



## Maîtriser la vente en ligne

Notre guide *Maîtriser la vente en ligne* vous explique tout ce que vous devez savoir pour optimiser vos opérations de commerce en ligne. Le **premier chapitre porte sur la gestion des commandes** – la façon d’en faire le suivi et de les traiter. Nous résumons ici les conseils pour vous aider à gagner du temps et à rehausser l’expérience client que vous offrez.



# Gérer les commandes



## GÉRER VOS STOCKS

Des clients bien informés sont des clients satisfaits. Voyez-y à mesure que vous prenez de l’expansion.

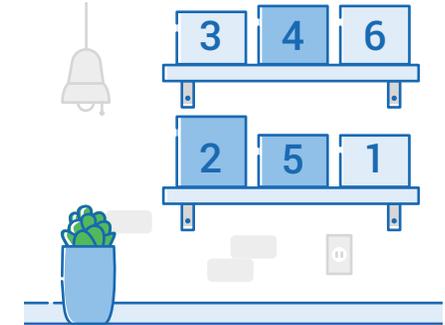
- Assurez-vous que les articles affichés sur votre boutique en ligne sont en stock.
- Un produit est presque épuisé? En rupture de stock? Informez-en les acheteurs.
- Un logiciel de gestion des stocks vous permettra de synchroniser les stocks de vos canaux de vente et vos produits entrants et peut même émettre un bon de commande lorsque les quantités s’amenuisent.



## OPTIMISER VOTRE TERMINAL DE POINT DE VENTE

Si vous commercez sur différents canaux, un terminal moderne vous offrira une foule d’avantages.

- Il intègre tous les canaux de manière fluide.
- Il rapproche les stocks en ligne et hors ligne.
- Un achat en ligne est automatiquement soustrait des stocks, ce qui signifie que le stock de votre boutique physique est réduit d’un article.



## TRIER VOS COMMANDES

Choisissez l’option qui convient le mieux à votre entreprise; il n’y a pas d’approche universelle. Voici les plus courantes :

- Premier entré, premier sorti : C’est la façon la plus simple de trier vos commandes.
- La rapidité de livraison : Traitez les commandes selon le délai de livraison choisi.
- Le service à la clientèle : Réglez d’abord les échanges et remplacements de produits.
- La livrabilité des produits : Veillez à ce que tous les articles de la commande soient en stock pour n’expédier qu’un seul colis.
- Le prélèvement d’articles à partir de plusieurs sites : les envois séparés ne sont pas idéaux, car ils augmentent les coûts. Optez pour cette solution seulement si nécessaire.

