

Le service « Expédié par Amazon », pour se concentrer sur l'essentiel

Il n'a pas toujours vendu des tee-shirts, mais il n'en a jamais autant vendu qu'aujourd'hui ! Et bien d'autres articles encore... Ce succès est dû, pour une très grande part, au service Expédié par Amazon. René Kräupziger dirige, en collaboration avec son associée, la boutique en ligne « Mr. Marble Mail-Order ». Ses principales activités sont l'achat, la retouche de finition et la revente d'articles textiles. L'entreprise établie à Halle sur la Saale (Allemagne) vise un segment de niche. Après l'impression, dans le propre atelier de la société, de différents motifs sur les tee-shirts et les tabliers de cuisine ou de barbecue, ceux-ci sont ensuite revendus directement aux clients.

Dès ses débuts en 2005, l'entreprise familiale a tout misé sur la vente par Internet. En 2007, elle a fait son entrée avec succès sur Amazon. « Au début, il ne s'agissait que d'une tentative. Bien entendu, nous connaissions la fiabilité d'Amazon en tant que commerçant en ligne et opérateur de plate-forme. Amazon jouit d'une très bonne réputation auprès des consommateurs allemands », estime René Kräupziger. « Mais un tel succès nous a quand même surpris. Notre chiffre d'affaires sur Amazon a fortement progressé. D'une manière générale, les transactions commerciales s'effectuent de manière beaucoup moins compliquée que sur d'autres sites ». Après avoir tiré les conclusions qui s'imposaient, il a effectué sa transition complète sur Amazon à l'automne 2008. L'ouverture de sa boutique Web indépendante, prévue de longue date, a même été mise en suspens : aujourd'hui, l'adresse Web www.101shirts.com achemine directement les visiteurs vers la boutique de Mr. Marble Mail-Order sur Amazon.de.



Grâce au service Expédié par Amazon, René Kräupziger dispose de davantage de ressources pour se consacrer aux aspects essentiels de son activité.

Expédié par Amazon, une solution évidente

Après s'être occupée elle-même pendant deux ans de l'expédition et du service client pour toutes les ventes effectuées sur Amazon, la petite équipe a pris la décision, en juin 2009, de faire appel au service Expédié par Amazon. « Les arguments en faveur d'Expédié par Amazon nous sont apparus très plausibles. Pour nous, il était clair que nous gagnerions grandement en efficacité en évitant toute erreur de livraison », explique René Kräupziger. « Quitte à utiliser Expédié par Amazon, autant l'utiliser intégralement, telle est notre devise. Cela signifie qu'aujourd'hui, en plus de nos ventes, nous assurons l'expédition complète via Amazon, moyennant des frais d'expédition très avantageux ». Concernant les frais d'expédition et du point de vue du client, la participation au programme Expédié par Amazon permet à Mr. Marble Mail-Order d'apposer sur ses produits la mention « livraison gratuite possible » et de les rendre éligible à Amazon Premium (service qui permet aux clients de recevoir leur articles en livraison Express gratuitement moyennant un abonnement annuel). Rien de tel pour doper automatiquement les ventes.

101SHIRTS

René Kräupziger, Gérant

Produits

Tee-shirts, ainsi que tabliers de cuisine et de barbecue

Historique

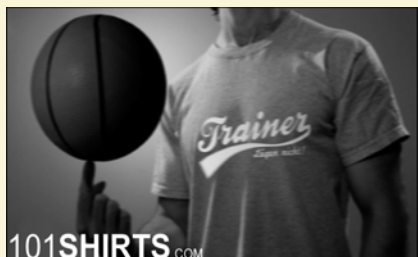
2005 : Fondation de la société, première boutique en ligne indépendante

2007 : Ouverture de la boutique 101Shirts sur Amazon

2009 : Souscription au programme Expédié par Amazon

« Amazon jouit d'une très bonne réputation auprès des consommateurs allemands. Mais un tel succès nous a quand même surpris. Notre chiffre d'affaires sur Amazon a fortement progressé. D'une manière générale, les transactions commerciales s'effectuent de manière beaucoup moins compliquée que sur d'autres sites ».

