

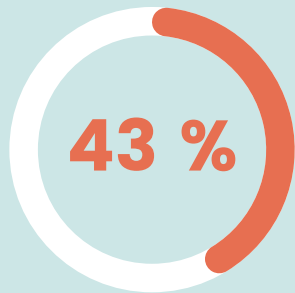
Logistique et e-commerce

62% Des clients considèrent la livraison comme essentielle lors d'achats en ligne.

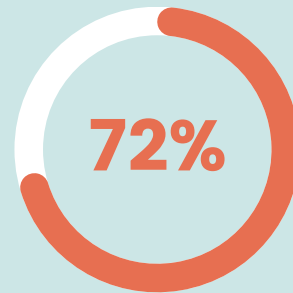
35% Des clients mécontents d'une expérience de livraison n'achètent plus sur le même site e-commerce.

96% Des clients considèrent la qualité de l'expérience de livraison comme un élément clé pour leurs achats futurs.

Coûts de la livraison

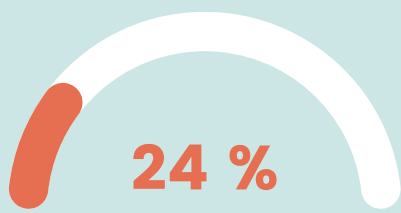


des internautes abandonnent leur panier à cause de frais de port trop élevés.

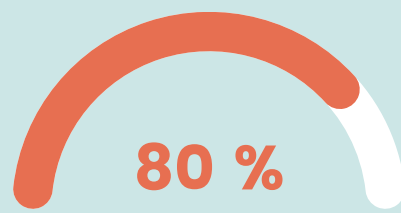


des consommateurs disent ne pas vouloir prendre en charge ces coûts.

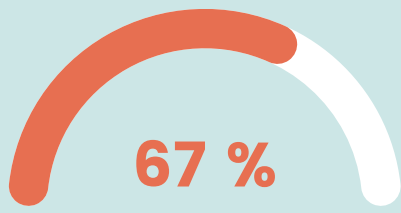
Retours des commandes



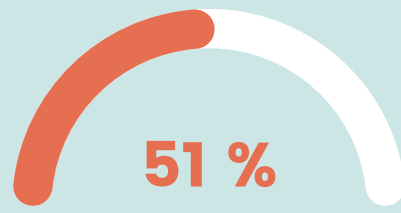
Des produits achetés en ligne sont retournés.



Des clients exigent des retours gratuits.

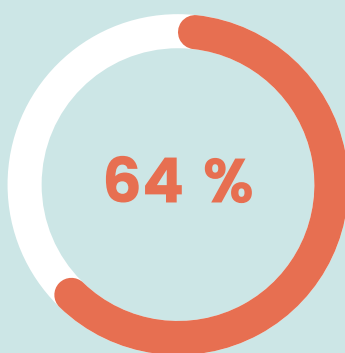


Des e-acheteurs sont attentifs aux conditions de retour



Abandonnent leur commande si les politiques de retour sont insatisfaisantes.

Les clients préfèrent recevoir leur commande dans un délai maximum de cinq jours.



Eco-responsabilité

Des acheteurs français s'attendent à ce que les boutiques en ligne offrent une option de livraison neutre en carbone.

En général, les dépenses liées à la logistique représentent entre 20 et 40 % du chiffre d'affaires d'un site e-commerce.

Suivi des commandes

Des consommateurs français ne souhaitent pas commander sur une boutique en ligne dont le suivi de commande n'est pas disponible.

