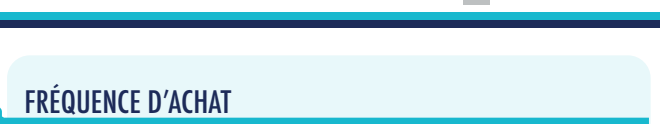


ATTENTES DES CONSOMMATEURS LIVRAISON E-COMMERCE

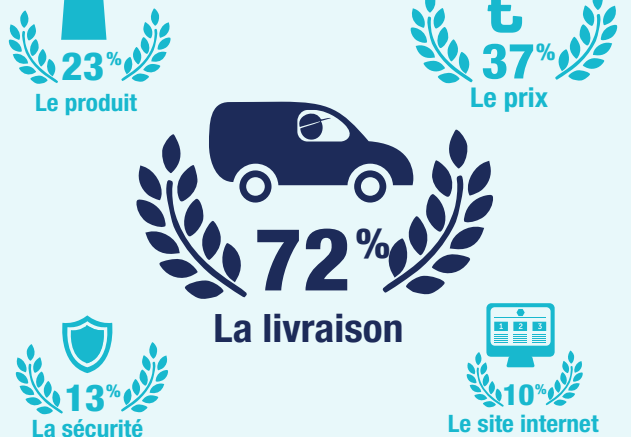
Présentation de l'étude 2018 : « les attentes des consommateurs en matière de livraison »
Étude menée par l'ifop pour le groupe Star's Service



