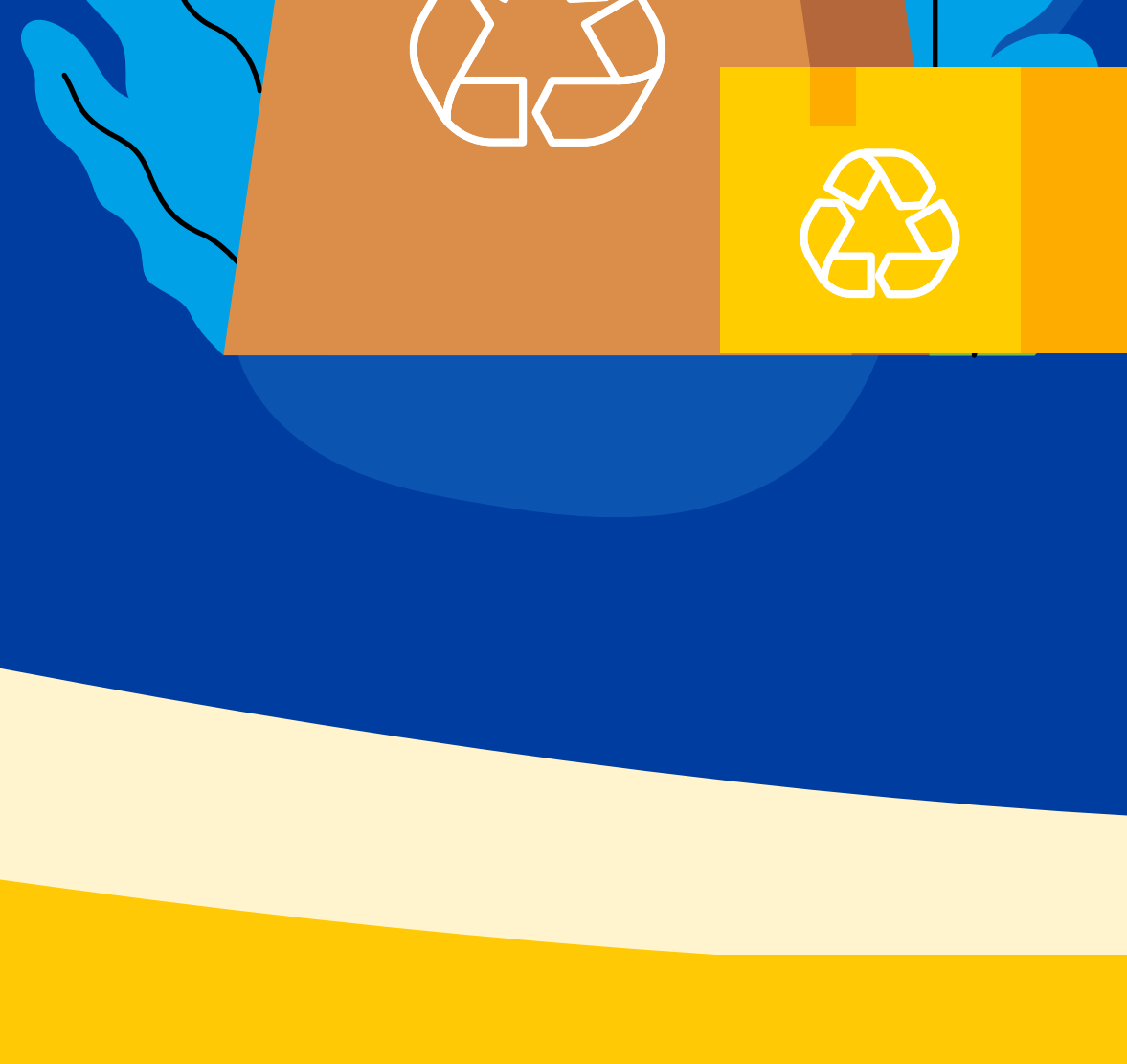
25%

des e-acheteurs se sont déplacés au moins une fois en magasin pour récupérer leur commande.

Commandement 4

Mettez en place une politique de réduction et de réemploi des emballages

Optimisation des livraisons grâce à des contenants adaptés, limitant le vide ou un choix d'emballages réutilisables



23%

des e-acheteurs estiment que les sites de e-commerce ne font rien pour favoriser le réemploi des emballages⁴.

22%

des e-acheteurs jugent les emballages d'expédition trop grands et peu adaptés à leur produits⁵.

Pendant l'envoi : communiquez de manière transparente avec vos clients

Commandement 5

Fournissez des informations claires sur votre site internet

Indiquer les délais et restrictions de livraison et les éventuels frais de retour (loi Hamon), communiquer le nom du partenaire de livraison...



