

Soyez un as du commerce en ligne

# Faits probants pour prendre les devants

Découvrez ce qui vous aidera à propulser vos affaires en 2021.

Une nouvelle année commence, mais où en est le magasinage en ligne? Les habitudes ont-elles changé? Postes Canada a interrogé 2 500 personnes à l'échelle du pays pour

déterminer si elles abordent l'achat en ligne différemment, et où cela mènera. Voyez les constats que nous avons relevés; ils vous aideront à aborder 2021 avec confiance.

## L'accélération du commerce en ligne

Tout indique que le volume des achats en ligne continuera de croître en 2021; il importe donc que vous repensiez votre stratégie de vente au détail. Si vous venez de vous lancer sur la Toile, il n'y a pas meilleur moment pour y amplifier votre présence et vous démarquer sur le marché.

50 %

Depuis le début de la pandémie, la moitié de la population canadienne dit faire plus d'achats en ligne.

19 %

En 2020, le consommateur moyen a fait 19 % plus d'achats en ligne qu'en 2019.

93 %

Un très grand nombre de Canadiens prévoient faire autant ou plus d'achats en ligne au cours des 6 à 8 prochains mois.



Près de 1 personne sur 3 au pays évite autant que possible de se rendre en magasin.

### Bon à retenir

L'accélération du commerce en ligne n'annonce pas la fin de votre magasin physique. Reconsidérez plutôt l'avantage d'avoir pignon sur rue. Pourquoi ne pas faire de votre boutique un point d'exécution des commandes ou un canal expérientiel pour vos clients?

# L'essentiel pour prospérer

Qui dit marché animé dit concurrence exacerbée. Voici quelques avantages à offrir pour mieux vous démarquer.



## Ce qui est maintenant indispensable

Voyez-y pour favoriser la conversion.



### Offrez la livraison gratuite

84 % des gens magasineront plus souvent chez un détaillant qui offre la livraison gratuite.



### Proposez différents délais de livraison

69 % feraient plus d'achats chez un détaillant qui offre un service de livraison rapide; c'est 9 % de moins que l'an dernier.



### La gratuité l'emporte sur la rapidité

Si vous ne pouvez offrir les deux, privilégiez la gratuité.

76 % des gens accepteront d'attendre plus longtemps un colis si la livraison est gratuite.

66 % disent que la livraison gratuite est le premier facteur décisif d'un achat en ligne.

### UN BON CONSEIL

**Proposez aussi un service de livraison payant**  
En certains cas, des clients accepteraient de payer un supplément pour recevoir leur commande plus rapidement.

### Tenez les acheteurs informés

78 %

privilégient les détaillants qui gèrent les attentes à chaque étape du parcours client.

### Exécutez les commandes sans tarder

60 %

des gens préfèrent les détaillants qui traitent et expédient les commandes rapidement.

### Vendez des produits de qualité

40 %

des acheteurs choisissent des détaillants pour cette raison.

### Les retours d'article gratuits

76 %

des gens referaient des achats chez les détaillants qui offrent les retours d'article sans frais.

## Bon à retenir

Évaluez l'expérience que vous offrez à vos clients; est-elle à la hauteur de leurs attentes? Alors que les Canadiens apprécient de plus en plus le magasinage en ligne, la gratuité de la livraison et des retours d'article devient quasi essentielle. En plus de les rassurer, cet avantage les incite à essayer de nouvelles enseignes et de nouveaux produits.

# Devenez leur détaillant préféré

Vous offrez déjà ce qui est indispensable aux personnes qui font leurs achats en ligne? Il vous faut maintenant fidéliser cette clientèle durement conquise. Voici quelques façons efficaces d'encourager les achats répétés.



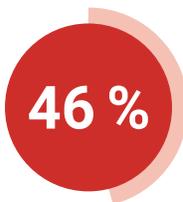
- **42 %** des gens seraient plus fidèles aux détaillants qui offrent des articles difficiles à trouver.
- **32 %** sont fidèles aux détaillants qui publient les évaluations et recommandations de leurs clients.
- **19 %** sont fidèles aux détaillants qui mettent leurs valeurs de l'avant et montrent leur engagement envers la communauté et la protection de l'environnement.
- **17 %** feraient d'autres achats chez un détaillant qui offre un bon programme de fidélité.
- **33 %** feraient d'autres achats chez un détaillant qui offre une politique de retour flexible.

# 73 %

des gens multiplieraient les achats chez un détaillant qui veille à ce que les commandes soient livrées sûrement, surtout si personne n'est là pour les recevoir.

## Les retours d'article rapportent

Alors qu'ils achètent de plus en plus en ligne, les gens veulent pouvoir retourner aisément et gratuitement les articles qui ne conviennent pas. Leur offrir cet avantage pourrait faire mousser vos ventes.



ont retourné un article acheté en ligne en 2020; c'est 9 % de plus qu'en 2019.



des gens ne feraient plus d'achats chez un détaillant dont la procédure de retour d'article est décevante.



éviteraient un détaillant qui n'offre pas les retours gratuits par la poste; c'est 10 % de plus qu'en 2019.

## Bon à retenir

Il est maintenant plus important que jamais de trouver des façons de vous différencier sur le marché. Si vous répondez déjà bien aux besoins de vos clients, pensez à offrir une valeur ajoutée. Ceux-ci auront alors plusieurs bonnes raisons de multiplier les achats chez vous. Et pensez-y : il est moins coûteux de garder un client que d'en trouver un nouveau.

Vous voulez savoir comment tirer profit des constats de notre recherche en 2021?

Communiquez avec votre représentant des ventes ou demandez une consultation à [postescanada.ca/joindreunexpert](https://postescanada.ca/joindreunexpert).