

Livraison e-commerce

Comment identifier les coûts cachés ?

Les e-commerçants calculent leur coût de livraison en tenant compte de plusieurs postes de dépenses connus et incompressibles. Mais il existe également des coûts cachés qui peuvent considérablement augmenter la facture. Ces frais additionnels sont souvent le résultat d'une mauvaise expérience de livraison.

Quelle est la nature des coûts cachés de la livraison ? Quelle solution mettre en place pour les éviter ?

COÛTS VISIBLES

La préparation du colis :
emballage, rembourrage, étiquetage

L'assurance du colis :
en cas de perte, de vol ou dommage

Le transport :
carburant, péages, usure des pneus...

Les frais de suivi :
géolocalisation, envoi des notifications

Les taxes :
frais de douane, taxe gasoil, TVA

La main-d'œuvre :
salaires, cotisations, frais de déplacement

COÛTS INVISIBLES

61%

des E-acheteurs ont vécu un problème de livraison au cours des 12 derniers mois. Parmi eux :

80% ont subi un retard de livraison

68% ont choisi un créneau de livraison qui n'a pas été respecté

65% n'ont pas été livrés au motif d'une absence alors qu'ils étaient à leur domicile.

40%

des premières tentatives de livraison n'aboutissent pas.

Coût moyen de relivraison :
14€ par commande

75% des expéditeurs ont déjà fait face à des colis perdus ou endommagés

Le remplacement d'une commande peut coûter **jusqu'à 17 fois plus cher**

L'impact sur l'image de marque

en cas de mauvaise expérience de livraison :

73% des acheteurs estiment que le vendeur est responsable

60% publient un avis négatif

32% en parlent à leur entourage

58% déposent une réclamation

77% ne passeront plus commande auprès de l'e-marchant

En e-commerce, la question du coût de livraison est complexe et ne se limite pas aux dépenses visibles. **Une mauvaise expérience peut à la fois impacter votre marge et votre image.**

Il est important d'anticiper l'ensemble des écueils auxquels vos clients peuvent potentiellement être confrontés et de leur offrir plusieurs choix de livraison pour créer une situation gagnant-gagnant pour vous comme pour vos acheteurs



Mondial
Relay

mondialrelay.fr

in f X @