70%

des e-acheteurs aiment savoir quel transporteur va les livrer⁶.

Commandement 6

Implémentez des solutions techniques innovantes et fiables pour satisfaire les besoins de vos clients

Permettre de choisir le créneau et le lieu de livraison, mettre à jour en temps réel la liste des points de retrait disponibles...

10%

des e-commerçants seulement proposent des créneaux de livraison aux e-acheteurs⁷.

Ajouter des options permet d'offrir une meilleure expérience de livraison et de mieux fidéliser les clients.



Commandement 7

Facilitez le suivi de livraison de bout en bout

Communiquer le numéro de suivi, informer sur la localisation des colis en temps réel, disposer d'un service de notifications par mail ou SMS...



61%

des consommateurs préfèrent recevoir des informations de suivi de livraison par mail⁸.

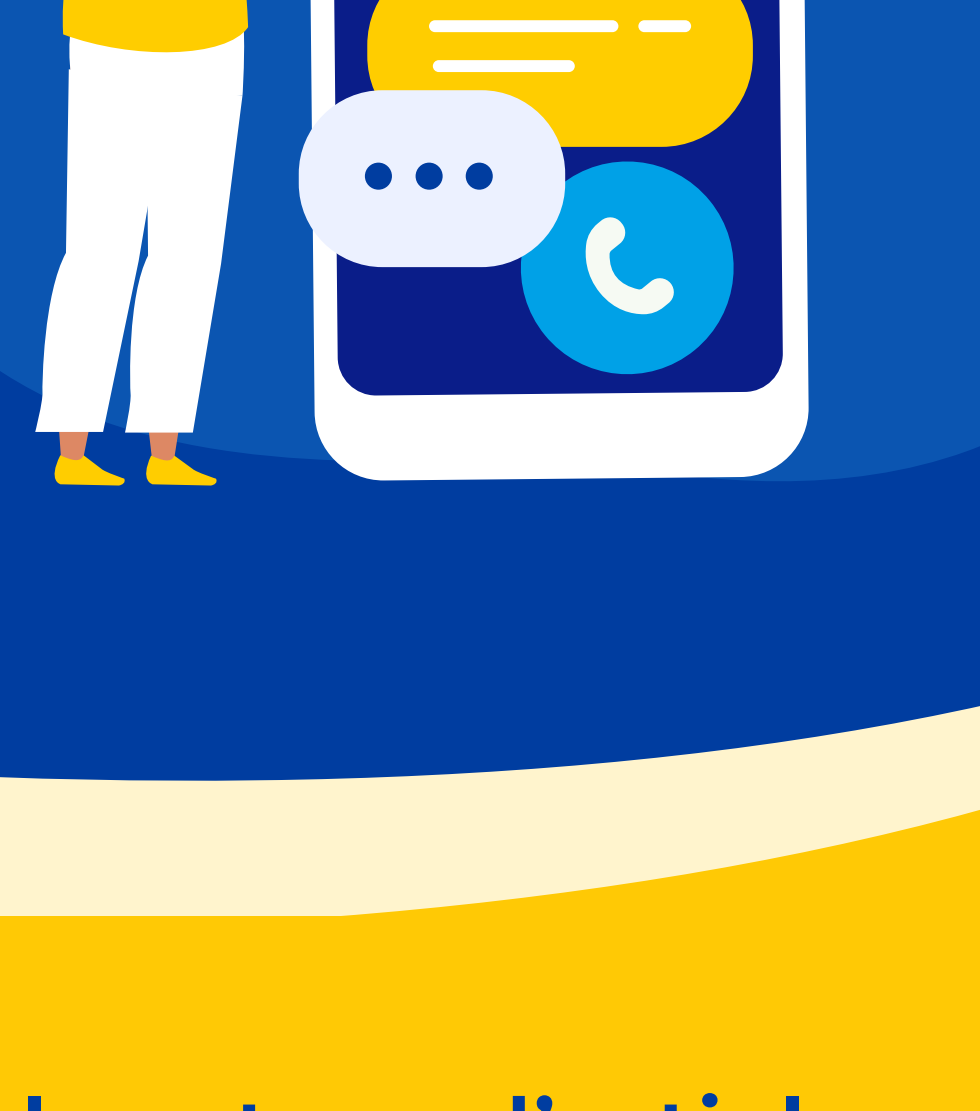
Commandement 8

Offrez des alternatives en cas d'absence du destinataire lors de la livraison

Reprogrammer la livraison, choisir un point de retrait...

