

# Expérience Vendeurs avec Expédié par Amazon

**TANGERink**



**BERSERK MEDIA**  
**bmq**



**CINERPLICAS™**

**TROPICA®**



**Les Poulettes**  
Créatrices de Bijoux

**Un Monde Ludique**

**Babys - Und - Kids**

## « Le service Expédié par Amazon a surpassé toutes mes attentes ! »

Mark Rutten utilise de façon optimale toutes les facilités offertes par le système. Gain de temps, amélioration du service, développement de la clientèle : dans tous ces domaines il en constate l'efficacité.

Fondée en 2006, la société Tangerink commercialise notamment toute une gamme d'ustensiles destinés à la dégustation de fromages : râpes, couteaux, plateaux de présentation, nécessaires à fondue ou raclette, etc. Mark Rutten, son créateur, a opté dès le départ pour une diffusion uniquement en ligne. Il a d'abord assuré lui-même l'emballage et l'expédition de ses produits. « Avec mon premier prestataire, se souvient-il, je devais faire les colis puis aller les porter au guichet. Cela me prenait énormément de temps. » Un temps d'autant plus précieux dans sa vie qu'il a conservé par ailleurs son emploi salarié. Depuis qu'il a opté pour Expédié par Amazon, tout a changé pour lui.

« Ce qui m'a d'abord séduit, c'est qu'Expédié par Amazon assure l'emballage et l'expédition, me libérant ainsi de beaucoup de travail. » Il se félicite en outre que les retours et le service client soient également pris en charge. « Je n'ai pas encore eu à me préoccuper de cet aspect puisque pour l'instant tout est sans faille. » Il faut dire que même en cas de problème avec les clients, Mark Rutten n'en entendrait pas parler puisque c'est Amazon qui les gère et les résout directement. Pour lui, c'est donc un confort au quotidien sur tous les plans.

### Un chiffre d'affaires doublé en peu de temps

En termes de chiffre d'affaires, Mark Rutten ne peut que constater et apprécier l'intérêt du service. « Je pense que grâce à Expédié par Amazon, j'ai doublé mon chiffre d'affaires. Et pourtant, nous sommes en période creuse. Imaginez ce que cela donnera pour les fêtes de Noël ! Avec Expédié par Amazon, j'ai l'impression de disposer d'un magasin où les clients fidèles viennent régulièrement s'approvisionner. C'est un site de confiance où l'on achète les yeux fermés sans les réticences encore souvent liées au commerce en ligne. Je bénéficie à la fois de la qualité du service et de la fidélisation de la clientèle apportée par Amazon. »

En y réfléchissant, Mark Rutten conclut toutefois que, pour lui, le plus important des bénéfices apporté par Expédié par Amazon est le gain de temps. Et ce gain de temps se traduit en termes de coûts. Coûts de personnel d'abord, puisqu'au départ il avait embauché une personne pour l'aider, mais qu'il avait dû s'en séparer avec l'arrivée de la crise. Cette fois, avec Expédié par Amazon, il a augmenté son activité sans avoir à embaucher à nouveau. « Par ailleurs, en n'ayant plus besoin d'expédier mes colis moi-même, je pense gagner 4h par semaine, cela me permet donc d'économiser en tout 1600 euros par mois ! C'est vraiment là mon principal poste de gain. »

### Des emballages mieux adaptés aux produits

Le fondateur de Tangerink cite également plusieurs autres points positifs à l'actif d'Expédié par Amazon. « Avec la récente baisse des frais du service Expédié par Amazon, je peux maintenant proposer des packs avec réductions pour des achats groupés, ce qui n'était pas possible auparavant, étant donné le faible prix unitaire de certains produits. » Vient ensuite la qualité de l'emballage, très appréciée des clients. « Quand je faisais les emballages moi-même, cela me coûtait beaucoup plus cher et le carton choisi n'était pas toujours le plus approprié. Expédié par Amazon utilise des emballages moins chers, de meilleure qualité et finalement mieux adaptés à mes produits. »



Mark Rutten - Fondateur et gérant de la société

#### Produits

Ustensiles de cuisine

#### Historique

**2006** : Création de la société

**2009** : Ouverture de la boutique Tangerink sur Amazon.fr

**2010** : Souscription au service Expédié par Amazon

*« Je pense que grâce à Expédié par Amazon, j'ai doublé mon chiffre d'affaires. Et pourtant, nous sommes en période creuse. Imaginez ce que cela donnera pour les fêtes de Noël !*

*Expédié par Amazon me propose des emballages sur mesure, moins chers, de meilleure qualité, et finalement mieux adaptés à mes produits. »*

Mark Rutten



« Je ne m'attendais pas du tout à ce résultat lorsque j'ai souscrit au service Expédié par Amazon. Le service a vraiment surpassé mes attentes. »

Mark Rutten

## Gérer ses commandes même en déplacement

Sur le plan pratique de la gestion du site au quotidien, Mark Rutten met en avant essentiellement le fait que « Expédié par Amazon s'occupe vraiment de tout » et que son compte vendeur est très simple d'utilisation. Tout se fait en quelques clics. « Mes fournisseurs comprennent tout de suite la marche à suivre pour expédier les produits. » Car Mark a choisi de pousser jusqu'au bout la simplicité que permet le système Expédié par Amazon : il n'expédie rien lui-même au centre de distribution Amazon; ce sont les fournisseurs qui envoient directement leurs produits après avoir reçu les bordereaux d'expédition correspondants.

Cela ne l'empêche pas, bien sûr, d'être vigilant sur l'évolution de son activité. Soucieux de contrôler en permanence l'état de ses stocks Expédié par Amazon, il a programmé des emails d'alertes de réapprovisionnement. Il est ainsi assuré de ne pas se trouver en rupture et de pouvoir toujours livrer ses clients dans les délais garantis.

### Exemples de tarifs Expédié par Amazon

#### Nouveaux Tarifs



#### Girole Tête de Moine, Plateau Bois Hêtre (Prix: 39,95€ - Poids: 1,419 kg)

Frais de traitement de la commande	1.00 €
Frais de préparation et emballage	0.75 €
Frais de gestion en fonction du poids	2.14 €
<b>Frais Expédié par Amazon</b>	<b>3.89 €</b>



#### Couteau à Beurre, Manche en Bois Rose (Prix: 8,95€ - Poids: 18g)

Frais de traitement de la commande	1.00 €
Frais de préparation et emballage	0.75 €
Frais de gestion en fonction du poids	0.50 €
<b>Frais Expédié par Amazon</b>	<b>2.25 €</b>

Les tarifs comprennent aussi le service clientèle ainsi que les frais de retour éventuel des marchandises.

## Plus de temps pour d'autres tâches

Mark Rutten utilise également l'option Ventes Multi-Sites proposée par Amazon, c'est-à-dire qu'il lui a aussi confié la gestion des commandes reçues directement sur le site Tangerink. « Pour Ventes Multi-Sites, je reçois les commandes, je saisis les adresses dans mon compte vendeur et Amazon s'occupe du reste. Il ne me reste plus qu'à percevoir la marge », résume-t-il avec humour. Et s'il reçoit des commandes alors qu'il est en voyage, il peut les traiter tout aussi bien depuis son ordinateur portable. « Des clients mieux servis sont des clients satisfaits, et de ce fait, ils sont plus fidèles. »

Ayant ainsi externalisé l'essentiel de sa logistique, il peut se consacrer à d'autres tâches, notamment la recherche de nouveaux produits pour répondre aux demandes de clients de plus en plus nombreux. « Pourquoi devrais-je m'ennuyer avec cela, alors qu'Expédié par Amazon le fait tellement mieux que moi ? »

Il le reconnaît, Expédié par Amazon a réellement changé sa vie. Il s'est dégagé du temps et il a étoffé sa clientèle tout en assurant un meilleur service. Les évaluations positives des clients démontrent d'ailleurs clairement leur satisfaction. Le chef d'entreprise ne voit pas ce qu'il pourrait demander de plus. « Je ne m'attendais pas du tout à ce résultat lorsque j'ai souscrit au service Expédié par Amazon. Le service a vraiment surpassé mes attentes. »

## « Expédié par Amazon, notre accélérateur de croissance »

Si'il avait fallu le faire nous-mêmes, cela nous aurait pris des années pour atteindre ce niveau, résume Sylvain Desprez, fondateur de Moeroshop, vendeur de jeux vidéo sur Internet. Expédié par Amazon lui a permis de faire décoller ses ventes en quelques mois.

