

Gestion des retours : État des lieux 2023

6 étapes pour une gestion des retours économique et à l'écoute de vos clients

Seuls des retours simples et rapides permettent de satisfaire pleinement les consommateurs. Or, dans le monde hautement concurrentiel du e-commerce, cela implique pour les e-commerçants d'offrir la meilleure solution de retour sur chacun de leurs marchés cibles afin de rester compétitifs. Mieux encore, une bonne gestion des retours ne vous permet pas seulement de gagner et de conserver vos clients, mais aussi de réduire vos coûts et vos émissions de CO₂!

Voici notre checklist en 6 points pour une gestion performante des retours.
Elle vous aidera à :

- ✓ Augmenter la satisfaction de vos clients, garantissant ainsi des taux de rachat plus élevés
- ✓ Optimiser l'efficacité et la durabilité de vos solutions de retour
- ✓ Identifier comment réaliser des économies grâce à une stratégie de retour efficace



Évaluer vos procédures de retour actuelles et identifier les axes d'amélioration grâce à ces six questions:

1. Votre boutique en ligne affiche-t-elle clairement sa politique de retour ?

Les informations concernant les retours doivent être facilement accessibles et clairement formulées. Ne prenez pas le risque de perdre des clients parce qu'ils ne trouvent pas, ou ne comprennent pas, votre politique de retour. Ne cachez pas des informations essentielles en les inscrivant en "petits caractères", et veillez à ce que les informations nécessaires soient accessibles dans chacune des langues des pays où vous expédiez des marchandises. Enfin, veillez à ce que votre politique de retour soit toujours à jour.



POURQUOI
EST-CE
IMPORTANT

La transparence crée la confiance

Une communication simple et sans ambiguïté est la base de la fidélisation de vos clients. Votre politique de retour doit être facile à lire et les informations les plus récentes doivent être affichées sur votre site internet.

2. Auriez-vous intérêt à proposer des retours gratuits ?

Examinez vos chiffres et voyez s'il ne serait pas judicieux d'envisager, sous certaines conditions, des retours gratuits concernant certains groupes de produits, certains marchés ou pays spécifiques. Proposer des retours gratuits uniquement aux membres, ou pour les commandes supérieures à un certain montant, peut être un moyen de fidéliser et de récompenser vos clients les plus précieux. Autre option : le retour des articles est payant mais les échanges sont gratuits par le biais d'un avoir en magasin.



POURQUOI
EST-CE
IMPORTANT

Dépenser de l'argent pour les bons clients

Les retours gratuits ne sont pas une obligation. La législation européenne autorise les détaillants à répercuter sur leurs clients le coût des retours d'articles achetés en ligne. Il est donc légitime de se demander si les retours doivent être gratuits pour tous les articles, toutes les catégories de marchandises et tous les groupes de clients.



3. Votre procédure de retour est-elle simple ?

Simple et direct : pour les clients, renvoyer des articles doit être aussi facile que de les acheter. Il est utile d'offrir aux clients plusieurs choix : des étiquettes de retour téléchargeables, la possibilité de rendre leurs articles en magasin ou dans un point relais. N'oubliez pas que les comportements ne sont pas les mêmes sur tous les marchés. Connaissez les préférences de vos clients internationaux en matière de retour et travaillez avec les bons transporteurs locaux pour répondre à leurs attentes.



POURQUOI
EST-CE
IMPORTANT

Les clients veulent une plus grande maîtrise et davantage de flexibilité

Pour les clients, le confort est une question de flexibilité et de liberté et ils choisiront de dépenser leur argent auprès des e-commerçants qui offrent les deux. Laissez les clients décider où et quand déposer les articles qu'ils veulent retourner en proposant des options de livraison hors domicile. De plus, comme de nombreux services de transport hors domicile offrent de meilleurs tarifs en cas de retours, vous pouvez ainsi également faire des économies sur la logistique retour.

4. Communiquez-vous de manière proactive ?

Permettez aux clients de suivre les articles qu'ils renvoient jusqu'à leur arrivée à l'entrepôt. Informez les consommateurs par des mises à jour sur le statut du retour via une page de suivi ou envoyez des notifications automatiques telles que "Nous avons bien reçu votre article", "Le traitement de votre retour est en cours" ou "Votre remboursement est en cours".



