

GUIDE GRATUIT

3 raisons pour lesquelles les e-commerçants européens devraient proposer des options de livraison et de retour hors domicile



Introduction

Ces deux dernières années, les exigences des acheteurs en ligne en matière de **visibilité**, **de flexibilité et de contrôle** des livraisons et retours de colis n'ont cessé d'augmenter.

Ainsi, **59 %** d'entre eux n'hésitent pas à se tourner vers un autre site de commerce si les options de livraison proposées sont plus adaptées à leurs besoins.¹ Par ailleurs, **36 %** des acheteurs en ligne affirment ne plus jamais vouloir effectuer d'achat chez un e-commerçant après une mauvaise expérience de livraison.²

28% des Allemands

46% des Britanniques

55% des Français

qui effectuent des achats en ligne déclarent préférer un site de e-commerce à un autre si le premier propose un **plus grand nombre d'options de livraison**.³

Alors, comment attirer de nouveaux clients et les retenir ? Votre **offre en matière de livraison fait la différence**.

Une approche localisée vous permet de mettre en place une expérience **centrée sur le client** afin d'augmenter les chances d'achats ultérieurs sur votre site de e-commerce. Les consommateurs veulent garder le contrôle de leur expérience de livraison. Pour répondre à cette attente, vous pouvez donc proposer **plusieurs options de livraison** et laisser **les clients choisir** celle qui répond le mieux à leurs besoins.

Par ailleurs, la demande des clients en matière de consommation écoresponsable est elle aussi en augmentation.⁴ L'achat en ligne responsable, et plus particulièrement les **options de livraison et de retour responsables**, sont un autre critère à prendre en considération dans l'analyse du comportement d'achat en ligne des consommateurs modernes.

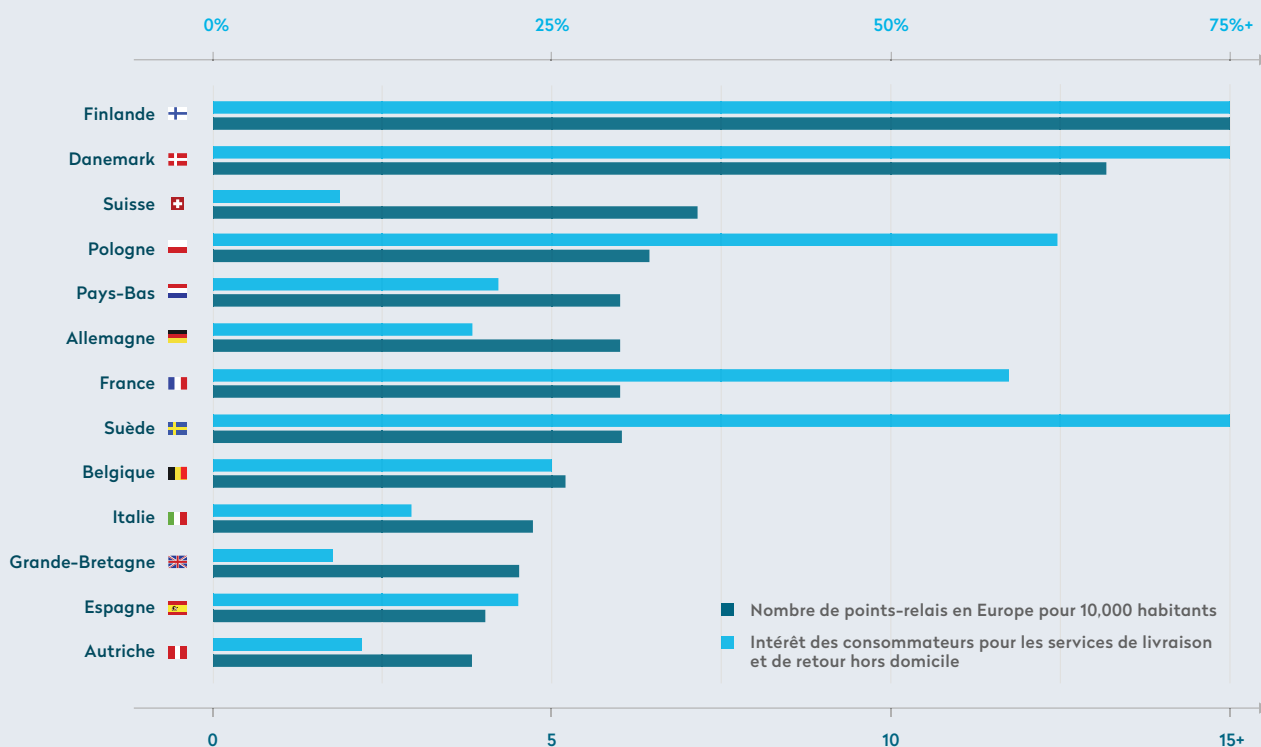
Et si proposer toutes ces options vous permettait en plus de faire des économies ?

