

Le programme Expédié par Amazon a soufflé sa première bougie en France

Un an après son lancement, plusieurs centaines de vendeurs Amazon se sont inscrits à ce service innovant et bénéficient de nombreux avantages commerciaux. Partout en Europe, les services Amazon de gestion et d'expédition font l'unanimité auprès des vendeurs qui tirent profit des nouvelles fonctionnalités lancées en 2009.

Expédié par Amazon relève d'une stratégie clé d'Amazon qui consiste à se différencier des autres sites de vente en ligne par l'expérience client et l'expérience vendeur. Avec ce programme, les vendeurs proposent la même expérience client, le même service et les mêmes promotions que le service Amazon classique. « Au fond, Expédié par Amazon a pour objectif de garantir l'excellence et la régularité du service proposé quel que soit le vendeur du produit », explique Jeff Bezos, PDG d'Amazon. « Nous souhaitons procurer à nos vendeurs tous les outils nécessaires à leur réussite, notamment en leur donnant un accès simple au formidable réseau de distribution d'Amazon. Si nous leur facilitons la vie, tout le monde sera gagnant : Amazon, le vendeur et nos clients. »

Expédié par Amazon est assurément devenu un choix stratégique pour ceux qui cherchent des moyens efficaces d'augmenter leurs ventes en ligne

Beaucoup ont obtenu des résultats spectaculaires. Economic Comics, utilisateur d'Expédié par Amazon basé dans le Surrey (Angleterre), a vu ses ventes doubler, ou presque, dès la première semaine et a notamment pu vendre des articles que la société avait en stock depuis plusieurs mois. Le cofondateur et propriétaire, Simon Mott, attribue ces résultats en grande partie à Expédié par Amazon : « Nous avons augmenté nos marges et les clients peuvent regrouper les articles pour profiter de réductions sur la livraison ou des remises du programme Amazon Premium. Avec Expédié par Amazon, nous avons pu vendre plus de produits existants, tout en introduisant de nouvelles

gammes à prix très intéressant. Le gain de temps est vraiment appréciable et le rapport qualité-prix tout aussi incroyable. Choisir Expédié par Amazon est sûrement la meilleure décision que nous ayons prise en 2009. Nos ventes sont en hausse et, grâce à l'infrastructure mise en place par Amazon avec le

programme Expédié par Amazon, notre objectif de développer encore nos activités apparaît tout à fait réalisable. »

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 certains d'augmenter leur marge sans défavoriser les clients. Élise Phélippeau, dirigeante de la société Un Monde Ludique implantée au Royaume-Uni, qui vend des déguisements en ligne auprès d'une clientèle essentiellement française, commente : « 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. »

Gamesbuyer a enregistré une hausse de son chiffre d'affaires de près de 70 % suite à sa souscription au programme Expédié par Amazon. Mark Senior, fondateur et propriétaire, souligne quant à lui l'importance d'autres aspects du programme : « Le service client est un énorme atout dont nous n'avions pas pris la mesure. Nous n'y avons pas accordé une importance particulière, jusqu'au moment où nous avons vu avec quelle rapidité il réglait les problèmes liés à nos commandes sur Amazon pendant les

Cet été, le lancement du service Ventes Multi-Sites a offert aux vendeurs inscrits au programme Expédié par Amazon la possibilité d'accroître leurs activités en ligne tout en réduisant leurs coûts. Les vendeurs peuvent demander à Amazon de traiter des commandes passées sur d'autres sites qu'Amazon.fr, à savoir sur leur propre site Web ou sur une plateforme tierce. Ces commandes sont directement puisées dans le stock dont le vendeur dispose au centre de distribution Amazon, puis expédiées au choix en mode Rapide ou Express.

périodes de pointe. Le service client s'est avéré être un avantage de taille pendant notre très forte croissance du mois de décembre. Grâce à la souplesse du programme Expédié par Amazon, je peux désormais acheter mes stocks aux périodes les plus intéressantes en termes de remises. Je peux aussi augmenter ou réduire mes stocks à tout moment en fonction des périodes creuses et de pointe. Amazon est notre canal de vente préféré et le programme Expédié par Amazon nous a permis de continuer à bien gérer l'augmentation de nos ventes. Il est clair que nous allons poursuivre la relation étroite instaurée avec Amazon. »