POURQUOI
EST-CE
IMPORTANT

Les mises à jour du statut augmentent la satisfaction client

Des communications opportunes sur le statut des articles retournés améliorent considérablement l'expérience client. Le fait de suivre la procédure de retour ou de savoir quand le remboursement aura lieu permet aux clients d'avoir confiance, ce qui augmente leur taux de satisfaction. Or, nous le savons tous : des clients heureux sont des clients fidèles.



5. Collectez-vous les bonnes informations afin de réduire votre taux de retours ?

Demandez à vos clients les raisons du renvoi des articles afin de mieux comprendre ce qui n'a pas fonctionné. Pour créer la meilleure vue d'ensemble possible, analysez et regroupez les données sur les types de produits les plus retournés, les produits de tel ou tel fabricant, ou tout autre critère.



POURQUOI
EST-CE
IMPORTANT

L'analyse des données peut vous permettre de réduire votre taux de retour

Les données que vous collectez sur les articles renvoyés peuvent vous aider à identifier les raisons de ces retours. Si des articles similaires sont fréquemment retournés, cela signifie probablement qu'il faut améliorer la description des produits, investir dans de meilleures images ou adapter d'autres aspects de vos pages web pour réduire efficacement les taux de retour.

6. Votre gestion des retours est-elle rentable ?

Le fait de disposer d'une vue centralisée des transporteurs et des retours en cours au sein d'un même outil d'analyse peut vous aider à optimiser vos procédures de retour. Le suivi et l'analyse des performances de votre logistique retour vous permettent de mieux coordonner votre personnel d'entrepôt et les autres équipes. De même, si vous opérez à l'étranger ou dans des pays où il existe des barrières douanières, vous pouvez réduire les coûts en regroupant les retours sur les plateformes nationales des transporteurs locaux avant de les réexpédier collectivement à votre entrepôt.



POURQUOI
EST-CE
IMPORTANT

Le suivi de vos retours permet une meilleure allocation des ressources

La seule façon de savoir si vos processus sont efficaces consiste à avoir une vue d'ensemble de vos opérations. Cependant, vous ne pouvez pas mesurer l'efficacité des coûts en focalisant sur un seul aspect. Il s'agit plutôt de comprendre les nombreux rouages à l'œuvre et de les réajuster si nécessaire. Il est essentiel de travailler avec un outil logistique capable de vous fournir les tableaux de bord dont vous avez besoin pour analyser et suivre les performances de vos opérations.

Seven Senders - première plateforme de livraison d'Europe

Augmentez la fidélité de vos clients grâce à une gestion des retours simples et rapides

Les procédures de retours peuvent devenir un élément majeur de votre stratégie de fidélisation de la clientèle si elles sont appréhendées avec le même soin que vos procédures d'expédition. Seven Senders peut vous fournir une solution pratique pour la gestion de retour, centrée sur les attentes de vos clients.

Les principaux avantages en un coup d'œil



Réduire les coûts grâce aux étiquettes de retour à la demande



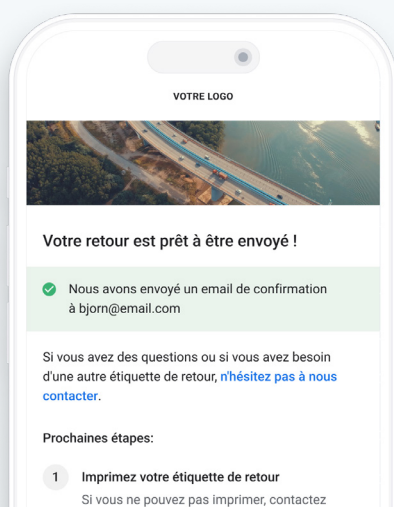
Travailler avec les meilleurs transporteurs pour vos retours dans tous les pays d'Europe



Augmenter les taux de réachat grâce à un processus de retour transparent



Un seul partenaire pour tous les retours internationaux, y compris depuis le Royaume-Uni et la Suisse



Seven Senders est la première plateforme pour la livraison de colis. L'entreprise connecte les chargeurs à son réseau de plus de 100 transporteurs en Europe, transformant la livraison locale en un réel avantage concurrentiel. Grâce à des services supplémentaires comme l'assurance, la gestion des retours, le tracking et le contrôle des expéditions, Seven Senders rend les expéditions internationales plus simples et plus performantes.

Vous avez des questions ? N'hésitez pas à nous contacter, nous serons ravis d'en discuter avec vous !

Thomas Garnesson • t.garnesson@sevensenders.com • www.sevensenders.com