



# Une autre réalité se profile pour les Fêtes

Cette année encore, nous vivons un temps des Fêtes hors du commun.

À l'heure où les consommateurs affirment leurs nouvelles préférences d'achat, les détaillants ont la lourde tâche de rester réactifs et agiles tout en suivant l'évolution du climat de consommation.

Voici quelques constats tirés de notre dernière étude sur les habitudes d'achat pour vous aider à planifier et à agir comme un as du commerce en ligne.



## Les stratégies gagnantes

Augmentez vos ventes en offrant à vos clients l'expérience supérieure qu'ils méritent.



### Communiquez clairement.

Les gens tendent à privilégier les détaillants qui gèrent leurs attentes tout au long du parcours d'achat.



### Gérez les attentes.

Affichez clairement et franchement l'information sur les coûts et les délais de livraison, l'état de vos stocks et les conditions de retour d'article.



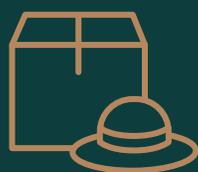
### Prévoyez des soldes hâtifs.

Vous pourrez ainsi étaler vos volumes de ventes. Pensez à prolonger le délai accordé aux retours d'articles pour inciter votre clientèle à magasiner à l'avance.



### Tirez le maximum de vos canaux.

Créez une expérience unifiée en exploitant tous vos canaux – site Web, médias publicitaires, magasins physiques, programmes et campagnes de fidélisation.



# 63 %

des gens veulent profiter du même service personnalisé dans tous les canaux. Peu importe celui qu'ils choisissent, assurez-vous qu'ils bénéficient d'une expérience uniforme.

## Les politiques de livraison sont désormais un enjeu

Des frais de livraison inattendus à la caisse sont suffisants pour qu'un achat soit abandonné. Il est essentiel de tester différentes options en vue des Fêtes.

# 92 %

Par exemple, voici quelques pratiques qui poussent les gens à conclure un achat : un seuil minimum d'achat donnant droit à la livraison gratuite, la livraison gratuite ou à frais réduits à l'occasion d'un solde ou d'une activité spéciale.

des gens ont abandonné leur panier parce que les frais de livraison étaient trop élevés.

# C'est le moment de faire bonne impression

Les Fêtes sont un moment idéal pour attirer de nouveaux clients, car les acheteurs ont tendance à étendre leur recherche de cadeaux au-delà de leurs magasins habituels. Ne pensez pas qu'aux achats des Fêtes – voyez à long terme et incitez les clients à revenir. **Voici quelques atouts qui, selon notre sondage, contribuent à la rétention et fidélisation client :**



Procédure de retour pratique



Options de livraison rapide



Suivi des commandes



Options de livraison et de ramassage flexibles



Livraison sécuritaire



## Les retours d'articles : une stratégie avant tout

Voyez les retours d'articles comme une occasion de vous distinguer encore plus. Votre politique doit être claire, facile à trouver et la marche à suivre, simple et pratique. Cela vous semble coûteux? Non, voyez-y plutôt un investissement pour satisfaire et fidéliser votre clientèle.

56 %

des gens ont abandonné leur panier parce qu'on ne leur offrait pas d'options de retour d'article pratiques.

## L'expérience d'achat en ligne

Les entreprises étant de plus en plus nombreuses à développer leurs activités en ligne, vous devez vous démarquer pour mener la course. Veillez à ce qu'il soit facile de naviguer et d'acheter sur votre site Web. Car, en offrant une bonne expérience de magasinage, on transforme les acheteurs en clients.

65 %

des personnes sondées ont dit avoir abandonné leur panier parce qu'il était trop difficile de naviguer dans la boutique en ligne du commerçant.

## Une génération exigeante

La génération Z a des attentes bien différentes de celles des générations précédentes vis-à-vis de vous et de votre entreprise. Voici 5 axes à privilégier pour cibler la prochaine génération d'acheteurs en ligne.



Application mobile facile à utiliser



Estimation de la date où un produit épuisé sera disponible



Possibilité de réserver en ligne, puis de payer et de ramasser en magasin



Livraison récurrente pour les articles fréquemment achetés



Affichage de la disponibilité des stocks dans tous les magasins



**Postes Canada est là pour vous aider**

Pour trouver plus d'information et de ressources en prévision des Fêtes, rendez-vous sur [postescanada.ca/fetes2021](https://postescanada.ca/fetes2021).

