



Logistique : quelles sont les pratiques des cadors français du e-commerce ?

publié le 20/01/2016

Descriptif :

Un article du 16/01/16 sur le site ITRNews

Une quinzaine de jours après l'ouverture des soldes, la FEVAD estime que 25 millions de Français effectueront des achats en ligne. Et évidemment, les options de livraison proposées par les sites marchands auront un impact sur les choix des Français.

Disponibilité des produits, choix du moment de la livraison, information sur les frais de livraison, possibilité d'une logistique des retours, etc., les consommateurs sont de plus en plus exigeants et il est important que les e-commerçants améliorent la gestion de leur logistique. [↗](#)

Generix Group s'est d'ailleurs penché sur la question et a étudié plusieurs grands acteurs du secteur afin de mettre en exergue les bonnes pratiques.

Ainsi, Cdiscount et Boulanger indiquent lorsque le stock est trop faible pour garantir la commande. Ikéa va plus loin en offrant aux consommateurs de la visibilité sur le niveau des stocks dans ses magasins et publie même une projection de la disponibilité de chaque article sur plusieurs jours.

Concernant la livraison, Amazon et Cdiscount affichent un indicateur de « temps restant » pour passer la commande et obtenir une livraison dans les meilleurs délais. Vente-privée.com, en revanche, annonce au client une date unique de livraison et, si le volume le justifie, expédie les commandes en plusieurs colis à une journée d'intervalle. Grâce à l'étalement de la livraison des colis, le taux de non remise initiale par le transporteur est fortement réduit. Leroy Merlin et MisterGoodDeal, eux, regroupent les articles d'une même commande dans une livraison par défaut et permettent ensuite au client de modifier ce choix en ligne.



Académie
de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.