



## 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 cinquième chapitre porte sur les retours d'articles**, qui peuvent s'avérer un avantage concurrentiel si vous considérez ces points importants.

# Retours



### AFFICHEZ VOTRE POLITIQUE DE RETOUR

La politique de retour est un facteur déterminant de la décision d'achat; mettez toutes les chances de votre côté.

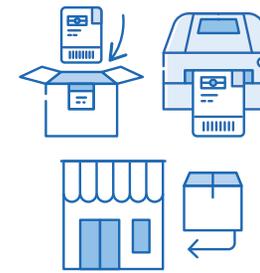
- Mettez bien en vue le lien vers votre politique de retour sur votre site Web.
- Offrez des retours aussi abordables et pratiques que possible pour satisfaire les clients.
- Créez une politique de retour claire pour réduire le nombre d'appels reçu par votre service à la clientèle.



### FACILITEZ LES RETOURS D'ARTICLES

Une bonne politique de retour peut vous aider à vous différencier.

- Si proposer les retours par la poste est pratique pour vos clients peu importe où ils vivent, offrir les retours gratuits en magasin peut inciter les acheteurs à venir sur place et à voir vos produits.
- 77 % des acheteurs n'achèteront plus chez un détaillant dont la procédure de retour est décevante<sup>1</sup>; créez une politique de retour claire, simple et pratique pour les satisfaire.
- Les retours d'articles contribuent à l'expérience client; soyez-y attentifs.



### CHOISISSEZ LA BONNE OPTION

Il existe diverses solutions de gestion des retours. Trouvez celle qui vous convient.

- En incluant l'étiquette de retour dans le colis, vous offrez une procédure de retour simple aux clients et favorisez les achats répétés.
- En fournissant l'étiquette sur demande, vous obligez les clients à vous contacter, ce qui vous permet de recueillir plus d'information.



### GÉREZ LES COÛTS

Offrir les retours gratuits n'est pas réaliste pour vous? Voici des compromis pour partager les frais avec vos clients (30 % sont prêts à en payer si les frais sont raisonnables) :

- Imposer un tarif forfaitaire ou réduire les frais.
- Déduire des frais de remise en stock du coût de l'achat à rembourser.
- Offrir un crédit applicable à un prochain achat pour compenser les frais à payer.



Pour en savoir plus sur la façon de créer une stratégie de retours gagnante, allez à [postescanada.ca/strategiederetours](https://postescanada.ca/strategiederetours) pour télécharger notre guide *Créez une stratégie de retours gagnante pour vos ventes en ligne*.



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*.