L'offre hors domicile : un bon moyen de satisfaire vos clients tout en réduisant vos coûts

Si les livraisons et les retours hors domicile existent depuis quelques années déjà, les investissements considérables récemment engagés ont permis d'augmenter la densité des réseaux de points relais et de rendre ce mode de livraison plus attractif. Associées aux avantages de réduction des coûts et des émissions de CO₂, ces investissements ont entraîné un changement de comportement des consommateurs de nombreux marchés européens et ont permis de révolutionner le marché de la vente en ligne.

Densité des points-relais en Europe

L'Europe est la région qui compte le plus de points-relais (plus de **380,000**)⁵



*Points-relais : consignes automatiques, commerçants-relais et bureaux de poste

Voici donc trois raisons de proposer une offre hors domicile à vos clients :

01. Amélioration de la satisfaction client

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à découvrir la fiabilité des livraisons et retours hors domicile. Plutôt que d'aller chercher un colis dans leur quartier, ils veulent pouvoir choisir, lors de la commande, le lieu, la date et l'heure auxquels ils pourront récupérer leur paquet. Ce **gain d'autonomie** va réellement améliorer la satisfaction de vos clients quant à votre offre de livraison. En proposant à vos clients leur option de livraison préférée, vous **répondez à leurs attentes et améliorez votre taux de satisfaction client global**.



Les avantages du hors domicile en matière de satisfaction client



1. Choix du point-relais qui convient le mieux aux clients.
2. Taux de réussite de la première tentative de livraison proche des 100 %.
3. Diminution du nombre de réclamations liées à la perte de colis.

02. Réduction des charges

Avec la livraison et le retour hors domicile, plusieurs colis sont livrés à un seul endroit d'un coup. Les transporteurs réalisent ainsi des économies conséquentes. Les écarts de tarifs restent toutefois très spécifiques, car ils dépendent de nombreux critères comme le pays de livraison, le transporteur ainsi que les dimensions et le poids du colis. D'après les données disponibles, les tarifs de livraison hors domicile sont en moyenne de **5 à 25 % inférieurs à ceux de la livraison à domicile**. En proposant la livraison hors domicile à vos clients, vous bénéficiez d'une baisse de vos coûts de transport.



Économie de **16 centimes**, soit **3,6%**, par colis grâce à la livraison hors domicile.

Calcul d'échantillon

Tarif de livraison à domicile = 4,50 €/colis

Tarif de livraison hors domicile = 3,70 €/colis

Part des clients faisant appel à la livraison hors domicile : 20 %

Tarif global avec la livraison hors domicile : $4,50 * 0,80 + 3,70 * 0,20 = 4,34$ €

