



Pour les magasins

- Les **coûts logistiques** représentent **10 à 15%** du C.A.
- Le **coût de stockage** représente en moyenne **25%** de la valeur du stock
- Le **dernier kilomètre** représente **20 à 30%** des coûts de transport

Avant la livraison



Pour les consommateurs

- Chaque français passe en moyenne **60 commandes par an**, pour une dépense de **4 055 €**
- Pour **72%** des e-consommateurs, **la livraison est le critère le plus important** lors d'un achat en ligne
- 87%** d'entre eux privilégient les livraisons **respectueuses de l'environnement**

Pendant la livraison



Les attentes

92%

des acheteurs utilisent le suivi de commande, qu'ils vont **consulter en moyenne 3 fois**

88%

des Français **préfèrent être avertis en cas de problème** de livraison

26%

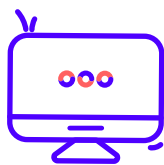
des consommateurs **refusent de commander en cas d'absence de suivi**

avec Shopopop



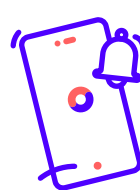
Pour les magasins

- Notification** en cas de décalage ou annulation
- Service client** accessible par téléphone pour les professionnels
- Interface dédiée** pour le suivi



Pour les consommateurs

- En moyenne, 4 notifications envoyées par livraison :
 - **Suivi en temps réel**
 - **Alerte incident**
 - **Notification si modification**
- Service client** disponible par chat ou par mail



Après la livraison



Les enjeux

En cas de soucis de livraison, **les consommateurs blâment le site marchand**, pas le livreur.

72%

des Français tiennent l'e-commerçant pour responsable

98%

des acheteurs déclarent **repasser commande après une bonne expérience de livraison**

L'acquisition de nouveaux clients coûte

6 à 7x

plus cher que la fidélisation des clients existants

avec Shopopop



Pour les magasins

- 99.6%** de **délivrabilité le jour J des livraisons**
- Jusqu'à **-81%** d'émissions de **CO₂e par livraison**
- Augmentation moyenne de **40%** du panier moyen



Pour les consommateurs

- Possibilité de laisser une note et un avis :
 - 4,7/5** ★ Trustpilot (+20 000 avis)
 - 4,8/5** ★ Google (+25 000 avis)
- 96%** de nos cotransporteurs **prennent le temps d'échanger quelques mots** au moment de la livraison
- 30%** d'entre eux ont même déjà été **invités à boire un café**



"L'arrivée de Shopopop nous a apporté un atout supplémentaire, car aujourd'hui, on mise sur l'ensemble des services disponibles en magasin – et la livraison est devenue incontournable."

Patrick Le Bohec
Directeur Weldom Rennes

Le cotransporteur a été super sympa, m'a aidé à monter mes courses, il avait le sourire du début jusqu'à la fin ! Je recommande ce service rien que pour faire ce genre de courte rencontre qui vous égaye une journée !"

Jordan, consommateur,
habitué à se faire livrer via Shopopop



shopopop.com

in