

E-commerce

Accélérez vos ventes et améliorez la satisfaction client avec les solutions et services de DHL Express qui répondent spécifiquement à chacun de vos enjeux logistiques.

Les clients changent leur manière d'acheter. Ils veulent que tout se fasse en un clic, et que ce soit rapide et flexible!

Choisissez bien votre partenaire logistique e-commerce



E-COMMERCE BTOB

La FEVAD annonce que le e-commerce BtoB progressera de 30 % par an pour représenter en 2020 près de 1. vente sur 4.

Pour les entreprises, 3 principaux avantages à ouvrir l'E-commerce BtoB

- Digitalisation du service client (Augmenter la visibilité du catalogue, Vendre 7j/7, 24h/24...)
- Acquisition de nouveaux clients
- Optimisations budgétaires (gain en productivité, réduction des coûts...)

Le e-commerce est en train de changer la manière dont les entreprises BtoB attaquent le marché.



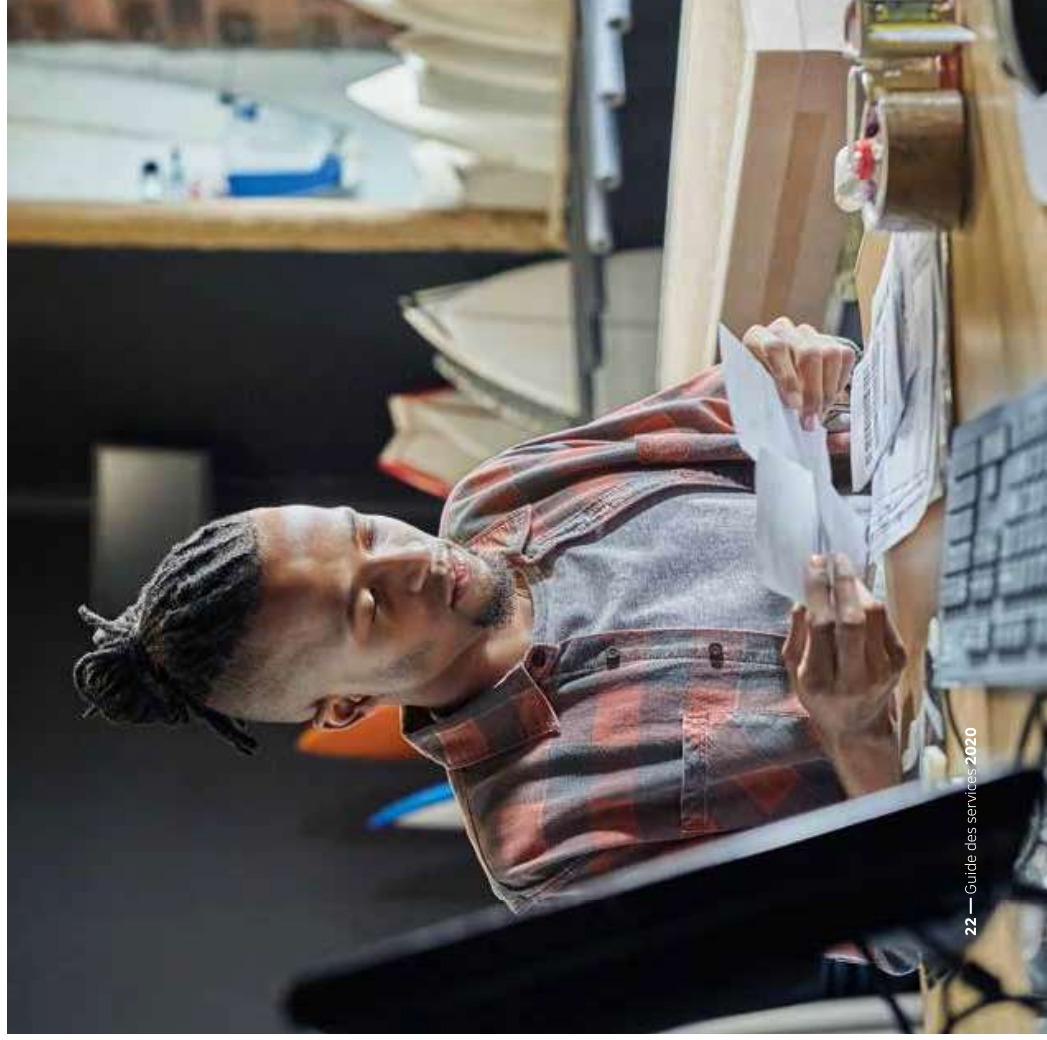
LIVRAISON EXPRESS

La mise en place d'un service de livraison Express augmenterait la valeur du panier de plus de 50 % !

