

# SÉDUISEZ. GAGNEZ. ÉPATEZ.

TROIS ÉTAPES SIMPLES POUR FAVORISER L'ENGAGEMENT DES CLIENTS

(ET LA FAÇON DONT VOTRE PARTENAIRE POUR LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT PEUT VOUS AIDER!)



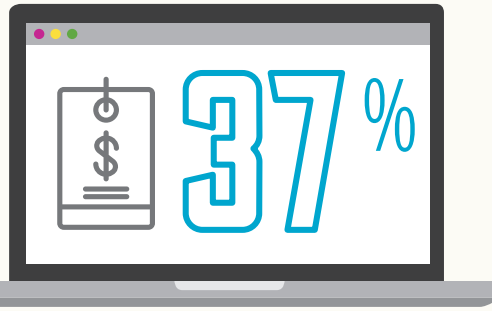
SÉDUISEZ-LES À L'ÉTAPE DE L'ACQUISITION  
GAGNEZ-LES À L'ÉTAPE DE L'EXÉCUTION DES COMMANDES  
ÉPATEZ-LES APRÈS L'ACHAT

## 1<sup>RE</sup> ÉTAPE SÉDUISEZ LES



DES CANADIENS DE 18 - 24 ANS  
DISENT QUE LEURS HABITUDES  
D'ACHAT SONT INFLUENCÉES PAR  
LES **MÉDIAS SOCIAUX**

**29%** DES CANADIENS  
CHOISSENT UN  
DÉTAILLANT EN RAISON DE SON  
**PROGRAMME  
DE FIDÉLITÉ**



DES CONSOMMATEURS VEULENT  
Avoir la possibilité de  
**CONSULTER LES  
PRIX EN LIGNE**  
AVANT DE SE RENDRE  
EN MAGASIN

**51%** DES  
CONSOMMATEURS CANADIENS



**ACHÈTERAIENT EN LIGNE**  
SI L'EXPÉDITION ÉTAIT PLUS  
**RAPIDE**

### COMMENT ÊTRE CHOISI DES CLIENTS

ADAPTEZ  
L'EXPIÉRIENCE  
DE CHAQUE CLIENT

FAITES PREUVE DE  
**COHÉRENCE** ENTRE  
VOS DIFFÉRENTS  
CANAUX DE VENTE

TIREZ PARTI DES  
**COMMENTAIRES** SUR  
LES MÉDIAS SOCIAUX

OFFREZ LE **SUIVI** DES  
ENVOIS SUR TOUT  
LEUR PARCOURS

ENGAGEZ-VOUS  
À OFFRIR DES  
**LIVRAISONS DANS LES  
DÉLAIS AU CANADA**

## CONSEIL ÉLABOREZ UNE STRATÉGIE!

Déterminez ce que vous voulez accomplir et les outils dont vous aurez besoin. N'oubliez pas qu'il est préférable de ne pas offrir un service si vous ne pouvez pas le faire correctement.



## 2<sup>E</sup> ÉTAPE GAGNEZ LES

### TRANSFORMER L'INTÉRÊT EN VENTE

OFFREZ LA CUEILLETTE  
EN MAGASIN DES  
COMMANDES PASSÉES  
EN LIGNE

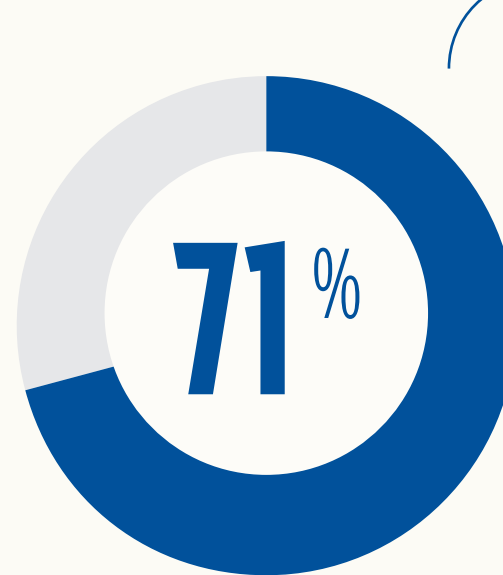
PERMETTEZ LES  
RETOURS EN MAGASIN  
DES COMMANDES  
EN LIGNE

OFFREZ DES OPTIONS  
DE LIVRAISON  
SPÉCIALES COMME  
LE SERVICE GANTS  
BLANCS

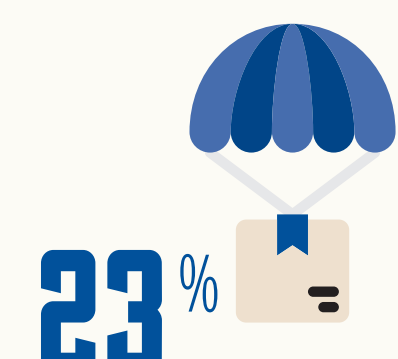
ÉTABLISSEZ DES  
DATES ET HEURES  
DE LIVRAISON  
GARANTIES

OFFREZ UN  
EMBALLAGE DE  
RETOUR PRÉPAYÉ

OFFREZ UNE PLAGE  
HORAIRE DE  
LIVRAISON SOUPLE



DES CONSOMMATEURS  
S'ATTENDENT À CE QUE  
**L'EXPÉDITION  
SOIT GRATUITE**



DES ACHETEURS EN LIGNE  
ONT ABANDONNÉ LEUR  
PANIER D'ACHATS EN  
RAISON DE PROBLÈMES  
LIÉS AUX  
**DÉLAIS DE LIVRAISON**