Cet été, le lancement du service Ventes Multi-Sites a offert aux vendeurs inscrits au programme Expédié par Amazon la possibilité d'accroître leurs activités en ligne tout en réduisant leurs coûts

Les vendeurs peuvent demander à Amazon de traiter des commandes passées sur d'autres sites qu'Amazon.fr, à savoir sur leur propre site Web ou sur une plateforme tierce. Ces commandes sont directement puisées dans le stock dont le vendeur dispose au centre de distribution Amazon, puis expédiées au choix en mode Rapide ou Express. La nouvelle interface est simple et intuitive. Le vendeur peut également afficher le calcul préalable des délais de livraison avant de soumettre la commande au service Ventes Multi-Sites, ce qui lui permet de choisir l'option la plus intéressante. Enfin et surtout, ce service est facturé à l'utilisation, sans frais d'abonnement mensuels.

S'agissant d'articles à rotation rapide, le service Ventes Multi-Sites peut s'avérer extrêmement utile pendant les périodes d'activité intense. Il permet en effet aux utilisateurs d'économiser sur l'espace et la capacité de stockage et de gagner du temps en centralisant la logistique. Au lieu de gérer le processus de traitement des commandes, les vendeurs peuvent se concentrer sur d'autres aspects essentiels pour leur entreprise. Alexandre Ellena se réjouit du temps gagné et des économies ainsi réalisées par sa société Berserk Media : « Pour nous, c'est simple, on transmet les références 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. » Simon Mott d'Economic Comics est lui aussi extrêmement satisfait du temps qu'il gagne grâce à Expédié par Amazon. « Le nombre de produits qu'Expédié par Amazon livre pour notre compte nous permet de gagner un jour de travail par semaine. Et cette économie augmente à chaque fois que nous enrichissons notre offre de produits et que nous lançons de nouvelles gammes sur Amazon. Grâce à Expédié par Amazon,

nous pouvons dorénavant vendre des jouets plus encombrants que nous ne pouvions pas stocker nous-mêmes en grande quantité. »

Les alertes de réapprovisionnement du compte vendeur Expédié par Amazon permettent de détecter sans tarder le faible niveau des stocks et donc d'optimiser les ventes pendant la période la plus active de l'année. Pour profiter du programme Expédié par Amazon, il faut commencer par s'inscrire sur Amazon et y ouvrir un compte vendeur. En août 2009, Amazon.fr a grandement simplifié la tâche des titulaires de comptes vendeurs souhaitant offrir les avantages Expédié par Amazon à leurs clients en ligne. Il leur suffit désormais de cliquer sur un bouton dans leur compte existant pour activer les fonctionnalités Expédié par Amazon. Les outils d'information et d'aide à la mise en route figurent directement sur le compte vendeur. Les utilisateurs, nouveaux et existants, peuvent créer un envoi de stock à Amazon, afficher et gérer les produits une fois qu'ils sont arrivés au centre de distribution, puis visualiser les commandes tout comme ils le font lorsqu'ils se chargent eux-mêmes de l'expédition, et ce sans modification ni de l'apparence, ni du fonctionnement de leur compte.

La nouvelle configuration est conçue de façon à faciliter l'information des vendeurs à propos d'Expédié par Amazon, ainsi que l'exécution des principales tâches du programme. Le vendeur commence par sélectionner dans ses offres existantes les produits dont il souhaite confier le traitement et l'expédition à Amazon. Puis, à l'aide des outils désormais intégrés à son compte, il crée un envoi vers le centre de distribution Amazon, selon une procédure très simple, pas à pas. Les vendeurs ont la possibilité d'essayer le programme avec quelques produits seulement envoyés sous forme de colis ou plusieurs milliers d'articles par palettes, et ce à l'aide des mêmes outils simples d'utilisation. Une fois les produits arrivés au centre de distribution Amazon, le vendeur peut suivre et contrôler les niveaux de stock ainsi que les commandes traitées et expédiées par Amazon (toujours à l'aide des outils intégrés à son compte existant). Il peut à tout moment décider de réapprovisionner le stock Amazon ou bien demander qu'une partie ou que l'intégralité lui soit retournée. Il a même la possibilité d'utiliser le stock Amazon pour exécuter des commandes reçues via d'autres canaux de vente. « Les nouveaux outils Expédié par Amazon sont vraiment axés sur l'expérience vendeur », affirme Michael Dugally, PDG de Piece of Mind Media. « Nous pouvons créer un envoi de milliers d'articles vers Amazon en quelques minutes à peine, puis suivre l'écoulement des marchandises et gérer le tout à l'aide de notre compte et de nos propres logiciels intégrés. L'impact sur nos ventes sur Amazon a été considérable et nous utilisons également l'option Ventes Multi-Sites

pour traiter les commandes reçues via d'autres canaux de vente. En bref, Expédié par Amazon nous permet de nous concentrer sur les aspects vraiment importants pour nous : l'approvisionnement, la tarification et la diversification. »

