

12 conseils pour expédier sans tracas pendant les fêtes

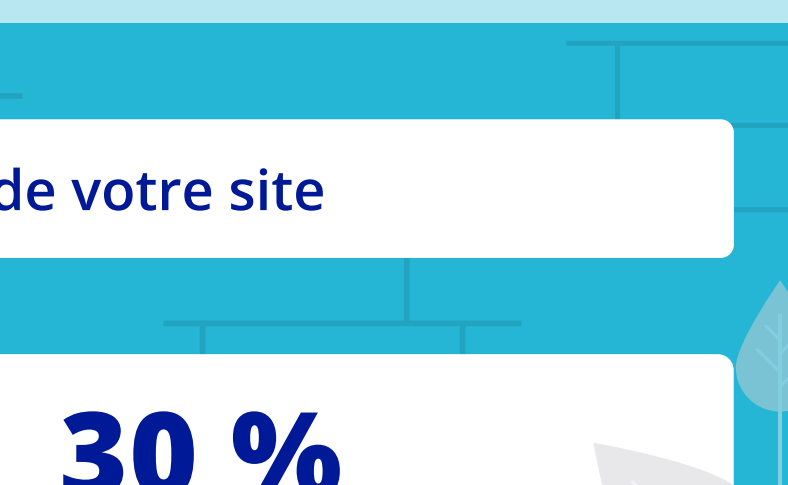
L'année 2020 a été remplie d'imprévus; reprenez le contrôle en vous préparant bien à l'avance pour la période des fêtes!



1 Commencez votre planification dès que possible

Planifier efficacement pour la période de magasinage la plus occupée de l'année peut stimuler considérablement vos ventes potentielles. Ne laissez rien au hasard.

- ✓ Apportez des améliorations en fonction de ce qui s'est passé l'année dernière. Bien que les choses aient été très différentes en 2019, vous pouvez vous fonder sur les défis de l'année dernière pour vous préparer à réussir cette année. Avez-vous besoin de plus de stocks, de personnel, d'options d'expédition ou d'autres ressources?
- ✓ Faites une liste et vérifiez-la deux fois plutôt qu'une. Continuez d'apporter des changements à mesure que la saison approche et qu'il est plus facile de prédire les tendances.



81 %

des consommateurs commencent à magasiner en novembre, mais les détaillants et les expéditeurs sont prêts vers la fin de l'été.¹

2 Assurez le succès de votre site

Normalement, les canaux numériques représentent environ **13 % à 19 %** de toutes les ventes des fêtes². Le commerce électronique a connu une croissance énorme en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, alors assurez-vous que votre site Web est prêt à accueillir plus de clients que d'habitude.

- ✓ Optimisez la visibilité de votre site dans les moteurs de recherche pour vous assurer que les consommateurs vous trouvent en premier.
- ✓ Utilisez l'analytique pour vous assurer que ces acheteurs demeurent engagés jusqu'à la page de commande.
- ✓ Corrigez toute lacune dans l'expérience de l'utilisateur qui pourrait l'empêcher d'effectuer un achat.

30 %

des ventes au détail à l'échelle mondiale seront effectuées en ligne durant la période des fêtes.²



3 Faites parler vos médias sociaux

27 %

des utilisateurs d'Internet produisent et de nouvelles marques par l'entremise des publicités payées dans les médias sociaux.³

Une solide stratégie de **marketing en ligne** peut stimuler les ventes lorsqu'elle est appuyée par une bonne présence dans les médias sociaux.

- ✓ Ayez une présence accrue dans les médias sociaux tôt afin que des clients potentiels vous remarquent avant même d'envisager d'acheter. Ils se souviendront de vous lorsqu'ils feront leurs achats.
- ✓ Offrez des incitatifs afin d'inviter les adeptes de votre marque à publier des commentaires et des critiques positives à votre sujet.
- ✓ Offrez des ventes de produits hebdomadaires pour attirer plus de clients et assurer la rotation des stocks.