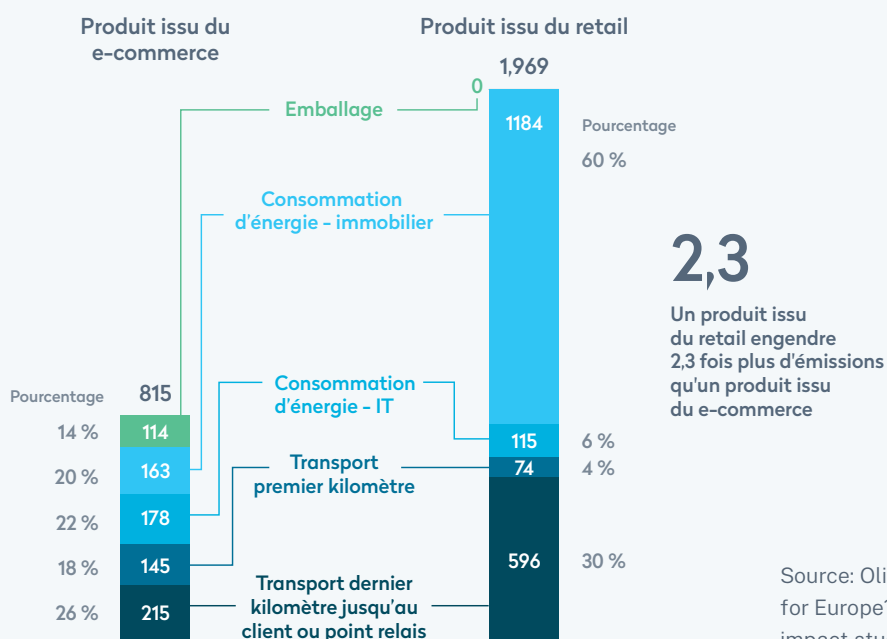
03. Respect de l'environnement

Ces dernières années, l'intérêt et la sensibilisation des acheteurs en ligne pour une consommation plus responsable n'ont cessé d'augmenter. Des études montrent que ces consommateurs attendent des entreprises qu'elles prennent leurs responsabilités en matière de protection de l'environnement. Cependant, nombre d'acheteurs en ligne ne sont pas encore conscients que **l'e-commerce présente une bien meilleure empreinte carbone que le commerce de détail physique**. De plus, d'autres études ont révélé que la majorité des clients préfère se tourner vers une option de livraison écoresponsable si celle-ci est clairement indiquée lors du paiement.



En proposant la livraison hors domicile, les émissions maximales du dernier kilomètre peuvent être réduites de **300 g de CO₂** par colis si les clients choisissent la livraison en point-relais plutôt que la livraison à domicile.

Moyenne d'équivalents CO₂ émis par produit vendu entre un site de e-commerce et un commerce de détail physique