En septembre 2009, Amazon a lancé Amazon Fulfilment Web Service (FWS), qui permet aux vendeurs inscrits utilisant déjà Expédié par Amazon d'accéder aux fonctionnalités logistiques très performantes d'Amazon dans une interface de services Web simple à utiliser

Avec FWS, les vendeurs peuvent intégrer les fonctionnalités Expédié par Amazon à leur propre système de planification de l'entreprise (ERP) ou de gestion de la production (GPAO). L'utilisation de FWS est gratuite. Des frais s'appliquent uniquement aux services Expédié par Amazon associés. Deux types d'API gèrent les flux d'entrée et de sortie. Les API d'entrée permettent aux vendeurs d'automatiser et de simplifier le processus de création des envois vers les centres de distribution tandis que les API de sortie leur permettent d'envoyer à Amazon de façon informatique les données relatives aux commandes passées dans le cadre de ventes Multi-Sites.

Pour le programme Expédié par Amazon, la valeur maximale de remplacement des produits perdus ou endommagés est passée en France à 500 € par unité au mois d'octobre. C'est donc l'esprit plus tranquille que les vendeurs peuvent expédier leurs articles de grande valeur au centre de distribution Amazon. En cas de perte ou d'endommagement d'un produit dont Amazon serait responsable aux termes du contrat de service Expédié par Amazon, Amazon rembourse à ses vendeurs la juste valeur commerciale du produit, déduction faite des frais appropriés de traitement de commande et de vente sur Amazon.

Resumé des avantages du programme Expédié par Amazon :

- Expédié par Amazon ne requiert aucun engagement
- Un vendeur participant au programme conserve la propriété de son stock Expédié par Amazon et peut à tout moment augmenter les stocks ou demander des retours de produits.
- Il n'existe aucune limite minimale ni maximale de stockage ou de commande.

- Les frais de gestion sont facturés par commande au moment de la vente.
- Les frais de stockage sont calculés tous les jours uniquement pour le stock présent dans le centre de distribution Amazon.
- Les vendeurs peuvent utiliser les services d'expédition d'Amazon tout en traitant eux-mêmes leurs commandes ou laisser Amazon se charger de tout.
- Le stockage et la manutention des marchandises ont lieu dans les entrepôts modernes et sûrs d'Amazon.
- Traitées immédiatement, les commandes sont emballées et expédiées pour livraison dans les délais, quel que soit le mode choisi par le client.

Les avantages ne se limitent pas à la simple expédition. Les produits enregistrés sous Expédié par Amazon sont proposés à la vente et expédiés de la même façon que les articles Amazon. Ils peuvent donc bénéficier d'une livraison gratuite et des remises du service Amazon Premium. Les délais de livraison sont ainsi précisés sur la page de l'offre et les options cadeau sont aussi proposées. Les acheteurs peuvent filtrer sur les critères de livraison gratuite ou Amazon Premium. Le logo Expédié par Amazon et les informations de livraison figurent sur les offres en ligne. Amazon se charge de tout le service client et des retours de marchandises pour les commandes traitées dans le cadre du programme Expédié par Amazon. D'où un avantage concurrentiel qui repose notamment sur un renforcement de la confiance des acheteurs et qui se traduit par une amélioration des ventes. Amazon Premium est un service qui permet aux clients résidant en France métropolitaine de bénéficier à volonté de la livraison Express gratuite pour des centaines de milliers d'articles commandés sur Amazon.fr, moyennant un abonnement annuel de seulement 49 €.

Avec l'extension des fonctionnalités Expédié par Amazon, les vendeurs constatent une accélération de la croissance de leur entreprise. En 2010, Amazon continuera de recueillir les commentaires des vendeurs pour mieux connaître leurs besoins en matière de traitement des commandes et mettre à leur disposition les outils et ressources nécessaires à leur réussite.