

Quelle stratégie de livraison choisir ?

1 | La livraison, pilier du succès de votre e-commerce

IMPACT DIRECT D'UNE STRATÉGIE DE LIVRAISON



Le taux de conversion



L'image de marque



L'expérience d'achat



La satisfaction client



La marge globale



La fidélisation



2 | Les trois principales stratégies de livraison

À DOMICILE

Colis livré **directement chez le client**

Standard

Livraison entre **2 et 5 jours**

Express

Livraison rapide, **en 24h ou le jour même**

Sur rendez-vous

Livraison sur un **créneau spécifique** choisi par le client

Avantages

- ✓ Simple et confortable pour le client
- ✓ Pratique pour les objets volumineux

Inconvénients

- ✗ Coûts élevés
- ✗ Risques de non-livraison

EN POINT DE RETRAIT

Retrait du colis en **commerce de proximité**

Avantages

- ✓ Flexibilité sur le choix du lieu et le moment du retrait
- ✓ Large réseau de points de retrait disponible
- ✓ Faible coût des frais de livraison

Inconvénients

- ✗ Déplacement du client nécessaire



EN CLICK AND COLLECT

Retrait du colis **en magasin**

Avantages

- ✓ Faible coût des frais de livraison
- ✓ Interaction avec le vendeur / conseiller

Inconvénients

- ✗ Déplacement du client nécessaire
- ✗ Attente à l'accueil ou en caisse parfois importante

EN CONSIGNE AUTOMATIQUE

Colis déposé dans un **casier sécurisé**, accessible avec un QR code ou code PIN.

Avantages

- ✓ Disponible 24h/24, 7j/7
- ✓ Faible coût des frais de livraison
- ✓ Émissions CO2 limitées

Inconvénients

- ✗ Peut nécessiter un détour ou un déplacement spécial
- ✗ Réseau encore en cours de déploiement

3 | Comparatif des coûts d'expédition par stratégie*



POIDS DU COLIS



LIVRAISON À DOMICILE



LIVRAISON HORS-DOMICILE
(Points Relais® ou Lockers)

0,5kg

7€

4€

1kg

9€

4,5€

2kg

11€

5,5€

5kg

16€

10€

10kg

24€

13€

20kg

30€

21€

30kg

36€

20€

*Tarifs approximatifs HT d'une expédition vers la France

EXEMPLES

Concrètement, quelles sont les économies réalisées par un site marchand qui vend **1 000 produits chaque mois**, ayant un poids de **2KG**, avec **40%** de clients qui optent pour la livraison hors-domicile depuis que cette option est proposée ?

AVANT

1 000 produits x 11€
=
11 000€ de coûts d'expédition

APRÈS

400 colis x 5,5€
+
600 colis x 11€
=
8 800€ de coûts d'expédition

- 20%

ÉCONOMIE MENSUELLE

11 000 - 8 800 € = 2 200€ économisés

ÉCONOMIE ANNUELLE

2 200 € x 12 = 26 400€ économisés

4 | Les avantages des solutions hors-domicile

ÉCONOMIES FINANCIÈRES

- ✓ Livraison de plusieurs colis en un même lieu
- ✓ Baisse des coûts de transport

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS CO2

- ✓ Massification des colis en un point
 - Soit 26% de réduction sur l'impact CO2 global
 - Jusqu'à 79% de réduction avec la mobilité douce Mondial Relay

GESTION FACILITÉE DES PICS DE DEMANDES

- ✓ Stratégie adaptée aux fluctuations saisonnières
- ✓ Réduction des risques de retards

RÉDUCTION DES ÉCHECS DE LIVRAISON

- ✓ Pas de risque d'indisponibilité du client
- ✓ Baisse des coûts liés aux réexpéditions et aux retours
 - Coût unitaire moyen de traitement d'un appel client : **30€**
 - Coût moyen d'une relivraison : **12€**

- ✓ Hausse du taux de satisfaction client (85% des clients ne rachètent pas après une mauvaise expérience de livraison)



5 | La livraison hors domicile au service de la satisfaction client

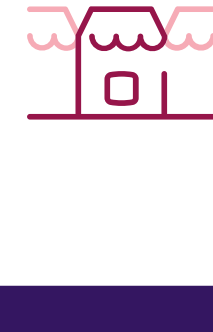
75%

des Français définissent la variété des modes de livraison comme critère d'achat.



23%

Taux d'abandon de panier causé par le manque de choix de livraison.



34%

Des cyber acheteurs font du point de retrait leur choix n°1.



“ La livraison dans des consignes accessibles 24h sur 24h est la plus adaptée à mes horaires de travail. ”

“ Pas de prise de tête avec la livraison en Points Relais®, et le prix est très correct : j'adore ! ”

6 | Conclusion

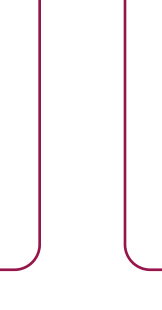
UNE TENDANCE FORTE

+25%
de livraisons hors domicile en 2023.

LES BÉNÉFICES DE LA LIVRAISON HORS-DOMICILE POUR VOTRE ACTIVITÉ E-COMMERCE



Hausse du **taux de conversion**



Hausse du **taux de satisfaction client**



Hausse du **taux de fidélisation**



Économies **financières**



Hausse de la **marge globale**



Gestion **opérationnelle simplifiée**



Réduction des **émissions CO2**



Mondial Relay

Mondialrelay.fr
in f X @