

Le Black Friday commence bien avant novembre

Conseils pratiques pour gérer les pics d'activité, maintenir un niveau élevé de satisfaction client et optimiser vos ventes de fin d'année.

Voici comment préparer votre boutique en ligne pour le trimestre le plus chargé de l'année

Pour de nombreuses boutiques en ligne, plus d'un quart du chiffre d'affaires annuel est réalisé pendant la période des fêtes, notamment la Saint-Nicolas, Noël, le Nouvel An et les soldes. Cependant, l'afflux de commandes exerce une pression accrue sur vos entrepôts, votre service client et votre processus d'expédition. Une bonne préparation est essentielle pour fidéliser vos clients et éviter de passer à côté d'opportunités. Grâce à ces conseils pratiques, vous vous assurez que votre logistique est prête pour les mois les plus chargés de l'année.

Laissez vos clients choisir le lieu de livraison de leur colis

Les clients souhaitent avoir davantage de contrôle sur leurs livraisons. Il est donc important de leur offrir la possibilité de choisir le lieu de livraison de leurs colis (par exemple, à domicile, en point relais, chez un voisin ou dans un endroit sûr autour du domicile). Plus la livraison correspond à leurs préférences, plus les chances de réussite dès la première tentative sont élevées. Cela se traduit par une diminution des demandes de renseignements et une satisfaction client accrue.

En savoir plus sur les préférences de livraison

Évitez les erreurs lors du paiement

Plus le processus de commande est simple, plus les clients sont susceptibles de finaliser leur achat. Grâce à la vérification d'adresse, vous complétez automatiquement les adresses et en vérifiez immédiatement l'exactitude. Cela réduit les erreurs de livraison, évite les retards et les retours, et offre à vos clients une expérience d'achat simple et fluide.

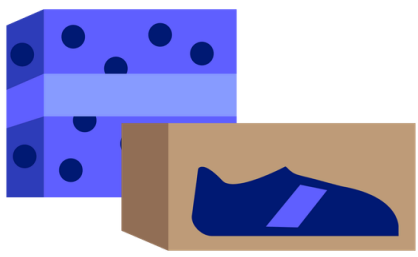
En savoir plus sur la vérification d'adresse

Fournir suffisamment de matériaux d'emballage

L'emballage est souvent un aspect sous-estimé en période de forte activité. Vérifiez à l'avance si vous disposez de suffisamment de cartons, de sacs d'expédition, de ruban adhésif, de matériaux de calage et d'étiquettes. Pensez également à utiliser différentes tailles. Des emballages trop grands génèrent des coûts supplémentaires, utilisent inutilement de l'espace de transport et ont un impact plus important sur l'environnement.

Découvrez notre boutique en ligne d'emballages

Conseil : N'attendez pas novembre pour préparer votre logistique. Ceux qui commencent en septembre ont encore le temps d'optimiser leurs processus et d'éliminer les éventuels points de blocage.



Communiquez au sujet de votre promesse de livraison

Rien n'est plus frustrant que des attentes floues. Par conséquent, communiquez clairement la date limite de livraison avant les fêtes, les délais de livraison prévus, les éventuels retards et les conditions de retour. Les clients sont beaucoup plus enclins à accepter un délai de livraison plus long si celui-ci leur est clairement communiqué à l'avance.

Diffusez vos promotions intelligemment

Toutes les promotions n'ont pas besoin d'avoir lieu le Black Friday. En étalant les campagnes sur plusieurs semaines, vous évitez ce problème. Lors des pics d'activité, vous réduisez la pression sur votre entrepôt et gardez le contrôle de vos livraisons.

Assurez-vous que votre partenaire logistique puisse évoluer avec vous

Discutez en amont avec votre partenaire de transport des volumes prévus, des périodes promotionnelles et des scénarios de croissance. Chez PostNL, nous nous adaptons rapidement grâce à l'automatisation, l'innovation et des processus agiles. Vous pouvez ainsi répondre aux besoins de votre marché et garantir des livraisons rapides même en période de forte activité.

Votre checklist de haute saison

- ✓ Inventaire vérifié
- ✓ Emballages commandés
- ✓ Processus de retour vérifié
- ✓ Options de livraison activées
- ✓ Vérification d'adresse configurée
- ✓ Suivi automatisé
- ✓ Communication client préparée
- ✓ Volumes de fin d'année estimés
- ✓ Dates limites de commande déterminées
- ✓ Capacité alignée avec le partenaire logistique





En résumé

Avec une bonne préparation, vous évitez les retards, limitez les coûts supplémentaires et assurez la satisfaction de vos clients pendant les mois les plus chargés de l'année.

Demandez un devis sans engagement et découvrez comment PostNL peut vous aider grâce à des options de livraison flexibles, des outils d'expédition intelligents, un suivi en temps réel et une logistique évolutive.

Plus d'infos ? Contactez-nous au **+32 15 29 88 01** ou via **inside.sales@postnl.be**