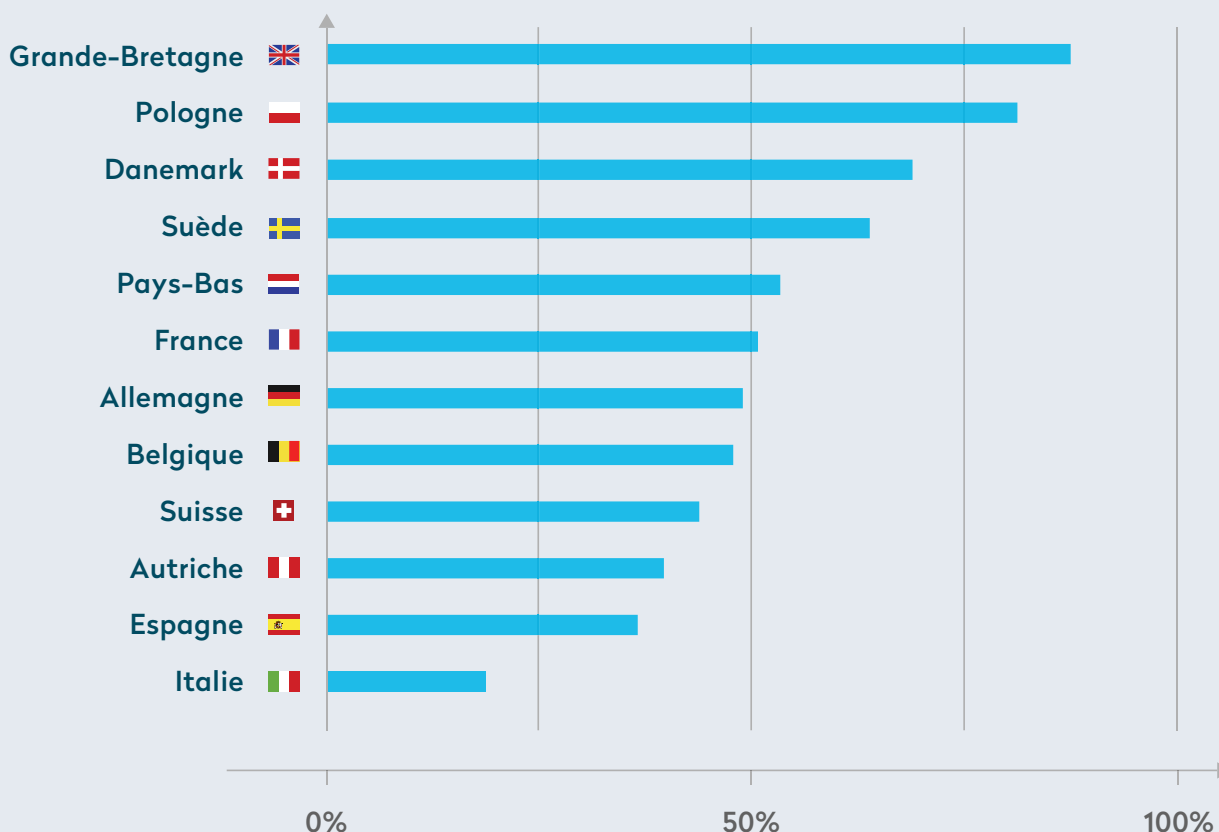


Source: Oliver Wyman, "Is E-Commerce good for Europe?", Economic and environmental impact study, p. 64

Les options de retour hors domicile améliorent la satisfaction de vos clients et peuvent réduire vos coûts

En matière de retour de colis, le dépôt en points-relais est la norme sur l'ensemble des marchés européens. En complétant votre réseau avec des transporteurs proposant des options de retour hors domicile de qualité, vous augmentez votre offre de points-relais et simplifiez ainsi la vie de bon nombre de vos clients. Par ailleurs, comme plusieurs transporteurs de livraison hors domicile disposent déjà de tarifs de retour très attractifs, vous pourrez également réduire vos charges dans ce domaine.

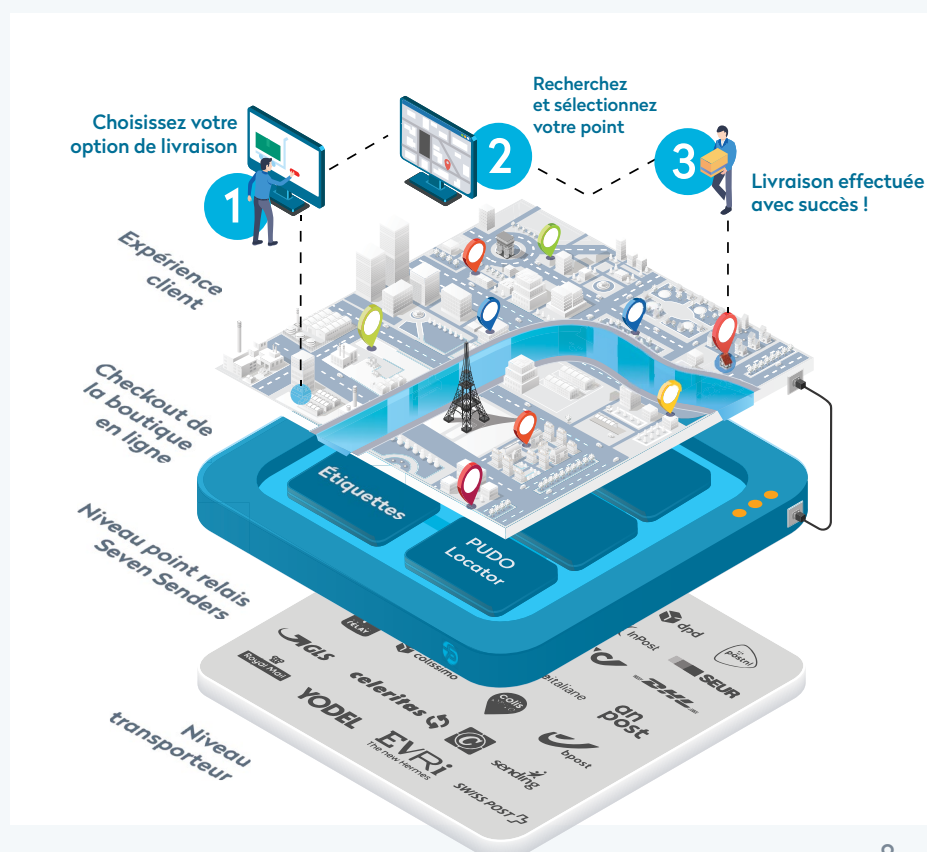
Augmentation des réseaux de points-relais en travaillant avec des transporteurs proposant des options de retour hors domicile