4 Préparez-vous à une hausse marquée des commandes cueillies en magasin

Cette année, les options de cueillette en bordure de trottoir, à l'intérieur et même au volant seront très recherchées en raison des restrictions liées à la COVID-19.

- ✓ Embauchez du personnel temporaire qui aidera à traiter les commandes en magasin, à gérer les stocks et à exploiter un poste de cueillette désigné.
- ✓ Formez tout le personnel (ancien et nouveau) à l'avance sur les nouvelles mesures dont vous avez besoin pour répondre aux demandes de cueillette.

90 %

plus de ventes avec cueillette en magasin sont prévues cette année par rapport à 2019.²

Vous expédiez encore beaucoup de colis? Évitez quelques dépenses en lisant notre article [Cinq conseils pour économiser sur les frais d'expédition](#).



5 Communiquez vos dates limites de commande bien à l'avance

Aidez à gérer les attentes de vos clients afin de susciter leur enthousiasme et de leur donner un sentiment d'urgence.

- ✓ Fixez des échéances précises afin d'avoir des attentes réalistes à l'égard de vos capacités.
- ✓ Assurez-vous que la date est bien visible pendant le processus d'achat et sur votre page d'accueil.

Voici les dates butoirs d'expédition de Purolator

6 Placez les meilleurs vendeurs à l'avant pour gagner du temps

Pour accélérer le traitement, placez les produits les plus populaires de la saison près des postes d'emballage.

- ✓ Vous ne gagnerez peut-être que quelques secondes ou minutes par tâche, mais durant une journée, ou mieux, une période, occupée, c'est une grande quantité de temps que vous économiserez.
- ✓ Commander vos stocks en fonction de leur popularité vous permet également de voir vos articles les moins populaires et de décider s'ils valent l'espace d'entreposage.

Apprenez comment gagner du temps (et de l'argent) dans notre article sur les pratiques de consolidation des commandes au détail.



7 Faites le plein de matériel

« Nous n'avons plus de film à bulles! » est la dernière chose qu'on veut entendre pendant la frénésie des fêtes.

Achetez tout le matériel d'emballage et d'expédition à l'avance pour éviter la cohue, gagner du temps et éviter les retards dans le traitement des commandes, tout particulièrement si elles sont soumises tôt durant la période.

Astuce! Vous pouvez commander tous les produits d'emballage dont vous avez besoin directement de Purolator.

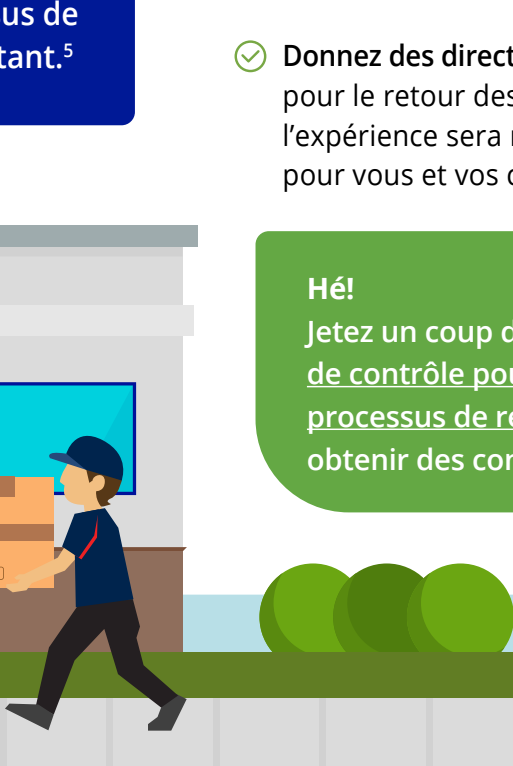
8 Soyez heureux de recevoir des commandes de dernière minute

Les consommateurs de dernière minute représentent une belle occasion pour les entreprises de toutes tailles. Alors, assurez-vous d'être en mesure de traiter les commandes en ligne cueillies en magasin pendant cette dernière période de frénésie.

