

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. Élise Phelippeau n'est pas loin de penser qu'Amazon a été la bonne fée de son entreprise !

Créée par Élise Phelippeau 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. Élise Phelippeau 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. « Cela nous 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 Élise Phelippeau, 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



Élise Phelippeau, chef d'entreprise

Produits

Costumes et Déguisements

Historique

2007 : Création de la société

2007 : Ouverture de la boutique
Un Monde Ludique sur
Amazon.fr dans la catégorie
« Jeux & Jouets ».

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. »*

Élise Phelippeau

« 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 ! »

Élise Phelippeau



Réduction des coûts et gain de temps

Finalement, la solution Expédié par Amazon s'est imposée d'elle-même, avec tous les avantages que reconnaît aujourd'hui Élise Phelippeau. 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, Élise Phelippeau 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 avec Amazon.co.uk.

Finalement, le principal avantage pour elle, c'est surtout la tranquillité d'esprit : plus de colis à préparer, perdus ou arrivés en retard et à rembourser. Avec Expédié par Amazon, Élise Phelippeau a la certitude que ses clients sont bien livrés. Et s'il y a une erreur quelque part, elle n'y est pour rien, c'est Amazon qui se charge de la résoudre.

« 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. »

Élise Phelippeau 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 ! »