Lorsqu'il a démarré en 2005 avec son associé depuis leur siège dans le nord de la France, Sylvain Desprez n'imaginait pas tout ce qu'impliquait une logistique efficace pour son activité. « Dans le secteur des jeux vidéo, les références sont d'emblée très nombreuses, même si on démarre modestement. Au début, nous n'étions pas encore bien organisés. Avec notre premier prestataire, la préparation et l'expédition de nos commandes nous occupait plusieurs heures chaque jour. Nous n'avions pratiquement pas le temps pour d'autres tâches. »

La décision de confier la logistique à Expédié par Amazon leur est donc apparue logique et indispensable. « Nous avons vite compris qu'il nous faudrait des années de travail et une organisation bien plus rigoureuse avant de pouvoir proposer à nos clients des avantages du même niveau que ceux d'Amazon, comme par exemple la livraison gratuite à partir de 20 euros d'achats. Comme nous vendions déjà directement sur Amazon.fr, l'opération était d'autant plus intéressante au niveau des coûts. Grouper nos ventes chez Amazon nous permettait d'être plus compétitifs. Dans ces conditions, pourquoi vouloir le faire nous-mêmes en tentant de reconstituer un système déjà existant et plus efficace ? »

### Des résultats concrets en termes d'augmentation des ventes

Les créateurs de Moeroshop ont souscrit à Expédié par Amazon en février 2009. Les premiers mois, nous avons pris le temps de tester Expédié par Amazon avec nos meilleures ventes. « Au début, nous n'avons pas expédié grand chose au centre de distribution Amazon, car il nous fallait d'abord apprivoiser un mécanisme qui nous faisait passer dans une dimension supérieure. Puis, peu à peu, nous avons réalisé tout ce qu'il pouvait nous apporter. » Aujourd'hui, les résultats sont concrets : disposant d'un volume de stockage plus important, ils ont pu augmenter leur nombre de références au catalogue. Cette offre élargie s'est par conséquent traduite par une augmentation de leur volume de vente. Par ailleurs, leurs produits sont beaucoup plus visibles et mieux présentés. « Par rapport aux autres canaux de vente en ligne, le site Amazon présente de nombreux avantages : des fonctionnalités bien pensées, une mise en avant dynamique des produits, de nombreuses informations claires et rapidement accessibles. Sur tous ces plans, je ne vois aucun équivalent ailleurs », analyse Sylvain Desprez.

Le chef d'entreprise met également en avant la « force de frappe d'Amazon » qui lui permet d'afficher des prix compétitifs. « Grâce à Expédié par Amazon, l'objet, frais de port inclus, peut être proposé moins cher que si nous faisons l'expédition nous-mêmes. Et le client qui nous achète un produit en le groupant avec un autre produit Amazon, bénéficie du prix d'un seul colis. Cette facilité favorise elle aussi un développement des ventes. »

Gagner du temps pour mieux se concentrer sur les priorités. En un an, avec Expédié par Amazon, l'entreprise a augmenté de près de 40 % son chiffre d'affaires. Même si, entre-temps, le nombre de références a lui aussi progressé, cette évolution de l'activité est spectaculaire aux yeux de son créateur. Sylvain Desprez l'attribue entre autres à une meilleure compétitivité de leur offre, rendue notamment possible par les tarifs et les services apportés par Expédié par Amazon. « Les tarifs sont moins élevés que ceux d'autres prestataires, souligne-t-il, car, à prix comparable, nous bénéficions du stockage et de la livraison mais également de toute la gestion du service client, ce qui nous prenait un temps considérable auparavant. » Économiser du temps, voilà pour l'entrepreneur un des gains majeurs qu'il retire de l'externalisation de sa logistique. « Supprimer toutes ces tâches pour les



Sylvain Desprez - Fondateur et gérant de la société

#### Produits

Jeux vidéo

#### Historique

- 2005** : Création de la société
- 2008** : Ouverture de la boutique Moeroshop sur Amazon.fr
- 2009** : Souscription au service Expédié par Amazon
- 2010** : Vente sur Amazon Angleterre & Allemagne via Expédié par Amazon

« Grâce à Expédié par Amazon, l'objet, frais de port inclus, peut être proposé moins cher que si nous faisons l'expédition nous-mêmes. »

Sylvain Desprez



« Supprimer toutes ces tâches pour les confier à Expédié par Amazon a été une véritable révolution dans notre vie.

Ce service a été notre accélérateur de croissance.

Grâce à lui, nous avons pris une avance de plusieurs années sur ce que nous aurions pu faire par nos propres moyens. »

Sylvain Desprez

confier à Expédié par Amazon a été une véritable révolution dans notre vie », reconnaît-t-il aujourd'hui. « Nous avons pu nous concentrer sur d'autres priorités, comme le développement de l'entreprise, la refonte de notre site Internet ou la politique d'achat. Le stress de la gestion du service client a également disparu, et je ne m'en plains pas ! »

Dans ce bilan largement positif, le fondateur de Moeroshop pointe d'autres postes d'économies réalisées. En premier lieu, il n'a pas eu besoin de créer un nouvel emploi salarié pour accompagner le développement des ventes. À leurs débuts, lui et son associé ont pris en charge l'ensemble des tâches nécessaires à la vie de l'entreprise, mais leur activité n'était pas suffisante pour justifier l'embauche d'une personne supplémentaire. « Avec Expédié par Amazon, non seulement nous générons plus de commandes, mais nous n'avons pas besoin d'embaucher puisqu'ils s'occupent de tout. »

S'ils avaient décidé de poursuivre seuls leur croissance, les deux associés auraient dû à coup sûr investir dans un nouvel entrepôt pour tous leurs produits. Il leur aurait également fallu repenser entièrement leur organisation du rangement et du stockage, un travail énorme pour être efficace, reconnaît Sylvain Desprez. « Et je dois dire que le rangement, ce n'est pas tellement ma spécialité ! Nous pensions devoir déménager, avec tous les risques financiers que cela implique. Finalement, cela n'a pas été nécessaire. Nous avons beaucoup appris en voyant comment fonctionne Expédié par Amazon. Cela a été très formateur et je pense qu'aujourd'hui nous gérons beaucoup mieux notre entreprise grâce à ce service. »

#### Exemples de tarifs Expédié par Amazon

#### Nouveaux Tarifs



#### Prince of Persia : Rival Swords (Prix: 20,99€ - Poids: 140g)

Frais de traitement de la commande	0.50 €
Frais de préparation et emballage	0.60 €
Frais de gestion en fonction du poids	0.50 €

**Frais Expédié par Amazon 1.60 €**



#### Pack Accessoires Rose pour DS Lite (Prix: 16,90€ - Poids: 340g)

Frais de traitement de la commande	0.50 €
Frais de préparation et emballage	0.60 €
Frais de gestion en fonction du poids	1.00 €

**Frais Expédié par Amazon 2.10 €**

Les tarifs comprennent aussi le service clientèle ainsi que les frais de retour éventuel des marchandises.

#### Une logistique bientôt externalisée à 100 %

Dégagé de tout ce temps moins productif, le fondateur de Moeroshop peut commencer à penser à son expansion internationale. L'activité démarre doucement sur Amazon Angleterre avec un petit nombre de références, toujours bien sûr via Expédié par Amazon. En Allemagne, les débuts sont un peu plus difficiles, mais là encore Sylvain Desprez n'a aucun doute sur l'expansion future de son entreprise avec l'aide d'Amazon.

