

Maîtrisez la vente en ligne et répondez aux attentes croissantes de vos clients



Pour offrir une bonne expérience client, vous devez respecter votre promesse de livraison. Et le respect de cette promesse repose sur l'efficacité de vos opérations. Découvrez comment maximiser vos procédés de gestion et de traitement des commandes grâce au guide électronique [Maîtriser la vente en ligne](#) de Postes Canada. Ce guide, qui résulte de conversations que nous avons eues avec des détaillants en pleine croissance comme vous, contient tout ce dont vous avez besoin pour maîtriser la vente en ligne et prospérer.



Recevoir et gérer les commandes

Ce que veulent les acheteurs

« Montrez-moi où se trouve la marchandise »



Ce qu'il faut maîtriser

Les systèmes informatisés pour traiter les commandes et simplifier la gestion des stocks

- **Tirez parti de l'informatisation.** Plateforme de vente en ligne, systèmes de gestion des commandes, outils d'expédition... tout cela contribue à l'efficacité de vos opérations. Sachez où se trouvent vos stocks et mettez à profit vos différents établissements pour rapprocher votre marchandise de vos clients.



Exécuter les commandes

Ce que veulent les acheteurs

« Je veux un délai de livraison calculé à partir du moment où je passe ma commande »



70% des acheteurs considèrent que le délai de livraison fixé doit inclure le temps consacré au traitement de la commande¹.

Ce qu'il faut maîtriser

L'organisation de l'espace où vous traitez les commandes

- **L'exécution des commandes est au cœur de vos opérations.** Consacrez-y un espace soigneusement aménagé pour réduire les erreurs et expédier vos colis rapidement et efficacement. Pour en savoir plus, assistez à des conférences sur la vente en ligne ou consultez d'autres détaillants, des fournisseurs de services d'entreposage et de livraison, des conseillers et les ressources en ligne.



Prélever et emballer les articles

Ce que veulent les acheteurs

« Je veux des commandes exactes, livrées rapidement »



45% des acheteurs s'attendent à ce que leur commande soit exécutée le jour même¹.

Ce qu'il faut maîtriser

Le prélèvement et l'emballage des articles

- **Votre méthode de prélèvement des articles et le matériel d'emballage que vous utilisez influencent grandement l'efficacité de vos prochaines opérations et l'expérience client.** Choisissez-les en tenant compte de vos objectifs d'affaires et de croissance.



Expédier les articles

Ce que veulent les acheteurs

« Livrez ma commande rapidement ou j'irai ailleurs »



20% des acheteurs concluront l'achat en ligne si le détaillant offre différents délais de livraison avant qu'ils ne règlent l'achat¹.

Ce qu'il faut maîtriser

La rapidité de votre procédure d'expédition

- **La technologie est la solution.** Voyez avec votre transporteur comment simplifier et accélérer l'envoi des commandes grâce aux plus récents systèmes et outils d'étiquetage et d'expédition. Vous pourriez même lier votre plateforme à celle de votre transporteur pour imprimer vos étiquettes en quelques clics. Si votre volume de colis est assez élevé, optez pour un service de ramassage.



Recevoir sa commande

Ce que veulent les acheteurs

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



21% des acheteurs concluent un achat en ligne s'ils ont le choix de différentes options de livraison¹.

Ce qu'il faut maîtriser

Le suivi des colis

- **Chaque acheteur est différent, et les Canadiens sont occupés.** Offrez à vos clients des options de livraison et de ramassage pratiques, assorties de différents délais et tarifs. Permettez-leur aussi de suivre facilement la livraison de leurs achats.



Retourner un article

Ce que veulent les acheteurs

« Je veux une politique de retour simple et pratique »



77% des acheteurs n'achèteront plus chez un détaillant dont la procédure de retour d'article est décevante².

Ce qu'il faut maîtriser

Une politique de retour d'article stratégique

- **Faites en sorte que ce soit simple pour vos clients.** Ils veulent connaître votre politique de retour avant de cliquer sur le bouton Acheter. Assurez-vous que votre politique de retour est facile à trouver, et soyez clair quant aux conditions et frais applicables.

Devenez un maître de la vente en ligne

Tirez parti du savoir de détaillants en ligne avisés et d'experts du milieu pour satisfaire vos clients et prospérer en ligne. Notre guide gratuit contient une foule de renseignements tirés de notre recherche étude, ainsi que des conseils d'experts et des astuces utiles.

Téléchargez-le à postescanada.ca/maitriserlaventeenligne



Du monde en ligne jusqu'à vous



Sources:

¹ Postes Canada. Canada Post Consumer Survey, 16-215, décembre 2016

² Postes Canada. 2018 Canadian Online Shopper Study, 18-200, avril 2018