**49%** DES CONSOMMATEURS  
DISENT AVOIR RENONCÉ  
À UN ACHAT EN RAISON  
DE LA **POLITIQUE DE  
RETOUR D'UN  
DÉTAILLANT**

**81%** DES CONSOMMATEURS VEULENT RECEVOIR  
UNE ÉTIQUETTE DE RETOUR PRÉPAYÉ AVEC  
LES ARTICLES REÇUS

## CONSEIL CHOISISSEZ LE BON PARTENAIRE DE TRANSPORT!

Trouvez un partenaire de transport offrant souplesse, fiabilité, sécurité et services en fin de parcours, ainsi que des services de transport de fret ou LTL.

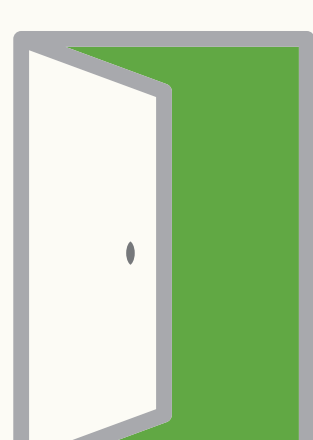
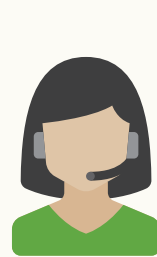


## 3<sup>E</sup> ÉTAPE ÉPATEZ LES

**81%** DES CLIENTS SONT  
FÂCHÉS LORSQU'UNE  
ENTREPRISE NE  
PEUT PAS TENIR  
SES PROMESSES



**80%** DES  
CANADIENS ONT  
ABANDONNÉ UN  
FOURNISSEUR EN  
RAISON DE SON **MAUVAIS  
SERVICE À LA CLIENTÈLE**



**68%**  
N'Y RETOURNERONT PAS

SUGGÉREZ DE NOUVEAUX  
PRODUITS EN FONCTION  
DES COMMANDES  
PRÉCÉDENTES

ENVOYEZ UN COURT  
SONDAGE DE  
RÉTROACTION

ENVOYEZ UN COURRIEL  
DE REMERCIEMENT

INCITER LES CLIENTS  
À REVENIR

OFFREZ UN SERVICE  
À LA CLIENTÈLE  
EXCEPTIONNEL

ENVOYEZ DES BONS DE  
RÉDUCTION CIBLÉS

INVITEZ LES CLIENTS  
À COMMANDER  
AUTOMATIQUEMENT  
DES PRODUITS

ORGANISEZ DES  
ÉVÉNEMENTS POUR LES  
CLIENTS PRIVILÉGIÉS

RESPECTEZ VOS  
ENGAGEMENTS

## CONSEIL S'ENGAGER À INNOVER

Lorsque vous aurez investi du temps et des ressources pour mettre à niveau les capacités multicanal de votre chaîne d'approvisionnement, vous ne voudrez pas régresser.



NOUS COMPRENONS LE COMMERCE DE DÉTAIL MULTICANAL.  
ET NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER.

CLAVARDAGE EN DIRECT  
[purolator.com/livechat](https://purolator.com/livechat)

APPELEZ-NOUS  
1 888 SHIP-123

ENVOYEZ-NOUS UN COURRIEL  
[custserv@purolator.com](mailto:custserv@purolator.com)

SOURCES

« Étude de Postes Canada sur la sensibilité des acheteurs en ligne canadiens à l'égard des coûts d'expédition », Postes Canada, septembre 2015.  
« Le prix est-il bon? Un livre blanc aide les cybercommerçants à établir des tarifs d'expédition stratégiques. » Postes Canada, 16 mai 2016.  
"Omnichannel Retail: Canada," L2 Intelligence Report, L2, 2014.  
"Online Shoppers' Love of Free Shipping Drives Behaviour", Postes Canada, 17 mai 2016.  
"In-Store Pickup Only Saves 96 Seconds", Ryan, Tom, Retailwire, 5 janvier 2015.

"Total Retail 2016: Personalizing the Retail Experience", PricewaterhouseCoopers, 2016.

"2016 Holiday Outlook - Canadian Insights", PriceWaterhouse Coopers, 2016.

"2016 State of E-commerce Delivery", MetaPack, 2016.

"Understand and Deliver on Customer Expectations, or Face the Risk of Customers Silently Slipping Away...With Little Ability to Win Them Back", Accenture Global Consumer Pulse Research, 2015.

**Purolator**  
Promesses tenues™