

GUIDE EN 5 ÉTAPES

Comment gagner des clients grâce à une expérience de livraison optimale

Le secteur du e-commerce est en plein boom, les demandes de la part des consommateurs ne cessent de croître, tout comme la concurrence. Pour gagner et conserver leurs clients, les boutiques en ligne doivent non seulement s'adapter aux attentes en constante évolution des consommateurs, mais aussi trouver des moyens de se différencier de ses concurrents. Optimiser son expérience de livraison est un moyen d'atteindre ces deux objectifs.

Voici comment vous pouvez proposer des options de livraison flexibles et pratiques afin de conquérir de nouveaux clients et de les fidéliser.

1

Donner le choix

Plus il y a d'options disponibles, plus les chances de satisfaire le client sont grandes. Les acheteurs en ligne souhaitent avoir le choix du moment, du lieu et du mode de livraison de leur colis. Offrez à vos clients différentes options concernant le délai et le lieu de livraison (à domicile, en point relais, click & collect). N'oubliez pas : les préférences en matière de livraison varient d'un pays à l'autre. Les options que vous proposez doivent donc refléter les attentes de chaque marché.

2

Améliorer la vitesse de livraison

Les clients s'attendent à des livraisons toujours plus rapides, ce qui, de nos jours, signifie généralement des livraisons le jour même, le lendemain ou le surlendemain. Il est possible d'assurer des livraisons plus rapides grâce à une injection directe. Trouvez un partenaire d'expédition capable d'acheminer les envois directement de votre entrepôt vers le hub du prestataire de livraison dans le pays de destination. L'injection directe permet de gagner jusqu'à une journée sur les délais de livraison, ce qui augmente les chances de monter en compétitivité.

3

Fournir un suivi et des notifications sur le statut de la livraison

Vos clients ne s'attendent pas à ce que leur expérience se termine une fois le produit acheté. Ils veulent un support continu et être tenus informés du statut de leur commande. Afin de les satisfaire jusqu'à l'arrivée de leur colis, il est essentiel de garantir une communication proactive à chaque étape du processus de livraison par le biais de différents canaux (e-mail, SMS, site de suivi pour mobile). Comme nous le savons tous, un client heureux est un client fidèle !

4

Simplifier et numériser le processus de retour

Vos clients attendent que le retour d'articles soit aussi facile que les autres étapes de la commande. Mettez en place une solution de retour simple et pratique, incluant plusieurs points de dépôt, ainsi qu'un portail de retour numérique. Sur ce dernier, vos clients pourront télécharger leurs étiquettes de retour et suivre le statut. Rembourser les clients rapidement et en toute transparence doit être une priorité absolue.

5

Être attentif aux tendances

Les consommateurs sont de plus en plus attentifs à l'écologie et au respect de l'environnement. Cette tendance ne faisant que s'accroître, les vendeurs e-commerce doivent s'adapter à l'évolution de ces demandes. L'industrie des transports étant, de plus, au centre de ces thématiques, il convient de proposer à vos clients des options de livraison durable et au service de la planète. Pour ce faire, le moyen le plus accessible est souvent de compenser les émissions de carbone liées à chaque transport.

Optimisez l'expérience de livraison, augmentez votre succès !

Contactez-nous pour plus d'informations.

+33 680 950 299 • t.garnesson@sevensenders.com • www.sevensenders.com