René Kräupziger



101shirts.com dirige les visiteurs vers la boutique en ligne de l'entreprise hébergée



« Le service Expédié par Amazon nous décharge d'un travail que d'autres personnes sont tout simplement mieux à même d'accomplir. Notre modèle commercial n'a pas changé, mais nous avons davantage de perspectives dans notre activité ». René Kräupziger

René Kräupziger

L'utilisation du service Expédié par Amazon a permis à René Kräupziger de rationaliser son offre. « Se débarrasser des canards boiteux et se concentrer sur les articles à rotation rapide et très vendeurs », tel fut son mot d'ordre pour ramener son offre dépassant parfois cent articles à une trentaine d'articles, mais en rendant ceux-ci disponibles dans une grande diversité de tailles et de couleurs. Ce principe est également amené à prévaloir lors des futurs élargissements de la gamme.

Nous n'avons eu aucun souci de procédure complexe pour l'envoi des marchandises à Amazon ou la gestion des stocks. « Les procédures Expédié par Amazon sont faciles à comprendre. De plus, nous avons bénéficié d'une assistance très professionnelle de la part d'Amazon. Jusqu'à présent, cette assistance a été grandiose », confie René Kräupziger avec satisfaction.

L'entreprise bénéficie également des capacités de stockage flexibles mises à sa disposition dans le cadre du service Expédié par Amazon. Cette facilité présente notamment un avantage pour les articles saisonniers. Quelles sont les performances du processus de l'envoi au centre de traitement jusqu'à la mise en ligne sur le site Amazon ? Les livraisons sur Amazon ont lieu une à deux fois par jour. Selon René Kräupziger, tout se passe sans encombre. La plupart de ses articles sont disponibles à la vente dans les deux à trois heures après leur arrivée chez Amazon, tandis qu'environ 10 % des envois peuvent nécessiter un délai maximal de 24 heures.

Moins d'opérations fastidieuses, plus de sécurité

René Kräupziger estime que le service Expédié par Amazon procure d'énormes avantages aux petits commerçants. Il permet entre autres d'éliminer les frais de personnel supplémentaires, aucune main-d'œuvre auxiliaire n'étant requise pour procéder aux expéditions. De même, la surprise à la fois désagréable et coûteuse des retours client (avec frais de port dus) fait désormais partie du passé. Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction étant menées par le Service Client d'Amazon lors de l'achat et de la livraison, il n'est quasiment plus nécessaire d'adresser des relances par courrier électronique depuis Halle.

Le temps est un facteur vital qui joue en faveur d'Expédié par Amazon, comme en juge le gérant de Mr. Marble Mail-Order : « Auparavant, la journée débutait par environ une heure et demie d'impression de bons de livraison et de factures, suivie du tri des bordereaux d'expédition et de livraison. Ensuite, il fallait encore emballer les marchandises et traiter les retours client, ce qui prenait en tout environ deux heures. Aujourd'hui, nous économisons jusqu'à trois heures et demie par jour ». Le gain de temps quotidien n'est cependant pas le seul critère qui rend le service Expédié par Amazon précieux pour cette entreprise familiale. « Un arrêt maladie ou des congés posaient toujours un problème critique. La plupart du temps, nous ne pouvions même pas nous autoriser une semaine de vacances. Sur ce point, la fiabilité du stockage et de la livraison par Amazon nous apporte un réel soulagement ».

« Le service Expédié par Amazon nous décharge d'un travail que d'autres personnes sont tout simplement mieux à même d'accomplir. Notre modèle commercial n'a pas changé, mais nous avons davantage de perspectives dans notre activité », conclut René Kräupziger. Pour lui, cela signifie avoir l'esprit plus libre pour de nouvelles idées de création de produits. Et notamment pour celles qui deviendront des best-sellers sur le long terme.