

« 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 entendra 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 d'envoi, 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 Tangerink

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. 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. »

Plus de temps pour d'autres tâches

Exemples de tarifs Expédié par Amazon

Nouveaux Tarifs



Girolle 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 €
Frais Expédié par Amazon	3.89 €



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 €
Frais Expédié par Amazon	2.25 €

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

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 et Amazon s'occupe du reste. Il ne me reste plus qu'à percevoir la marge », résume-t-il avec humour. 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. »