La livraison express et sa fiabilité sont un critère de choix prépondérant pour le consommateur, devant le prix.

Avec l'évolution démographique et l'augmentation du pouvoir d'achat des consommateurs plus jeunes et plus technophiles, le désir d'une livraison rapide continuera d'exercer des pressions sur les détaillants pour qu'ils offrent des options de livraison express.

45 % ont abandonné leur panier car le délai de livraison annoncé était trop long.



Le marché du e-commerce en chiffres

E-commerce BtoB

6X
le potentiel du BtoC à horizon 2020

Global trade services & landed costs

70%
des e-acheteurs dans le monde entier choisissent de payer à l'avance les droits et taxes

On Demand Delivery

68%
des Millennials choisissent un détaillant uniquement en fonction de ses options de livraison



DROITS ET TAXES

Chez DHL Express, nous nous soucions de vous et de l'expérience d'expédition de vos clients.

Nous vous offrons la possibilité de bénéficier de notre service Global Trade Services & Landed Costs afin que vous puissiez gérer et développer votre entreprise d'E-commerce plus efficacement.

L'API Landed Cost peut être appelée en ligne à la page paiement du panier de votre site Web.



Droits & taxes paid :

Ce service permet la prise en charge par l'expéditeur ou une tierce personne, des droits et taxes qui incombent au destinataire.



GESTION DES RETOURS

Des retours faciles avec le Walk, Click, Call

Vous pouvez déposer votre colis retour dans l'un des 33 000 Services Points DHL Express, partout dans le monde.

Trouver le Service Point le plus proche avec <http://locator.dhl.com>

Deux solutions s'offrent à vous :

→ Vous pouvez planifier un enlèvement en ligne en utilisant les instructions fournies avec l'étiquette (ou reçues par courrier électronique) <https://mydhl.express.dhl/>

→ Vous pouvez appeler votre Service Client DHL Express local pour planifier un enlèvement

COMMENT RÉUSSIR EN TANT QUE E-COMMERÇANT ?

Avant de finaliser son achat, les principaux freins que rencontre un internaute sur un site e-commerce concernent la livraison, la confiance dans le site et en dernier lieu, le prix. L'expérience client se travaille et elle est synonyme de business !

Pour surmonter les réticences des visiteurs et les transformer en clients, vous devez vous appuyer sur les meilleures options d'expéditions et donc sur un partenaire spécialiste de la logistique internationale, capable d'offrir une expédition premium pour vos clients.

Vous souhaitez intégrer DHL à votre boutique en ligne ? C'est simple !

Le E-commerce est multicanal :

Que vous vendiez uniquement sur votre site marchand ou bien à travers des Marketplaces, DHL Express a une solution pour vous ! Plateformes E-commerce, Plateformes d'expédition, Plugins & Apps... DHL Express simplifie la connexion à votre plateforme E-commerce.



ON DEMAND DELIVERY

Un service dédié qui révolutionne le dernier kilomètre.

Grâce à l'envoi de notification email et/ou SMS, pendant l'acheminement des colis, votre client est informé de sa date de livraison estimée et peut agir en fonction de sa disponibilité.

On Demand Delivery réduit le nombre d'échecs de livraisons et améliore l'expérience utilisateur.

Vous offrez plus de service à vos clients :

- Un suivi en ligne et en temps réel de la livraison
- Un espace personnel où votre client retrouve l'ensemble de ses colis et peut paramétrer ses préférences de livraison

→ Cet outil garantit une expérience cohérente de vos clients et le respect des normes de service dans plus de 150 pays

Votre client peut ainsi choisir la livraison qui lui convient le mieux, parmi les options accessibles, telles que :

- Choisir une nouvelle date de livraison
- Être livré sans signature (boîte aux lettres, par exemple)
- Se faire livrer chez un voisin
- Retirer dans un Service Point de son choix (agence DHL, boutique, casiers en libre-service...)
- Se faire livrer à une autre adresse (au bureau, chez un ami...)
- Mettre la livraison en attente (jusqu'à 30 jours)