- ✓ Préparez votre personnel en prévision d'une possible augmentation des commandes.
- ✓ Assurez-vous d'avoir des stocks de réserve pour les articles les plus populaires.
- ✓ Assurez-vous fréquemment que votre site est fonctionnel.
- ✓ ... Et n'oubliez pas de respirer!

55 %

plus de commandes avec cueillette en magasin sont soumises au cours des sept jours précédant Noël.⁴



9 Révisez vos politiques de remboursement à l'avance

92 % des clients affirment qu'un processus de retour simple est un facteur important.⁵

- ✓ Communiquez la politique de retour pendant les fêtes aux membres de l'équipe. Bien avant que vous ayez à gérer les retours d'articles, votre équipe devrait savoir comment répondre à toute demande liée aux cadeaux.
- ✓ Donnez des directives faciles à suivre pour le retour des marchandises et l'expérience sera moins stressante pour vous et vos clients.

Hé! Jetez un coup d'œil à notre Liste de contrôle pour la création d'un processus de retour simple pour obtenir des conseils à ce sujet.



10 Stimulez le moral des employés

Si les fêtes ne peuvent être soulignées de la façon habituelle cette année, n'ayez crainte, il y a encore des choses que vous pouvez faire pour renforcer le moral et l'esprit d'équipe.

- ✓ Décorez votre bureau à la maison et présentez-le dans le cadre d'une **fête virtuelle**.
- ✓ Soutenez un organisme de charité choisi par vos employés et versez un don de contrepartie pour terminer l'année de façon positive.



11 Faites la promotion d'un service personnalisé

80 %

des clients sont plus susceptibles de faire un achat lorsqu'une marque offre une expérience personnalisée.⁶

- ✓ Recueillir les données sur les clients stockées dans les applications de service à la clientèle, les bases de données de ventes et ailleurs pour en apprendre davantage sur les préférences et les aversions collectives de vos clients.
- ✓ Utilisez les données du profil du client pour rendre la publicité en ligne plus ciblée et pertinente, et segmentez les données pour que vos annonces soient diffusées dans les bons canaux.

12 Faites appel à une entreprise de livraison digne de confiance

À Purolator, nous pouvons simplifier les exigences liées à la période de pointe saisonnière grâce à nos outils d'expédition en ligne, à nos options de livraison souples et à nos quelque 1 200 points de dépôt et de cueillette.

1200+ points de dépôt et de cueillette

Découvrez comment Purolator peut vous aider à simplifier les exigences liées à la période de pointe saisonnière.

[Nous contacter](#)

Sources

¹ Sondage annuel des fêtes 2018 de Purolator

² How COVID-19 Will Shape the 2020 Holiday Season: 5 Predictions on the Future of Retail - Salesforce, 30 juillet 2020. <https://www.salesforce.com/blog/2020/07/covid19-holiday-readiness-retail-commerce.html> [En anglais seulement]

³ More Than Half of the People on Earth Now Use Social Media - Hootsuite, 10 août 2020. <https://blog.hootsuite.com/simon-kemp-social-media/> [En anglais seulement]

⁴ Adobe Digital Insights Holiday Recap 2019 - Adobe, 11 janvier 2020. <https://www.slideshare.net/adobe/adobe-digital-insights-holiday-recap-2019> [En anglais seulement]

⁵ Rethinking Returns: The Ultimate Guide to Customer Expectations - ReBound, Mars 2017. <https://www.reboundreturns.com/rethinking-returns-ebook> [En anglais seulement]

⁶ The power of me: The impact of personalization on marketing performance - Epsilon, 9 janvier 2018. <https://www.slideshare.net/Epsilon/MEthe-power-of-me-the-impact-of-personalization-on-marketing-performance> [En anglais seulement]