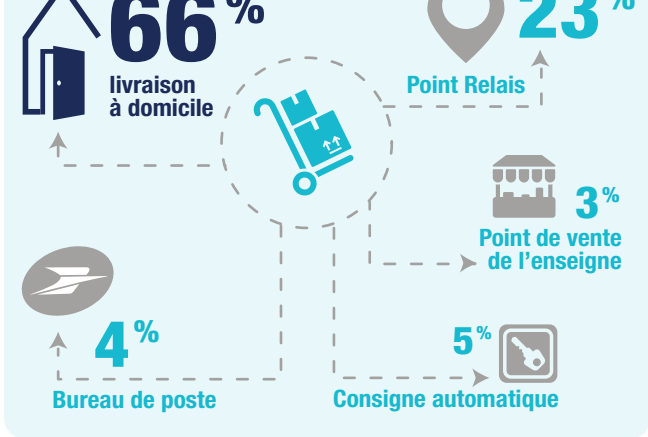
FRÉQUENCE D'ACHAT SUR INTERNET



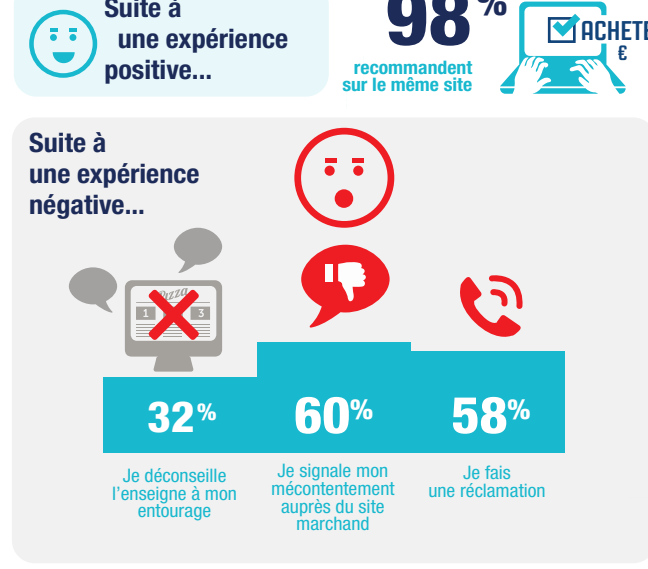
LA LIVRAISON À DOMICILE LE CRITÈRE CLÉ LORS D'UN CYBERACHAT



MODE DE LIVRAISON PRÉFÉRÉ DES INTERNAUTES



LA LIVRAISON, MOYEN DE SE DÉMARQUER DE LA CONCURRENCE

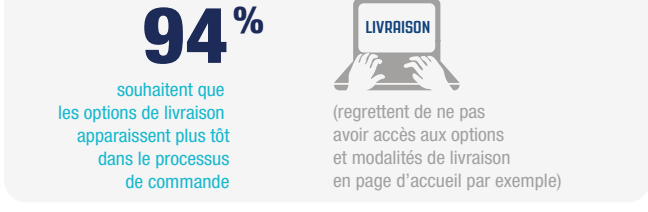


85% des cyberacheteurs sont prêts à changer de site internet... afin de bénéficier d'une livraison plus adaptée à leurs besoins

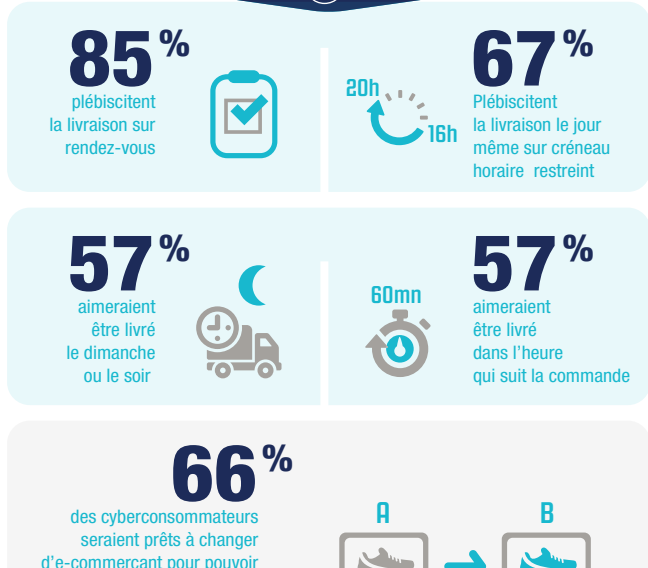
MULTIPLICATION & VISIBILITÉ DES OPTIONS DE LIVRAISON



POSITIONNEMENT DES OPTIONS DE LIVRAISON



LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE LIVRAISON



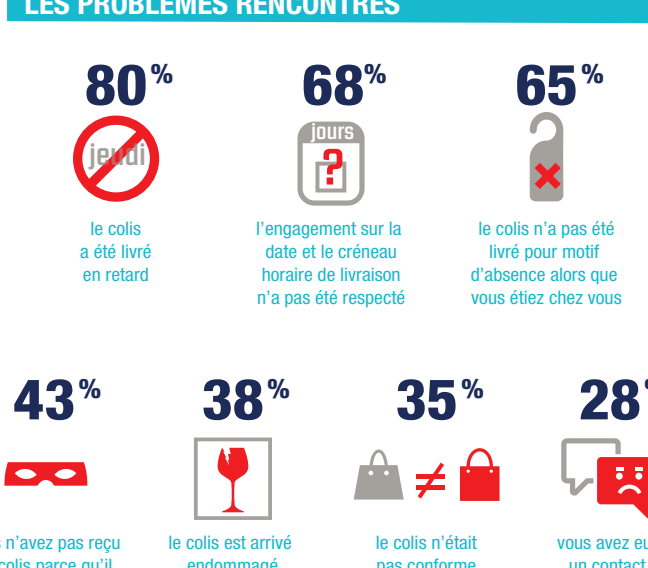
INFORMER LE CLIENT SUR LE STATUT DE LA LIVRAISON EST FONDAMENTAL



INSATISFACTION DES INTERNAUTES LORS DE LA COMMANDE OU DE LA LIVRAISON



LES PROBLÈMES RENCONTRÉS



LA GESTION DES RETOURS



MODE DE RETOUR PRIVILÉGIÉ DES CONSOMMATEURS

