

Les 8 meilleures pratiques pour votre politique de retour

Saviez-vous que les ventes au détail en ligne augmentent de 10 % chaque année, au Canada?¹ Le commerce électronique est un secteur en plein essor. En 2020, le commerce électronique a pris tous les détaillants par surprise en raison de la COVID-19. Toutefois, la vague de retours est l'aspect négatif de l'essor de la vente en ligne.

Voici quelques exemples de solutions efficaces pour permettre à votre entreprise d'offrir un service de retour pratique aux acheteurs et de faire mousser ses ventes.

Quels sont les avantages d'une bonne politique de retour pour les achats en ligne?



Évitez de perdre des ventes!

80 %
des acheteurs n'effectueront pas d'achats si votre politique de retour porte à confusion².



Renforcez la fidélité de la clientèle!

96 %
des acheteurs feraient des achats répétés si le processus de retour est simple³.



Multipliez les occasions d'achat!

43 %
des acheteurs retourneraient volontiers un produit à un magasin plutôt que d'avoir à l'expédier⁴.



Comment simplifier les retours :

Assurez-vous que les conditions soient claires.

Indiquez clairement ce qui peut ou ne peut pas être retourné, le type de remboursement (remboursement complet, crédit en magasin) et toute autre information importante dans vos modalités et conditions, comme la période de retour.



Faites en sorte que votre politique de retour soit facile à trouver.

Placez les liens dans :

- le pied de page de votre site Web;
- votre FAQ;
- à la caisse;
- chaque page de produit;
- le panier d'achats;
- la fenêtre de clavardage de votre site Web, le cas échéant.



Offrez les retours gratuits comme incitatif à l'achat.

Il peut s'agir d'une politique générale ou d'une offre spéciale.



Restez dans la compétition!

49 % Environ 49 % des détaillants offrent les retours gratuits⁵.



Fournissez une étiquette de retour prépayée.

Ou l'option d'imprimer un autocollant de retour prépayé (si vous offrez les retours gratuits).



Recueillez des commentaires.

Par exemple, un courriel demandant la raison du retour. Répondez personnellement en cas de problème ou d'anomalie liés à la qualité, à la conception ou à l'emballage. Utilisez ces commentaires pour diminuer le nombre de retours; y a-t-il des raisons communes pour les retours? Par exemple, y a-t-il eu plusieurs retours en raison de descriptions imprécises? Si oui, rédigez des descriptions de produit claires et complètes (images, vidéos, descriptions détaillées, etc.) qui peuvent prévenir ce problème à l'avenir.



Offrez plusieurs options de retour.

Les retours en magasin ou par la poste sont deux options pratiques.



Demande accrue pour les retours par la poste.

42 % des acheteurs expédient maintenant leurs retours par la poste en raison de la COVID-19.⁶



Fournissez des conseils et des directives d'expédition des retours.

Améliorez l'expérience client et réduisez le risque de dommage durant le transport.



Commerce électronique = plus de retours

> 30 % de toutes les commandes en ligne sont retournés comparativement à 9 % des achats faits dans un magasin physique⁶.



Faites appel à une entreprise de livraison digne de confiance.



Aucun transfert à des tiers pour veiller à un service de livraison uniforme et fiable.



Emplacements d'entrepôt pratiques afin que les produits puissent être revendus rapidement (dans la mesure du possible).



Option de retourner leurs envois par service de messagerie et vaste réseau de boîtes de dépôt.



Grand réseau d'emplacements d'expédition, ce qui signifie des remboursements plus rapides pour les clients.



Cueillettes sans contact au domicile du client.

Apprenez-en davantage sur la façon d'améliorer votre processus de retour dans notre article.

Lisez l'article

Sources

¹ « Canada retail e-commerce sales 2017-2023 » (en anglais seulement) Statista. <https://www.statista.com/statistics/289741/canada-retail-e-commerce-sales/>

² « UPS Pulse of the Online Shopper » (en anglais seulement) Comscore, Mars 2015. https://www.ups.com/assets/resources/media/fr_FR/OnlineComScoreWhitepaper.pdf

³ « The State of Returns: What Today's Shoppers Expect. » (en anglais seulement) Narvar, 2018. <https://see.narvar.com/rs/249-TEC-877/images/Consumer-Report-Returns-2018-4.3.pdf>

⁴ « 2018 State of eCommerce Delivery: North America Insights. » (en anglais seulement) MetaPack, 2018. <https://see.narvar.com/rs/249-TEC-877/images/Consumer-Report-Returns-2018-4.3.pdf>

⁵ « E-commerce Product Return Rate – Statistics and Trends » (en anglais seulement) Invesp, Avril 2020. <https://www.invespro.com/blog/e-commerce-product-return-rate-statistics/>

⁶ Has COVID-19 exacerbated online return challenges? » (en anglais seulement) Retail Wire, Juillet 2020. <https://retailwire.com/discussion/has-covid-19-exacerbated-online-return-challenges/>