Depuis qu'il utilise les services d'Expédié par Amazon ainsi que l'option de Ventes Multi-Sites, Sylvain Desprez n'expédie quasiment plus rien lui-même. Et il s'en porte si bien qu'il envisage de se débarrasser bientôt de la totalité de ses expéditions en confiant 100 % de sa logistique à Expédié par Amazon. Compte tenu du grand nombre de références à traiter, cela ne pourra se faire que progressivement. En attendant, il résume en quelques phrases le parcours accompli. « En fait, nous étions bloqués dans notre développement. Partis pour faire seulement un test avec quelques produits confiés à Expédié par Amazon, nous sommes passés à la vitesse supérieure en constatant les résultats. Ce service a été notre accélérateur de croissance. Grâce à lui, nous avons pris une avance de plusieurs années sur ce que nous aurions pu faire par nos propres moyens. »

## « Expédié par Amazon, c'est simple, pratique et efficace »

**Guillaume Renaudin, Directeur commercial de la société Les Belles Bio, porte une appréciation largement positive sur le service Expédié par Amazon, qui lui a permis en moins d'un an de multiplier ses ventes par quatre ou cinq selon les produits.**

Sous le nom Les Belles Bio, le groupe ACB vend en lignes des produits de beauté bio, de parapharmacie ainsi que des soins d'hygiène et de bien-être. Ses créateurs disposent également de compétences particulières dans les domaines de la pharmacie et des compléments alimentaires. Le site est basé à Tours où la société emploie actuellement trois personnes.

### Se démarquer de la concurrence

Dès le début, explique Guillaume Renaudin, avant même la création officielle en octobre 2009, la société a choisi d'exercer son activité en ligne. Pendant les premiers mois d'existence, différents prestataires logistiques ont été testés pour la diffusion et la livraison des produits, puis le choix de confier ces services à Expédié par Amazon s'est rapidement imposé. « Ce qui a fait pencher définitivement la balance, reconnaît-il, c'est de bénéficier de la livraison gratuite à partir de 20 euros d'achat. Cela nous a permis de nous démarquer et d'afficher des prix plus attractifs que la concurrence et de générer plus de commandes. » Mais sa satisfaction ne s'arrête pas là, elle porte également sur d'autres aspects pratiques du service. « Par rapport aux concurrents, Expédié par Amazon a un côté extrêmement simple tout en bénéficiant d'une réputation très sérieuse. Le logiciel d'expédition est d'une facilité d'utilisation et d'une robustesse incomparables. On s'y met tout de suite, c'est élégant et clair. »

Pour le vendeur qu'il est, cette simplicité d'utilisation s'est rapidement traduite par un élargissement de la gamme de produits Les Belles Bio proposée en ligne. Démarrée avec quelques articles seulement, cette dernière compte déjà plus de 1 700 références moins d'un an après. « Plus le processus de vente est simple, plus le volume de ventes est important », résume Guillaume Renaudin, en soulignant un autre point fort : « Plus besoin de remplir les cases produits à la main, une par une ; les modèles Excel permettent de classer les produits et de les rentrer à la vitesse de l'éclair. C'est un gain de temps manifeste. Tout cela signifie que, quoi qu'on fasse, les solutions proposées par les autres prestataires sont au final plus coûteuses. Avec Expédié par Amazon, nous disposons clairement d'un avantage concurrentiel ».

### La meilleure des publicités

Du côté des clients, le constat est tout aussi évident : ils sont convaincus de la fiabilité du service, et ils le font savoir dans leurs commentaires. « En quelque sorte, commente le Directeur commercial, le simple fait d'utiliser ce canal de vente constitue pour nous la plus efficace des publicités. Les clients n'ont aucun doute sur la capacité d'Expédié par Amazon à apporter une solution rapide et satisfaisante pour eux. Facile à gérer, efficace à la vente et synonyme de bonne réputation, encore une fois, pour moi, Expédié par Amazon, c'est 'Simply, the best'. »

Ainsi, Expédié par Amazon a apporté à la société Les Belles Bio un très net accroissement de ses ventes. Une hausse du chiffre d'affaires estimée à près de 50 %, qui concerne également les produits dont les prix sont parmi les plus bas. Guillaume Renaudin cite l'exemple des bouillottes, facturées un peu plus de 20 euros. « Avec la livraison gratuite à partir de 20 euros, mes ventes ont été boostées. J'en vends quatre fois plus que si je les commercialisais moi-même ». Le ratio est différent selon les produits, mais l'effet est toujours le



Guillaume Renaudin, Directeur commercial de la société Les Belles Bio

#### Produits

Produits de beauté bio, parapharmacie, soins d'hygiène et bien-être

#### Historique

**2008** : Début des ventes sur Amazon.fr

**2009** : Souscription au programme Expédié par Amazon

*« Quoi qu'on fasse, les solutions proposées par les autres prestataires sont au final plus coûteuses. Avec Expédié par Amazon, nous disposons clairement d'un avantage concurrentiel. »*

Guillaume Renaudin



« Avec la livraison gratuite à partir de 20 euros, mes ventes ont été boostées. J'en vends quatre fois plus que si je les commercialisais moi-même »

Guillaume Renaudin

même : les ventes via Expédié par Amazon constituent pour l'entreprise une sorte de fonds de roulement. « Je sais que les produits proposés avec ce service se vendront à coup sûr. Si je le faisais par mes propres moyens, c'est un peu moins certain. »

### Exemples de tarifs Expédié par Amazon

#### Nouveaux Tarifs



#### Brosse à Dents Electrique (Prix: 36,85€ - Poids: 400g)

Frais de traitement de la commande	1.00 €
Frais de préparation et emballage	0.75 €
Frais de gestion en fonction du poids	1.00 €

**Frais Expédié par Amazon 2.75 €**



#### Rasoir de Précision + 5 Lames (Prix: 13,99€ - Poids: 100g)

Frais de traitement de la commande	1.00 €
Frais de préparation et emballage	0.75 €
Frais de gestion en fonction du poids	0.50 €

**Frais Expédié par Amazon 2.25 €**

Les tarifs comprennent aussi le service clientèle ainsi que les frais de retour éventuel des marchandises.

### Traçage intégral en entrepôt

Un certain nombre de produits Les Belles Bio ne sont pas encore pris en charge par Expédié par Amazon. Cela concerne notamment les articles à date de péremption, toujours distribués en direct par la société. « Expédié par Amazon est un service à la fois nouveau et innovant. Dès qu'une solution sera apportée à la gestion de ce genre de produits, je n'aurai aucune raison de ne pas leur confier la totalité de ma gamme. » Outre l'aspect pratique, il y voit déjà un gain de temps appréciable. « Confier mon stock à Expédié par Amazon me permet d'avoir l'esprit tranquille et de consacrer plus de temps à la sélection de nouveaux produits. Dans le domaine de l'hygiène et de la santé qui est le nôtre, on ne peut pas mettre en vente tout et n'importe quoi et cette rigueur de sélection nécessite beaucoup de temps. »

### La confiance des acheteurs

Pourquoi les produits confiés à Expédié par Amazon se vendent-ils mieux ? À cette question, Guillaume Renaudin répond comme à une évidence : frais de port réduits, rapidité, service Amazon Premium (qui permet aux clients qui y souscrivent de recevoir toutes leurs commandes en livraison Express gratuitement), et réputation de la marque Amazon. « J'en ai fait l'expérience, même des produits légèrement plus chers se vendent mieux que les autres s'ils sont accompagnés du logo Amazon. Il est donc évident que c'est une question de confiance pour les acheteurs. »

Pour lui, responsable du développement de l'entreprise, le bilan se traduit en gain de temps, simplicité, efficacité et rentabilité. « En fait, conclut-il, c'est un système sécurisé et verrouillé qui met fin à un certain nombre de mes angoisses. C'est comme si j'avais une personne supplémentaire chargée de la vente, sans avoir à la rémunérer. »

## « Une porte d'entrée sur de nouveaux clients »

**Expédié par Amazon ouvre de belles perspectives de développement commercial, même pour les entreprises de taille petite ou moyenne. Stéphanie Ducauroix, fondatrice et gérante de la société Les Poulettes Bijoux, en témoigne.**

Créée sur le web fin 2008, la société Les Poulettes Bijoux se présente comme une galerie en ligne commercialisant les réalisations de quatre créatrices artisanales, d'origines et de styles différents. Ce projet est né sous l'impulsion de la française Stéphanie Ducauroix, qui crée des bijoux depuis une quinzaine d'années. Sa partenaire polonaise, Maryla Dubiel, travaille l'argent, l'ambre et les perles. La collaboratrice espagnole, Rosa Mendez, est une spécialiste du verre. Enfin, Emily Shing, créatrice asiatique est plutôt une professionnelle du design. Elles se sont rencontrées au cours de salons professionnels, ont découvert qu'elles étaient très complémentaires, et ont finalement décidé de diffuser leurs créations sur Internet via le même canal, tandis que chacune continue parallèlement à vendre localement sa propre production.