Prendre un transporteur supplémentaire ou changer de prestataire peut s'avérer coûteux, notamment dans le secteur de la livraison hors domicile. Cette décision implique aussi souvent la mise en œuvre de projets informatiques complexes. Avec le service PUDO Locator, Seven Senders propose un accès simplifié aux transporteurs proposant des options de livraison hors domicile. Grâce à ce nouveau logiciel, les e-commerçants ont accès à une multitude de services de livraison hors domicile en Europe dans un format standardisé, convivial et intuitif.

PUDO Locator vous **fait réaliser des économies, augmente la satisfaction de vos clients quant à votre offre de livraison et réduit vos émissions du dernier kilomètre** (jusqu'à 300 g de CO₂ par colis).

Accédez aux réseaux de consignes et points relais dans toute l'Europe dans un format standardisé, obtenez vos étiquettes de transport ainsi que les données de suivi de vos colis. Bénéficiez des meilleurs tarifs en matière d'envois et de retours tout en nous déléguant le transport de vos colis en Europe.



Des questions ? Contactez-nous ! Nous nous ferons un plaisir de vous renseigner



Thomas Garnesson

Vice President Sales Europe

t.garnesson@sevensenders.com



Tim Rudolph

Vice President Product

t.rudolph@sevensenders.com

À propos de Seven Senders

Seven Senders est la plateforme de référence pour la livraison de colis. Fondée en 2015 par Thomas Hagemann et Johannes Plehn, elle met en relation les chargeurs avec son réseau de plus de 100 transporteurs à travers l'Europe, permettant ainsi aux e-commerçants d'exploiter l'excellence du transport local tout en profitant d'un avantage concurrentiel certain.

Seven Senders simplifie en outre les livraisons internationales grâce à différents services de livraison complémentaires, tels que le centre de gestion des litiges, l'assurance des colis, le portail de retour et un outil de création d'étiquettes. Des solutions automatisées de notification, de tracking et de contrôle des expéditions garantissent un processus d'expédition transparent. Des rapports et analyses mensuels permettent d'optimiser les performances des livraisons internationales en s'appuyant sur des données précises. Les expéditeurs reçoivent l'ensemble de ces services d'une seule source, les expéditions sont alors réalisées en toute simplicité.

Mentions légales & sources

Texte et rédaction:

Romina Romano
Tim Rudolph

Éditeur:

Seven Senders GmbH
Dircksenstrasse 4,
10179 Berlin
+49 (0) 30 233 218 700
info@sevensenders.com

Copyright Seven Senders GmbH 2022

Cette publication constitue une source d'informations générale et n'implique aucun engagement de notre part. Les informations contenues reflètent l'opinion de Seven Senders GmbH au moment de la publication. Bien que ce livre blanc ait été rédigé avec le plus grand soin possible, l'exactitude, l'exhaustivité et/ou à l'actualité des faits exposés ne peuvent pas être garanties. Cette publication ne peut notamment tenir compte des circonstances particulières de chaque cas. Toute utilisation de ces informations relève donc de la seule responsabilité du lecteur. Nous déclinons donc toute responsabilité. Tous les droits, y compris la reproduction d'extraits, sont détenus par Seven Senders GmbH.

-
- 1-2. <https://info.metapack.com/rs/700-ZMT-762/images/Ecommerce%20Delivery%20Benchmark%20Report%202021.pdf>
 3. <https://www.metapack.com/whitepaper/consumer-research/>
 4. The influence of 'woke' consumers on fashion, McKinsey & Company, February 2019.
 5. <https://bloq.it/emerging-pudo-delivery-trends-worldwide>



SEVEN SENDERS

www.sevensenders.com