



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^{MC}, 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 pour télécharger notre guide *Maîtriser la vente en ligne* : Comment optimiser vos opérations pour satisfaire vos clients.