Exemple des Services Flex de Colissimo

En cas d'absence, le livreur appelle votre client et effectue gratuitement un 2^e passage. Si la 2^e tentative est infructueuse, votre client pourra récupérer son colis sous 15 jours dans son bureau de poste ou point de proximité de son choix.



Après l'envoi : facilitez le retour d'articles et accompagnez vos clients en cas de problème

Commandement 9

Simplifiez votre politique de retour

Fournir des explications claires sur le processus de retour avant l'achat, inclure des étiquettes de retour dans le colis ou donner un lien pour en imprimer, proposer un mode de dépôt simple et proche du lieu de résidence du client...



53%

des consommateurs français vérifient la politique de retour avant d'acheter⁹.



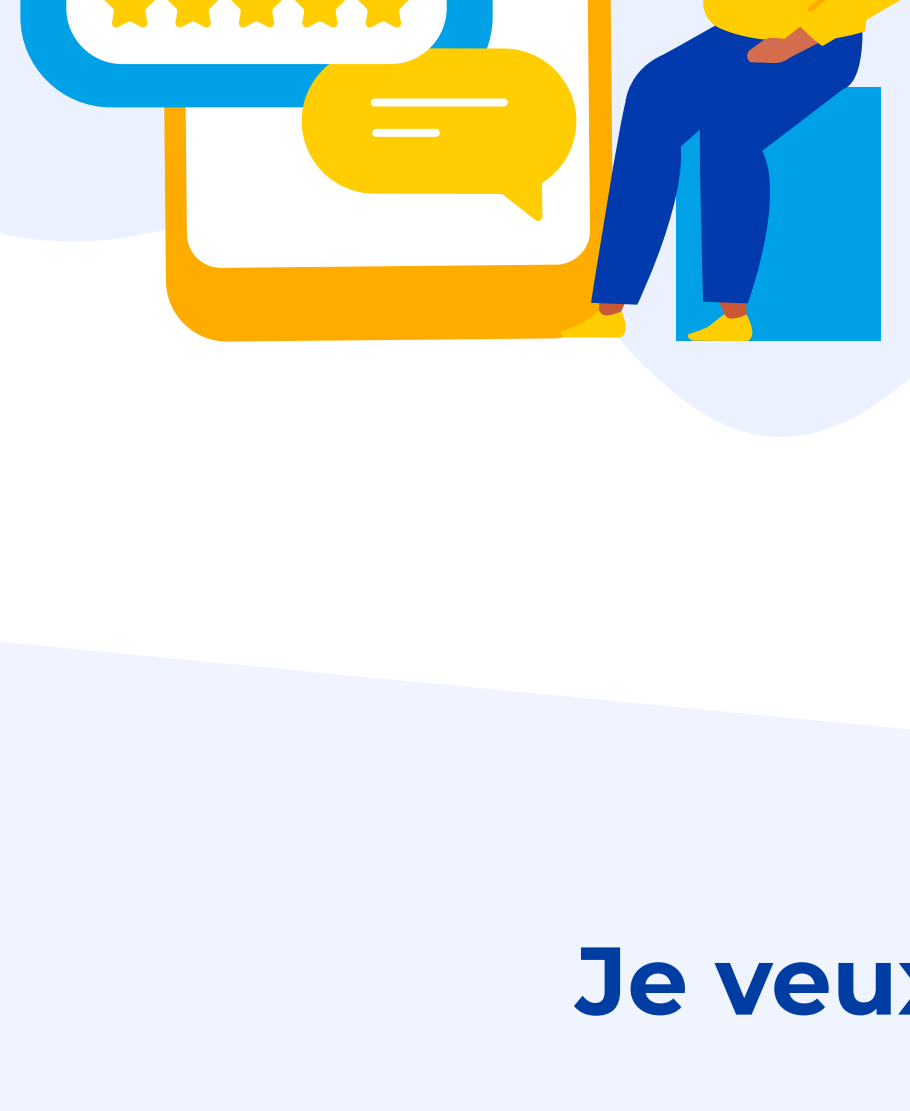
26%

des clients souhaitant retourner un colis après réception abandonnent si les démarches sont peu claires ou trop complexes¹⁰.

Commandement 10

Proposez un accompagnement en cas de perte ou d'avarie

Assurer la disponibilité du service client, communiquer sur les conditions et les délais de résolution de problème, étudier les recours éventuels en cas de perte pour le client...



6%

des e-acheteurs ont déjà rencontré un problème de non-livraison de colis¹¹. Le cas échéant, il est indispensable de pouvoir les accompagner et leur offrir une solution de résolution rapide.

Je veux en savoir plus

Nous contacter