

Ce que les acheteurs en ligne recherchent : Six vecteurs de fidélisation

Nous avons demandé à 5 000 consommateurs canadiens ce qui leur importe lorsqu'ils magasinent en ligne.

Leurs réponses ont permis d'établir six vecteurs de fidélisation. Convertissez les acheteurs d'un jour en clients assidus en leur offrant une expérience de magasinage en ligne exceptionnelle. Ce résumé graphique présente les principaux constats et des conseils utiles.

1 La disponibilité des stocks



47 %

des acheteurs en ligne vérifient la disponibilité locale d'un produit avant de l'acheter.

20 %

des acheteurs commandent en ligne un produit qui n'est plus disponible en magasin.

Quelques bons conseils



- Rendez vos stocks visibles
- Offrez le ramassage en magasin
- Envoyez des alertes « À nouveau disponible »

« Montrez-moi où se trouve la marchandise. »



2 Les frais de livraison

64 %

des acheteurs en ligne abandonnent leur panier si les frais de livraison sont trop élevés.

51 %

des acheteurs en ligne préfèrent acheter plus que prévu pour avoir droit à la livraison gratuite.



Quelques bons conseils



- Énoncez clairement les frais de livraison
- Soyez stratégique en offrant la livraison gratuite moyennant un achat minimal en périodes de grands soldes combinée avec d'autres offres promotionnelles

« Je n'aime pas payer des frais de livraison. »



3 La facilité de passer la commande



41 %

des acheteurs en ligne veulent que ce soit facile de passer leur commande.

48 %

des acheteurs en ligne n'achèteraient plus chez un détaillant qui n'indique pas la date de livraison.

Quelques bons conseils



- Affichez les dates et frais de livraison
- Simplifiez votre procédure de commande
- Offrez d'acheter en tant qu'invité ou abonné

« Je veux que ce soit facile et intuitif de passer ma commande. »



4 La rapidité de livraison

45 %

des acheteurs en ligne s'attendent à ce que leur commande soit traitée le jour même.

63 %

des acheteurs en ligne veulent recevoir leur colis en trois jours s'ils paient des frais de livraison.



Quelques bons conseils



- Réduisez le temps de traitement des commandes
- Donnez des délais de livraison exacts
- Proposez différents délais de livraison

« Livrez ma commande rapidement ou j'irai ailleurs. »



5 La réception du colis



29 %

des acheteurs en ligne ne retourneront pas chez un détaillant au service de livraison insatisfaisant.

71 %

des acheteurs en ligne aiment pouvoir ramasser leurs achats à un bureau de poste ou à un comptoir de ramassage de colis.

Quelques bons conseils



- Respectez votre promesse de livraison
- Annoncez, avant la caisse, qui fera la livraison
- Offrez différentes options de livraison

« Offrez-moi des options flexibles et livrez à temps. »



6 Le retour d'un article

66 %

des acheteurs en ligne consultent la politique de retour lorsqu'ils font un premier achat chez un détaillant.

77 %

des acheteurs en ligne n'achèteront plus chez un détaillant dont la procédure de retour d'article est décevante.



Quelques bons conseils



- Ayez une politique de retour claire et bien visible
- Simplifiez les étapes et offrez des options pratiques
- Faites la promotion de votre politique de retour

« Je veux une politique de retour simple et pratique. »



Ce qui compte pour les clients compte pour votre entreprise

Tenez compte des six vecteurs de fidélisation pour utiliser efficacement vos ressources et investir là où ça compte : dans la fidélisation de vos clients.

Télécharger le rapport complet à postescanada.ca/fideliser

Sources : Postes Canada. 2016 Canadian Online Shopper Study, 16-202, avril 2016. Sondage effectué par Postes Canada, 16-215, décembre 2016. Postes Canada. 2018 Canadian Online Shopper Study, 18-200, avril 2018. J.C. Williams Group. Deux sondages menés en ligne auprès d'un échantillon représentatif de 5 000 Canadiens qui ont effectué au moins un achat en ligne au cours de la dernière année. Sondages commandés par Postes Canada.



Du monde en ligne jusqu'à vous