Basée dans un petit village de l'Aisne, dans le nord de la France, la société a commencé à servir ses clients par l'intermédiaire d'un prestataire de proximité. « Vu la petite taille de notre activité et notre localisation, cela marchait assez bien, reconnaît Stéphanie, mais aucune de nous n'avait de compétences particulières en marketing et en commercialisation, des conditions indispensables pour faire grandir notre entreprise. » Elles ont donc décidé de vendre sur Amazon, puis, il y a six mois, de confier leur stock à Expédié par Amazon.

### Les bénéfices de la commande multiple

La créatrice détaille les trois raisons majeures qui ont conduit à ces choix. « L'objectif premier était bien sûr de développer nos ventes. En donnant la possibilité aux internautes de réaliser des achats croisés, Amazon favorise les commandes multiples : les clients qui viennent par exemple acheter un jouet peuvent également se trouver intéressés par un de nos bijoux. Nous apparaissions avec les fournisseurs d'autres catégories de produits mais aussi avec d'autres vendeurs de bijoux. Clairement, notre présence nous a ouvert une porte sur de nouveaux clients. »

« Si le panier moyen d'achat des Poulettes Bijoux se situe à 40 euros, les trois-quarts des transactions sont d'environ 15 euros », souligne Stéphanie Ducauroix. Pour elle, il était donc intéressant de passer à Expédié par Amazon parce que « sa logistique donne accès à des paliers de prix de livraison

### Exemples des tarifs Expédié par Amazon

	Nouveaux Tarifs
<b>Bracelet Trèfle Nacre et Perles d'Argent (Prix: 15€ - Poids: 100g)</b>	
	Frais de traitement de la commande 1.00 €
	Frais de préparation et emballage 0.75 €
	Frais de gestion en fonction du poids 1.00 €
	<b>Frais Expédié par Amazon 2.75 €</b>
<b>Set Collier Bracelet Lien Perle de Culture (Prix: 29€ - Poids: 40g)</b>	
	Frais de traitement de la commande 1.00 €
	Frais de préparation et emballage 0.75 €
	Frais de gestion en fonction du poids 0.50 €
	<b>Frais Expédié par Amazon 2.25 €</b>

Les tarifs comprennent aussi le service clientèle ainsi que les frais de retour éventuel des marchandises.

**Les Poulettes**  
Créatrices de Bijoux



Stéphanie  
Ducauroix -  
Fondatrice et  
gérante de la  
société

### Produits

Bijoux

### Historique

**Fin 2008** : Création de la société de vente en ligne

**Mi 2009** : Ouverture de la boutique « Les Poulettes Bijoux » sur Amazon.fr

**Fin 2009** : Souscription au programme Expédié par Amazon

« Près de 90 % des acteurs du secteur ont commencé par une distribution physique. Nous avons suivi le cheminement inverse. »

Stéphanie Ducauroix



« Adopter Expédié par Amazon est une condition nécessaire pour maximiser les opportunités commerciales. C'est un facteur clé de l'efficacité marketing. »

Stéphanie Ducauroix

relativement bas. Avec la commande multiple, nos clients peuvent bénéficier de la livraison gratuite à partir de 20 euros. Là encore c'est un avantage puisque cela nous permet d'élargir notre clientèle. » La troisième raison est tout aussi déterminante à ses yeux : « Le fait qu'ils soient particulièrement réactifs et qu'ils aient accès à d'autres solutions logistiques en cas de besoin est crucial. La disponibilité minute de nos produits s'en trouve accrue. »

### S'appuyer sur la puissance marketing d'Amazon

Ce qui intéresse également la fondatrice et gérante de la société dans Expédié par Amazon, c'est la puissance marketing d'Amazon sur laquelle le service est construit. Pour ses clients, reconnaît-elle, la mention Expédié par Amazon sous les produits est gage de confiance immédiate. Une confiance dont elle a besoin pour développer son entreprise, qui ne se situe pas dans la démarche classique du commerce en ligne. « Près de 90 % des acteurs du secteur ont commencé par une distribution physique. Nous avons suivi le chemin inverse : après avoir démarré en ligne, nous essayons de passer à la distribution physique. Avec l'aide d'Expédié par Amazon, nous allons étendre notre diffusion en ligne avant de vendre dans des magasins traditionnels. »

Cette stratégie a déjà porté ses fruits et les créatrices en ont constaté rapidement les résultats. Ainsi, au moment de Noël, le chiffre d'affaires cumulé a augmenté de plus de 20 %. Elles estiment que, dans cette hausse, une moitié peut être attribuée aux effets du service Expédié par Amazon, et l'autre moitié à la croissance naturelle des ventes.

### Des clients plus qualifiés

Au quotidien, elles ont également noté d'autres avantages pratiques. « En période de fortes ventes comme la fin de l'année ou la fête des mères, Expédié par Amazon nous apporte une grande sérénité. Tout le travail de préparation a été fait en amont, et nous pouvons à ces moments-là nous consacrer aux clients qui viennent acheter directement nos produits. » Par ailleurs, elles se félicitent d'avoir élargi leur panel de clients en ligne : « Ce sont des clients qualifiés, qui ne viennent pas sur le site par hasard, et qui ont donc des intentions d'achat plus déterminées que des internautes de passage. Cela aussi est une particularité de ce canal de vente. »

Même si les responsables de l'entreprise visent une nette croissance de leur activité, Les Poulettes Bijoux reste pour l'instant un acteur de taille moyenne dans son domaine. « Nos ventes sont encore relativement faibles. Avec une vingtaine de colis par jour, nous n'avons pas besoin d'autres solutions de distribution que celles que nous offre Expédié par Amazon. D'autant que ce faible volume ne nous a pas encore permis de réelles économies d'échelle. Avec notre modèle économique actuel, nous n'atteignons pas toujours le seuil où les frais d'expédition sont totalement indolores. Mais l'efficacité du service à un prix, et notre objectif est de développer nos ventes. Comme parallèlement Expédié par Amazon a baissé ses frais de gestion, j'ai toute confiance que nous allons bientôt dépasser ce stade. »

Ce « bémol » exprimé par Stéphanie Ducauroix ne vient pas ternir le bilan largement positif qu'elle fait de l'opération. Elle le résume en quelques mots : « Adopter Expédié par Amazon est une condition nécessaire pour maximiser les opportunités commerciales. C'est un facteur clé de l'efficacité marketing. »

## « Toutes les propositions d'Amazon sont les bienvenues »

**Le marché des produits culturels peut s'avérer être très concurrentiel. Dans ce contexte, affirme Alexandre Ellena, les bonnes raisons de choisir Amazon ne manquent pas.**

Depuis ses débuts en 2001, la société Berserk Media a développé son activité exclusivement sur Internet. Réorganisée en 2008, elle s'est concentrée sur son cœur de métier, le culturel, avec essentiellement la vente en ligne de DVD. Elle emploie actuellement trois salariés à temps plein.

