

« 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 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. »

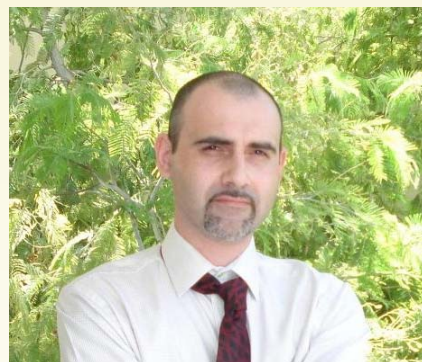
La solution Expédié par Amazon s'est également imposée pour des raisons d'économies. « Le coût du port est très intéressant, en particulier pour des articles volumineux ou de grande valeur. Expédier un coffret d'un poids de 500g ou un article dont la valeur aurait nécessité pour nous une option recommandée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