



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.

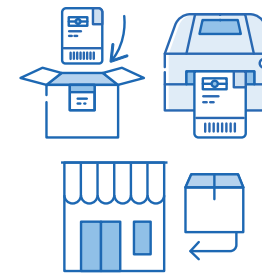
- Mettez bien en vue le lien vers votre politique de retour sur votre site Web.
- Offrez des retours aussi abordables et pratiques que possible pour satisfaire les clients.
- Créez une politique de retour claire pour réduire le nombre d'appels reçu par votre service à la clientèle.



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 décevante¹; 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 pour télécharger notre guide *Créer une stratégie de retours gagnante pour vos ventes en ligne*.



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