« Nous avons toujours géré nous-mêmes la logistique et les stocks », se souvient Alexandre Ellena, le fondateur de la société. « Nos clients sont généralement des personnes pressées qui veulent recevoir leurs commandes dans un délai très court, pour un anniversaire ou une fête par exemple. Pas question donc de ne pas tenir les délais. Or pour les envois, nous passons par d'autres prestataires logistiques et il faut reconnaître que c'était parfois acrobatique. Tout cela a bien changé depuis que nous avons décidé de souscrire au programme Expédié par Amazon. »

### Avantage concurrentiel

De nombreux éléments ont guidé cette décision. Tout d'abord, Alexandre Ellena connaissait déjà les avantages du système puisqu'il l'avait observé aux États-Unis. « Je me disais que ce serait bien qu'il arrive en France et j'avais appris que son démarrage était annoncé en octobre 2008. Je n'ai donc pas été surpris en recevant la proposition d'Amazon. » En tant qu'entrepreneur, il a immédiatement perçu l'avantage concurrentiel qu'il pourrait en tirer. « Le fait d'être le premier à utiliser Expédié par Amazon dans le domaine du DVD pouvait me permettre de dégager un chiffre d'affaires supplémentaire et de gagner des parts de marché. En outre, je bénéficiais de la période de gratuité au démarrage. »

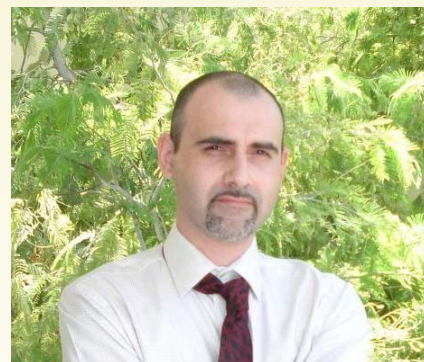
La solution Expédié par Amazon s'est également imposée pour des raisons d'économies. « Le coût du port est très intéressant, en particulier pour des articles volumineux ou de grande valeur. Expédier un coffret d'un poids de 500g ou un article dont la valeur aurait nécessité pour nous une option recommandée revient à environ 3 euros avec Amazon, contre 6 à 10 euros et plus avec d'autres prestataires logistiques. Le choix est donc vite fait ! »

Même s'il était pratiquement convaincu d'avance, Alexandre Ellena a bien sûr étudié toutes les solutions disponibles sur le marché avant de s'engager. Ses conclusions n'ont fait que le conforter dans sa décision. « Expédié par Amazon représente un atout pour notre image vis-à-vis des clients. Les autres sites n'ont pas la même aura, la même réputation de sérieux et de qualité, ou touchent un public moins large que celui que j'atteins avec Amazon. De plus, je travaillais déjà avec eux et j'en étais satisfait. Dans ces conditions, toutes les propositions d'Amazon sont les bienvenues ! »

### Vendeur et acheteur satisfaits

Ce n'est d'ailleurs pas uniquement en tant que professionnel de la vente qu'Alexandre Ellena apprécie les services d'Amazon. « Je suis également acheteur sur le site à titre personnel. J'y trouve une qualité de chaîne logistique exemplaire, une gestion des stocks en temps réel extraordinaire et la garantie d'une expédition dans un délai record. Commander 25 références à 13 heures et les recevoir le lendemain à 9 heures est vraiment quelque chose d'unique. D'autres sites peuvent le faire occasionnellement, mais certainement pas le garantir pour 100 % des commandes. Les clients ne s'y trompent pas ; ils trouvent chez Amazon un niveau d'exigence qui n'est assuré nulle part ailleurs. »

**BERSERK MEDIA**  
**bm9**



Alexandre Ellena, fondateur de la société

#### Produits

DVD

#### Historique

**2001** : Création de la société

**2005** : Ouverture de la boutique Bersek Media sur Amazon.fr

**2009** : Souscription au programme Expédié par Amazon

*« Le coût du port est très intéressant, en particulier pour des articles volumineux ou de grande valeur. Expédier un coffret d'un poids de 500 g et d'une valeur de 80 euros revient à environ 3 euros avec Amazon, contre 6 à 10 euros avec d'autres prestataires logistiques. Le choix est donc vite fait ! »*

Alexandre Ellena



« Je pensais que le programme Expédié par Amazon n'était pas évident à mettre en place et j'ai donc connu quelques tâtonnements. Mais je ne me suis jamais inquiété car je savais d'expérience que j'avais affaire à des professionnels qualifiés. Dans ces conditions, on ne se sent jamais abandonné avec son problème. C'est bien ce qui s'est passé avec l'aide que j'ai reçue de l'équipe commerciale. »

Alexandre Ellena

Sur le plan des résultats, les chiffres sont encore fragmentaires mais les données parlent d'elles-mêmes. Depuis que Berserk Media a souscrit au programme, la montée en puissance a été volontairement progressive. De quelques dizaines de références au début, la société a converti 20% de son catalogue en Expédié par Amazon. L'objectif est de parvenir dans quelques mois à ce que 40 % des références soient traitées par Expédié par Amazon. Ces 20 % du catalogue ont eux-mêmes généré une augmentation des ventes de 20 %. « À vrai dire, je ne pensais pas que cela fonctionnerait aussi bien », reconnaît le chef d'entreprise, qui avoue avoir été très surpris par ces chiffres.

### Économies de temps, de coût et de gestion

Autre domaine dans lequel les avantages du programme sont incontestables : la réduction des coûts. Berserk Media fait désormais figurer dans son catalogue des articles qui sont proposés uniquement sur Amazon. Cela concerne par exemple des coffrets très volumineux, des articles rares ou des fonds de catalogue. Jamais auparavant la société n'aurait pris le risque de commercialiser ce genre de produits, d'ordinaire difficiles à écouler sur Internet. Avec Expédié par Amazon, ils se vendent, et même très bien. « Pour nous, c'est simple », résume Alexandre Ellena : « on transmet cette référence à Amazon et on ne s'en occupe plus ! À ce niveau là, c'est de la marge pure, on gagne sur toute la gamme logistique. Le programme diminue notre temps de travail et réduit les frais de port et de gestion. Au total, j'ai calculé que cela représente une heure d'économie quotidienne, et pourtant le nombre d'articles confiés à Expédié par Amazon est encore relativement modeste. »

### Moins de travail, plus de ventes

Alexandre Ellena tient également à souligner l'efficacité du service client. « Je pensais que le programme Expédié par Amazon n'était pas évident à mettre en place et j'ai donc connu quelques tâtonnements. Mais je ne me suis jamais inquiété car je savais d'expérience que j'avais affaire à des professionnels qualifiés. Dans ces conditions, on ne se sent jamais abandonné avec son problème. C'est bien ce qui s'est passé avec l'aide que j'ai reçue de l'équipe commerciale. »

Le chef d'entreprise résume sa satisfaction en quelques mots : « Expédié par Amazon, c'est moins de travail et plus de ventes ». Son prochain objectif est d'ouvrir un compte vendeur sur les sites Amazon en Allemagne et en Angleterre, et de souscrire également au programme Expédié par Amazon dans ces pays. « Toutes nos références sont quasiment prêtes. » Aujourd'hui il n'envisage pas le développement de son activité sans l'accompagnement d'Amazon. Les projets ne manquent pas, du basculement de la plus grosse partie du stock en Expédié par Amazon à l'utilisation du service Ventes Multi-Sites (option du programme Expédié par Amazon qui permet aux vendeurs de confier à Amazon les commandes provenant d'autres canaux de distribution que le site Amazon.fr).

Il reste un point fondamental qui, à ses yeux, vaut largement tous les autres avantages : la nette amélioration des évaluations des clients. « La plupart des évaluations négatives sont dues à des problèmes de transport. La gestion efficace d'Amazon permet d'éliminer une grande partie de ces soucis. Nous améliorons ainsi notre taux d'évaluations positives, ce qui donne une meilleure image de notre société sur le site Amazon. Résultat : nous gagnons la confiance des clients et générons plus de commandes ! Sur les moyennes à 30 jours, on observe clairement une augmentation de 1 à 3 points. Il y a 3 semaines, nous étions à 99 % de satisfaction, du jamais vu ! Et sur les moyennes à un an, nous allons encore gagner un point, ce qui fera clairement la différence par rapport à nos concurrents. »

« S'il ne fallait qu'une bonne raison d'opter pour Expédié par Amazon, ce serait celle-là ! ».

## Une croissance non déguisée

**Quand on vend, entre autres déguisements, des costumes de fée, on peut légitimement espérer la grâce d'un coup de baguette magique, ou au moins une solution qui facilite la vie. Elise Phélippeau n'est pas loin de penser qu'Amazon a été la bonne fée de son entreprise !**

Créée par Elise Phélippeau et son mari en octobre 2007, Un Monde Ludique est une société spécialisée dans la vente de déguisements. Elle intervient uniquement sur Internet et est installée à Luton au Royaume-Uni, où vit le couple.

