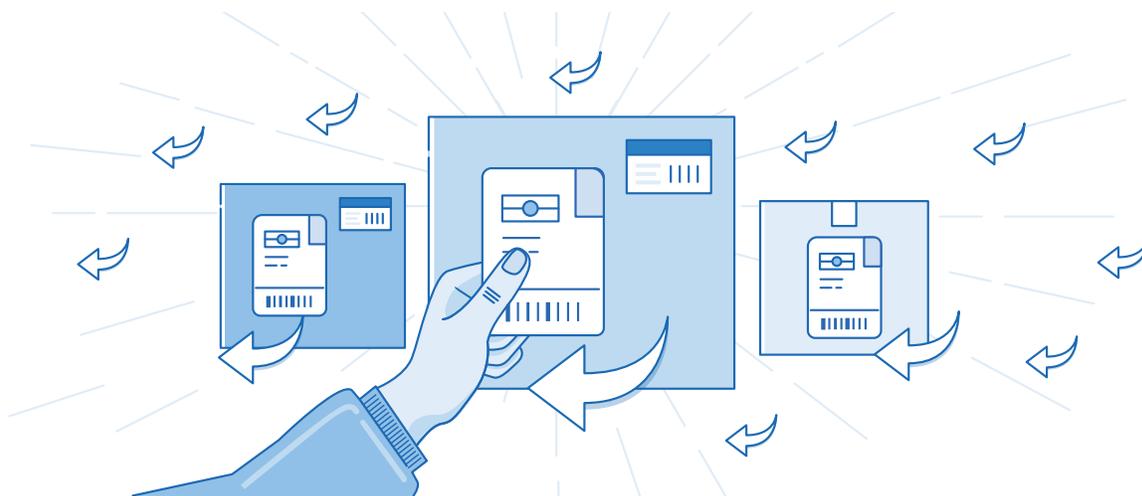


Saisissez l'avantage des retours d'articles



Bien qu'il soit important de limiter le nombre d'articles retournés, il importe tout autant de satisfaire vos clients. Puisque les consommateurs achètent plus souvent en ligne, vous devez offrir un parcours d'achat hors pair à toutes les étapes pour gagner leur appréciation et les fidéliser. Voici comment vous pourriez optimiser votre stratégie de retour d'article.

1. Revoyez souvent votre politique de retour

 **37 %** des cyberacheteurs canadiens ont retourné des articles en 2019 (une hausse de 6 % par rapport à 2018).

 **50 %** des acheteurs en ligne choisiront le détaillant qui offre la meilleure politique de retour.

2. Des conditions de retour satisfaisantes favorisent la conversion et la fidélisation

Conversion

 **62 %** des cyberacheteurs ont abandonné leur panier ou un détaillant à cause d'une politique de retour insatisfaisante.

Fidélisation

 **79%** des acheteurs en ligne ne magasineront plus là où retourner un article est compliqué.

Pensez-y! Ayez une politique de retour claire, simple et pratique, affichée bien en vue sur votre site Web. Vous gagnerez la confiance des acheteurs en ligne et les inciterez à refaire des achats chez vous.

3. Votre stratégie de retour d'article est-elle optimale?

- **66 %** des clients veulent la livraison gratuite.
- **28 %** veulent l'étiquette comprise dans le colis.
- **36 %** veulent être remboursés rapidement.
- **27 %** veulent une politique de retour inconditionnelle.

Pensez-y! Les retours touchent bien des aspects de votre entreprise, comme le service à la clientèle, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la gestion des stocks. Assurez-vous d'organiser vos opérations de façon à offrir une expérience client impeccable en tous points.

4. Limitez le nombre d'articles retournés en prévoyant les raisons suivantes



1 – « Mon achat ne me convenait pas »

37 % des retours

Solution : Recommandez des tailles en fonction des mensurations de la personne et montrez vos articles portés par des modèles de différentes tailles.



3 – « L'article était défectueux »

20 % des retours

Solution : Vérifiez à nouveau la qualité des articles avant de les expédier et envisagez d'utiliser de meilleurs emballages pour éviter des dommages.



2 – « J'ai changé d'idée après l'achat »

23 % des retours

Solution : Permettez de modifier ou d'annuler une commande pendant un certain temps entre l'achat et l'envoi de la commande.



4 – « Le détaillant a envoyé le mauvais produit »

18 % des retours

Solution : Établissez une procédure pour vérifier l'exactitude des commandes traitées avant qu'elles soient expédiées.

Récapitulons! Votre politique de retour doit répondre aux questions courantes des clients.

- Qui paiera les frais de livraison?
- Comment retourner l'achat (en magasin ou par la poste)?
- Y a-t-il une période de grâce?
- Quelles sont les conditions et le délai de remboursement?

Postes Canada peut vous aider

La gestion et l'exécution des retours d'articles peuvent s'avérer complexes. Étiquette de retour comprise dans le colis ou envoyée sur demande? Solution sur mesure ou clé en main? Postes Canada a mis au point la gamme de solutions de retour d'article la plus adaptable du marché.

Pour en savoir plus, parlez à l'un de nos experts en retour d'article ou téléchargez notre guide à postescanada.ca/retourscybercommerce.