

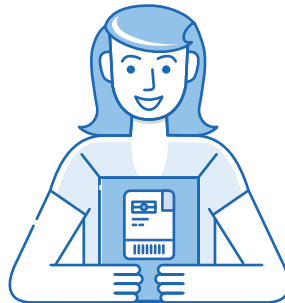


## Maîtriser la vente en ligne

Notre guide *Maîtriser la vente en ligne* vous explique tout ce que vous devez savoir pour optimiser vos opérations de commerce en ligne. **Le quatrième chapitre porte sur la réception des commandes chez les acheteurs**, l'ultime étape d'un parcours d'achat. Pour garantir l'excellence de l'expérience client, mettez l'accent sur les aspects suivants.



# Recevoir sa commande



### LA COMMODITÉ

Recevoir leur commande où et quand il leur convient n'est pas qu'un vœu, les acheteurs en ligne y tiennent.

- Offrez-leur des solutions pratiques. 21 % effectueront un achat s'ils ont accès à des options de livraison et de ramassage flexibles avant de régler la commande.
- 29 % affirment qu'ils ne feraient plus d'achats auprès d'un détaillant dont le service de livraison était décevant.



### LA COMMUNICATION

Les clients veulent connaître l'état de livraison de leur commande. Voyez-y.

- La grande majorité (96 %) des acheteurs en ligne suivent la livraison de leur commande. Privilégiez une option de repérage qu'ils pourront utiliser sur votre site ou celui de Postes Canada.
- Rendez les avis d'état de la livraison accessibles à vos clients; Postes Canada peut vous aider.



### LA RAPIDITÉ

Les clients s'attendent à une livraison rapide, alors faites en sorte qu'elle le soit.

- Traitez les commandes sans tarder, et assurez-vous qu'elles sont exactes.
- Surtout, ne faites pas de promesses que vous ne pourrez pas tenir. Vos opérations doivent être en mesure de soutenir vos délais de livraison rapide.
- Rendez possibles différents délais de livraison comme la poste prioritaire ou exprès, notamment en période de pointe.



### LA FLEXIBILITÉ

Les acheteurs veulent pouvoir choisir où sera livré leur achat, alors multipliez les options.

- Permettez qu'ils ramassent leur commande dans un de vos magasins physiques pour leur éviter des frais de livraison.
- Proposez notre service FlexiLivraison<sup>MC</sup>, qui permet aux acheteurs de faire livrer leurs colis à n'importe lequel de nos 6 100 bureaux de poste au pays. L'inscription est gratuite.



Rendez-vous à [postescanada.ca/operationsdeventeonline](https://postescanada.ca/operationsdeventeonline) pour télécharger notre guide *Maîtriser la vente en ligne* : Comment optimiser vos opérations pour satisfaire vos clients.