Au début, la société vendait surtout à destination de la France par l'intermédiaire d'Amazon et d'autres sites, puis livrait depuis l'Angleterre en utilisant les services postaux. Elise Phélippeau commente : « Les tarifs postaux étaient plutôt intéressants. Le problème venait surtout du manque de suivi et de délais pouvant varier de 3 jours à 3 semaines. En fait, je n'étais jamais sûre que les produits arriveraient à temps. Nous avons dû effectuer de nombreux remboursements et renvoyer beaucoup de produits. Les commentaires de nos clients sur Amazon étaient sévères et notre taux de satisfaction peu élevé. »

Pour améliorer ses livraisons, la jeune chef d'entreprise a d'abord essayé une solution intermédiaire. « Il nous en coûtait tout de même près de 5 euros par colis, cela prenait plus de temps car il fallait remplir les bordereaux à la main, et en définitive ce n'était pas totalement fiable. »

### Un jour de retard et c'est déjà trop tard

L'expédition entre le Royaume-Uni et la France était donc le maillon faible de l'entreprise.

Un Monde Ludique vend des déguisements pour enfants et pour adultes, comme par exemple des costumes d'Halloween, des panoplies de fée et des masques. Ces produits sont recherchés pour un événement précis, tel qu'une soirée déguisée ou un anniversaire. S'ils ne sont pas arrivés le jour prévu, ils ne servent plus à rien et les clients sont en droit d'en demander le remboursement. Pour Un Monde Ludique, le respect du délai de livraison est donc un impératif crucial.

« Depuis l'Angleterre, souligne Elise Phélippeau, c'était un peu approximatif, et en plus la poste a connu plusieurs grèves ces derniers mois. »

L'idée de stocker ses produits en France a peu à peu fait son chemin. Mais là encore, la prospection s'est d'abord révélée décevante. Les différents prestataires contactés ne s'intéressaient le plus souvent qu'aux grosses quantités et ne géraient pas les retours. « Tout cela nous aurait coûté encore plus cher que d'expédier depuis l'Angleterre, résume-t-elle, alors que je cherchais, pour caricaturer, une solution où je n'aurais pratiquement rien à faire et qui soit très économique. »

## Un Monde Ludique



Elise Phélippeau, fondatrice de la société

### Produits

Costumes et Déguisements

### Historique

**2007** : Création de la société

**2007** : Ouverture de la boutique  
Un Monde Ludique sur  
Amazon.fr

**2009** : Souscription au programme  
Expédié par Amazon

*« J'ai constaté une augmentation de mon chiffre d'affaires de 40 % en octobre 2009 par rapport à la même période l'an passé. »*

*Elise Phélippeau*

« J'ai été agréablement surprise par le délai très court entre l'arrivée de nos produits au centre de distribution et leur mise en ligne. En général cela se passe le jour même. Avant, je devais emballer les colis à la maison, puis faire la queue au bureau de poste. Aujourd'hui, il me suffit de cliquer sur mon écran, et en plus, je peux le faire tout en gardant mon bébé dans les bras ! » E=

Elise Phélippeau



### Réduction des coûts et gain de temps

Finally, the solution Expédié par Amazon s'est imposée d'elle-même, avec tous les avantages que reconnaît aujourd'hui Elise Phélippeau. En étant stockés en France, les produits arrivent plus vite chez les clients français. Amazon bénéficiant d'une bonne image et d'une réputation de fiabilité, la confiance dans les délais de livraison génère une augmentation des ventes. Autre effet boule de neige, la gratuité des frais de livraison offerte par Amazon pour les commandes supérieures à 20 euros a permis à Un Monde Ludique d'augmenter sa marge sans défavoriser les clients. « J'ai pu augmenter le tarif de tous les produits facturés auparavant entre 15 et 19,99 euros plus frais de port, alors que pour mes clients le prix final n'a pas changé. »

Quelques semaines après avoir intégré le programme Expédié par Amazon, la croissance de l'activité d'Un Monde Ludique sur Amazon est clairement mesurable. « J'ai constaté une augmentation de mon chiffre d'affaires de 40 % en octobre 2009 par rapport à la même période l'an passé. » Une autre constatation, à l'occasion des fêtes d'Halloween, vient confirmer la fiabilité du service : sachant qu'Amazon est l'un des seuls prestataires à pouvoir assurer la livraison le jour d'après (Livraison Éclair), les clients ont été plus nombreux encore à passer commande à la dernière minute.

Réduction des coûts, fonctionnement plus rapide, réactivité, Elise Phélippeau ne trouve que des motifs de satisfaction dans sa collaboration avec Expédié par Amazon.

### Travailler l'esprit tranquille

Confortée par l'expérience réussie pour la France, la jeune dirigeante a entrepris de développer ses ventes en Allemagne, toujours avec Amazon. Au Royaume-Uni, elle compte ouvrir prochainement son propre site tout en poursuivant son activité sur Amazon.co.uk.

Finally, the principal advantage for her, it's especially the tranquility of mind : more parcels to prepare, lost or arrived late and to reimburse. With Expédié par Amazon, Elise Phélippeau has the certainty that her clients are well delivered. And if there is an error somewhere, she doesn't have to worry, it's Amazon who takes care of resolving it.

« J'offre aujourd'hui un service de meilleure qualité. Avant, je disais à mes clients qu'ils seraient certainement livrés dans les 5 à 7 jours, et ce délai était parfois dépassé. Comme il n'y avait pas de suivi, je ne savais pas où était le problème, et je ne pouvais donc pas le résoudre. Aujourd'hui le client voit que sa commande a été envoyée et il sait quand elle va arriver chez lui. Depuis que je passe par Expédié par Amazon, je n'ai jamais eu à renvoyer un article. Avec Amazon, c'est clair et précis. »

Elise Phélippeau se prend même à rêver : « Mon idéal serait de traiter mes affaires sur mon Blackberry depuis une plage de Majorque. J'aurais juste à confier mon inventaire à Amazon, et tout le reste suivrait sans que j'aie à intervenir...»

Plus sérieusement, elle envisage prochainement de ne plus rien envoyer de chez elle et de confier tout son stock et toutes ses commandes à Amazon. « Tout est tellement facile à gérer désormais ! »

## Faire le maximum de ventes avec le minimum d'efforts !

Cinereplicas est une société créée en 2005 et qui compte moins de 10 employés. Professionnel de la licence, spécialisé dans les cadeaux et articles de collection, leur gamme de produits s'étend du porte-clés aux statuettes, en passant par les articles de collection numérotés.

Cinereplicas n'a pas regretté sa collaboration avec Amazon.fr : depuis 2007, soit deux ans après sa création, cette jeune société a doublé ses ventes et attribue ce succès en partie grâce leur décision de vendre leur collection sur Amazon.fr.



Cinereplicas, qui apprécie la nouveauté, décide en 2008 de franchir un cap et d'essayer le programme Expédié par Amazon. Elle fut l'une des premières sociétés à opter pour ce programme, accessible aux vendeurs français en octobre 2008, un an après son lancement en Angleterre et en Allemagne.

M. Fabrice Bensoussan, gérant de Cinereplicas, nous confie avec satisfaction: « Le programme Expédié par Amazon est bien fait, très clair, et Amazon nous a

fourni de bonnes explications quant à son fonctionnement. Ce programme est très simple d'utilisation. » Il explique que depuis que leur société utilise le programme Expédié par Amazon, ses collaborateurs ne doivent plus expédier de commandes individuelles pour chaque client. Il leur suffit d'envoyer leur stock au centre de distribution Amazon près d'Orléans et de mesurer les ventes. Le fait d'avoir souscrit au programme Expédié par Amazon a augmenté les ventes de Cinereplicas de 50% !

Avec Expédié par Amazon, les articles de Cinereplicas peuvent bénéficier de la livraison gratuite (pour un produit ou une commande supérieur à 20€), ainsi que du programme Amazon Premium. Ce dernier permet aux clients qui y souscrivent de recevoir toutes leurs commandes en livraison Express (1-2 jours) gratuitement. Grâce Expédié par Amazon, les articles de Cinereplicas sont également éligibles à la livraison « Eclair » (le lendemain avant 13h).



Fabrice Bensoussan, gérant

### Produits

Professionnels de la licence, spécialisés dans les cadeaux et articles de collection

### Historique

**2005** : Création de la société

**2007** : Ouverture de la boutique Cinereplicas sur Amazon.fr

**2008** : Souscription au programme Expédié par Amazon

« Le programme Expédié par Amazon est bien fait, très clair, et Amazon nous a fourni de bonnes explications quant à son fonctionnement. Ce programme est très simple d'utilisation. Le fait d'avoir souscrit au programme Expédié par Amazon a augmenté nos ventes de 50% ! »

Fabrice Bensoussan



Cinereplicas, qui travaille actuellement avec 8 autres canaux de vente en ligne, prévoit d'utiliser le programme Ventes Multi-Sites et ainsi réduire l'activité logistique de ses entrepôts.

Ventes Multi-Sites est une option du programme Expédié par Amazon lancée en Août 2009, et qui permet aux vendeurs de confier à Amazon le traitement de leurs commandes, même si celles-ci proviennent d'autres sites qu'Amazon.fr (site internet propre, autres places de marchés, ...).



Le service Ventes Multi-Sites offre une grande flexibilité et permet d'augmenter l'activité en ligne des marchands tout en réduisant leurs coûts. Le traitement des commandes se fait directement à partir du stock entreposé dans le centre de distribution Amazon (expédition aux clients en Livraison Standard ou Express).

Il permet de réaliser des économies sans avoir besoin de trouver des espaces ou capacités d'entreposage supplémentaires en ayant un stock disposé à un seul endroit. Ce sont autant d'avantages qui libèrent du temps aux vendeurs pour se consacrer à d'autres activités au sein de leur société.

Fabrice Bensoussan résume son opinion des bénéfices du programme Expédié par Amazon en une seule phrase : « Faire le maximum de ventes avec le minimum d'efforts ! »

## Babys-Und-Kids choisit Expédié par Amazon

La société Babys-Und-Kids a un trait en commun avec les très jeunes clients auxquels sont destinés ses produits : elle grandit rapidement. Le programme Expédié par Amazon joue un rôle dans cette croissance et dans l'expansion de la société au plan international.

### Pour le bien-être des bébés, des enfants en bas âge et des parents ...

La société Babys-Und-Kids propose essentiellement des articles de puériculture, dont un grand nombre sont de sa conception et fabrication, mais aussi des porte-bébés, jouets et vêtements. Ses gérants Gerhild Straßer-Lesicar et Reinhilde Joachim accordent une grande importance à la qualité et à la valeur écologique des produits proposés. Le respect de l'environnement et le développement durable constituent des critères essentiels pour les articles vendus, y compris pour les propres collections de Babys-Und-Kids. Ainsi, les couvertures et gigoteuses de la marque font la part belle aux matières naturelles.

La maison mère de Babys-Und-Kids, laquelle regroupe les achats, la fabrication et un magasin de vente au détail, est située à Herrenberg, une ville du sud-ouest de l'Allemagne. Depuis sa création en 2005, l'entreprise dispose de sa propre boutique de vente en ligne. L'année 2009 constitue un tournant pour Babys-Und-Kids, notamment avec l'extension courant janvier de la vente en ligne via Amazon.de. Le partenariat avec Amazon et la création d'une société à responsabilité limitée anglaise, installée à Halesowen près de Birmingham, constituent des facteurs clé du développement et de l'internationalisation de l'entreprise. L'adhésion au programme Expédié par Amazon fait partie intégrante de cette stratégie.

### ... mais aussi pour la plus grande satisfaction des commerçants

Désormais, la société anglaise réalise toutes ses ventes via Amazon, et Babys-Und-Kids est présente sur les plates-formes allemande, anglaise et française. Elle dispose ainsi de près de 500 références sur Amazon.de et d'une centaine de références respectivement sur Amazon.co.uk et sur Amazon.fr.

Comment s'intègre le programme Expédié par Amazon dans la marche de l'entreprise ? Cela se passe très bien, comme l'explique Reinhilde Joachim : « Nous avons adhéré à Expédié par Amazon, car Amazon a démontré, témoignages à l'appui, que les commerçants participant à ce programme enregistrent une augmentation significative de leur chiffre d'affaires. Outre les perspectives de croissance, la souplesse que procure Expédié par Amazon en

termes de capacité de stockage et d'expédition était également essentielle. En raison de notre taille relativement petite, avec un personnel restreint et une place limitée, cette souplesse présente un avantage majeur pour nous ».



## Babys-Und-Kids

**Reinhilde Joachim**, gérante et associée

### Produits

Articles de puériculture, jouets et vêtements pour bébés et enfants en bas âge

### Historique

**2005**: Création de la société

**Janvier 2009**: Ouverture de la boutique Babys-Und-Kids sur Amazon.de

**Mars 2009**: Souscription au programme Expédié par Amazon

**Mai 2009**: Ouverture de boutiques sur Amazon.fr et Amazon.co.uk

« Nous avons adhéré à Expédié par Amazon, car Amazon a démontré, témoignages à l'appui, que les commerçants participant à ce programme enregistrent une augmentation significative de leur chiffre d'affaires. Outre les perspectives de croissance, la souplesse que procure Expédié par Amazon en termes de capacité de stockage et d'expédition était également essentielle. En raison de notre taille relativement petite, avec un personnel restreint et une place limitée, cette souplesse présente un avantage majeur pour nous »

Reinhilde Joachim



« Notre expérience jusqu'à présent montre que le programme Expédié par Amazon est synonyme de réduction des coûts, d'augmentation du chiffre d'affaires et de simplification considérable des opérations »

*Reinhilde Joachim*

En mars 2009, Babys-Und-Kids adhère au programme Expédié par Amazon en l'Allemagne. Dans ce cadre, Reinhilde Joachim sélectionne des articles à fort taux de rotation et à frais de gestion particulièrement avantageux, ce qui représente près d'un tiers du catalogue référencé sur Amazon.de. « Pour certaines catégories de produits, l'offre Expédié par Amazon est tout simplement imbattable », précise-t-ils « Nous avons commencé avec les porte-bébés, proposés de plus en plus via Expédié par Amazon, et nous avons observé l'évolution des ventes. » Pour les produits concernés, les ventes ont progressé en moyenne de 30 %.

### Expédié par Amazon : plus de chiffres d'affaires et moins de stress

Pour Reinhilde Joachim, cette tendance à la hausse s'explique principalement par la mention « Expédié par Amazon » : « Cette mention renforce la confiance des clients et génère plus de commandes. En effet, Amazon est synonyme de livraison rapide et fiable. C'est le critère le plus important pour les clients et c'est décisif pour l'appréciation du commerçant ». Bien évidemment, le fait que les produits Expédié par Amazon puissent prétendre au programme Amazon Premium constitue aussi un catalyseur du chiffre d'affaires.

Concernant la préparation et l'envoi des stocks au centre de traitement d'Amazon, Reinhilde Joachim parle de procédure bien rodée. « Parmi les aspects qui nous facilitent la vie figurent entre autres le service après-vente et le traitement des retours, autant de tâches qu'Amazon assure pour nous dans le cadre du programme Expédié par Amazon », ajoute-t-il. « Si un acheteur souhaite renvoyer un article, il peut contacter le service après-vente Amazon ou s'adresser au service de retours en ligne. Une fois l'article réceptionné, le service de retours en ligne procède à son traitement, avec un côté positif pour nous : pratiquement aucune incidence sur nos opérations quotidiennes. Chose intéressante, les retours les plus élevés parmi les produits du programme Expédié par Amazon concernent les porte-bébés. Cela tient au fait que ce type de produit requiert fondamentalement des explications. En revanche, dans le domaine des jouets, les retours sont extrêmement rares. »

### Des perspectives prometteuses avec le service Ventes Multi-sites

Selon le patron de Babys-Und-Kids, le service Ventes Multi-Sites proposé par Amazon est compatible avec le modèle commercial de la société. « Dans quelques mois, nous allons ouvrir une nouvelle boutique en ligne indépendante, laquelle proposera toute la gamme de nos produits », explique Reinhilde Joachim. « Outre les produits référencés dans le programme Expédié par Amazon, nous souhaitons aussi qu'Amazon assure l'expédition des articles vendus via cette nouvelle boutique. C'est possible avec leur service Ventes Multi-Sites. »

« Notre expérience jusqu'à présent montre que le programme Expédié par Amazon est synonyme de réduction des coûts, d'augmentation du chiffre d'affaires et de simplification considérable des opérations », déclare Reinhilde Joachim en guise de premier bilan provisoire. « En fait, nous n'en sommes encore qu'au début de notre développement car seulement 10 % de nos références magasin sont présentes sur Amazon. La structure de notre entreprise nous impose en effet d'avancer progressivement. Nous envisageons également d'élargir notre gamme de produits, afin d'inclure d'autres articles de puériculture tels que les chauffe-biberons, etc. Ces types de produits sont parfaitement adaptés au programme Expédié par Amazon. »

## Des graines qui font recette

À première vue, il existe des niches plus passionnantes que celle de l'achat et la vente de graines. Et pourtant, si ces fameuses graines donnent naissance à des espèces végétales rarement proposées en graineterie ou en jardinerie telles que le figuier blanc, le *Stenocarpus sinuatus* (ou arbre « roue de feu ») d'Australie ou encore la sarracénie pourpre, vous comprendrez qu'on puisse éprouver une certaine fascination. La vente de graines et semences rares provenant de pays ou de continents lointains, tel est le cœur de métier de la société Tropica depuis sa création en 1997. Tropica ouvre ainsi son catalogue de graines exotiques et d'équipements destinés à faciliter leur culture à l'amateur éclairé et au botaniste professionnel, mais aussi, plus largement, à tous les non spécialistes. Rien de plus logique, par conséquent, que la présence de Tropica sur Amazon et son choix d'utiliser le programme Expédié par Amazon.

Selon le Directeur Général de Tropica, Frank Laue, la réussite dans un domaine d'activité aussi spécifique repose sur des échanges de longue date avec des pépiniéristes spécialisés et des jardins botaniques, un réseau d'acheteurs international et un instinct très sûr pour les emballages originaux et les idées marketing qui sortent des sentiers battus. Mais il pourrait citer encore bien d'autres facteurs. Plutôt que de recourir au sachet classique, Tropica vend par exemple ses graines avec une jolie carte postale, les intègre dans une collection thématique ou encore propose des packs comme son « Enfer vert d'Amazonie », qui comprend notamment une serre miniature. Tous produits confondus, le catalogue compte environ 250 références.

Tropica est une société allemande implantée à Münster, une ville de moyenne importance de la région de Westphalie. Les trois propriétaires et leurs six collaborateurs interviennent à tous les niveaux : vente directe à l'occasion d'événements très divers, échanges commerciaux avec les revendeurs, vente au détail en ligne. Les ventes sur Amazon.de ont débuté en avril 2009. Pour nous expliquer pourquoi sa société a choisi Amazon, Frank Laue sort de sa fonction de gérant de société pour nous raconter son expérience personnelle en tant qu'acheteur : « J'achète régulièrement sur Amazon, et j'ai passé un certain temps à étudier cette plate-forme d'un point de vue commercial. Plusieurs arguments déterminants jouent en sa faveur. Pour commencer, le principe global de traitement des commandes est unique en Allemagne pour ce qui est de la vente au détail en ligne. Amazon jouit également d'une bonne réputation, et la société est connue pour ses livraisons rapides et fiables. Cette sécurité ne se rencontre nulle part ailleurs sur Internet. Enfin et surtout, Amazon est aujourd'hui devenu l'un des sites de vente en ligne les plus importants. À notre niveau, cela représente un potentiel de clientèle énorme. »

### Expédié par Amazon : un véritable outil de promotion des ventes

En entrant dans le programme Expédié par Amazon, Frank Laue se fondait aussi sur des attentes personnelles : « Lorsque je recherche un produit sur Amazon, je suis toujours à l'affût de ces accroches en vert, dans la

TROPICA®



Frank Laue, Directeur Général de Tropica GmbH & Co. KG

#### Produits

Graines exotiques et outils associés

#### Historique

**1997:** Création de la société

**2007:** Lancement de leur propre site de vente en ligne

**2009:** Ouverture de la boutique Tropica sur Amazon.de et souscription au programme Expédié par Amazon

*« Plusieurs arguments déterminants jouent en sa faveur. Pour commencer, le principe global de traitement des commandes est unique en Allemagne pour ce qui est de la vente au détail en ligne. Amazon jouit également d'une bonne réputation, et la société est connue pour ses livraisons rapides et fiables. Cette sécurité ne se rencontre nulle part ailleurs sur Internet. Enfin et surtout, Amazon est aujourd'hui devenu l'un des sites de vente en ligne les plus importants. À notre niveau, cela représente un potentiel de clientèle énorme. »*

Frank Laue

« Bien évidemment, les frais du programme Expédié par Amazon se répercutent individuellement sur les produits, mais, en tant que fabricant, nous pouvons nous en accommoder parce que nous nous y retrouvons à d'autres niveaux. L'idée de base, c'est que les clients commandent plusieurs références Tropica en une fois pour profiter des avantages réservés aux produits Expédié par Amazon, comme le service Amazon Premium, qui permet aux acheteurs qui y souscrivent de recevoir leurs commandes en livraison Express gratuitement. Plus une commande comporte de lignes, plus elle est intéressante pour nous. »

Frank Laue



description du produit, qui indiquent le délai pour la livraison Eclair. Je suis un client comme les autres : j'aime recevoir ma commande le plus vite possible. L'option de livraison gratuite est également très tentante. Et désormais, depuis que nous sommes inscrits au programme Expédié par Amazon, nous bénéficions de tous ces avantages. »

Et pourtant, on peut s'interroger : est-ce que le service Expédié par Amazon est vraiment intéressant pour ce marchand de graines exotiques lorsque l'on sait que la plupart des 200 références vendues par Tropica sur Amazon.de ont un prix compris entre 3,50 et 5 € ? « Bien évidemment, les frais du programme Expédié par Amazon se répercutent individuellement sur les produits, mais, en tant que fabricant, nous pouvons nous en accommoder parce que nous nous y retrouvons à d'autres niveaux. L'idée de base, c'est que les clients commandent plusieurs références Tropica en une fois pour profiter des avantages réservés aux produits Expédié par Amazon, comme le service Amazon Premium, qui permet aux acheteurs qui y souscrivent de recevoir leurs commandes en livraison Express gratuitement. Plus une commande comporte de lignes, plus elle est intéressante pour nous. »

### Des ventes en hausse sans surcroît de travail

Le directeur de Tropica continue d'exposer les raisons pour lesquelles lui et ses associés considèrent leur présence sur Amazon comme une sorte de collaboration avec un grand revendeur, à qui ils fournissent de gros volumes de marchandises et qui se charge de tout le reste, c'est-à-dire la vente aux internautes, la préparation et l'expédition des commandes. Les aspects tels que le service client et la gestion des retours, qui font partie du programme Expédié par Amazon, ont également leur importance.

Parallèlement à cela, la mise en place d'une logistique pour envoyer les articles au centre de distribution Amazon relève de la simple routine. Frank Laue suit ses stocks avec attention et veille à les réapprovisionner avant même d'être alerté par un e-mail lui indiquant que son seuil minimum de produits présents au centre de distribution Amazon est atteint. Dès qu'il dispose d'un nombre d'articles suffisant pour remplir une palette, il organise une expédition vers le centre de distribution Amazon.

La question qui brûle les lèvres, bien sûr, est de savoir si Expédié par Amazon a vraiment permis à Tropica de réaliser les objectifs fixés.

### Le Royaume-Uni et la France : des terres fertiles grâce au programme Expédié par Amazon

« Une fois que vous commencez à cerner la philosophie d'Expédié par Amazon, vous comprenez que ce programme est un vrai booster », affirme Frank Laue, faisant allusion à l'entrée de sa société sur les marchés anglais (début octobre 2009) et français (avant Noël 2009). « Presque toute la documentation avait déjà été traduite en anglais et en français, donc nous n'avons pas hésité longtemps lorsque la question de l'expansion hors de nos frontières s'est posée. Les frais de transport mis à part, que nos palettes soient expédiées à un centre de distribution Amazon en Allemagne ou ailleurs ne fait pas la moindre différence au niveau de notre chiffre d'affaires. En l'état actuel des choses, la plate-forme anglaise d'Amazon est particulièrement intéressante pour nous car nous sommes les premiers de notre secteur d'activité à y figurer. »

Expédié  
par **amazon**<sup>®</sup>

**amazon**<sup>®</sup>

Amazon EU Sarl  
Rue Plaetis 5  
2338 Luxembourg  
Luxembourg  
[www.amazon.fr](http://www.amazon.fr)