

## 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 et pour le sommeil des enfants, dont un grand nombre 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 du prestataire de services. 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 et boutique en ligne pour la vente sur Internet

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

**Mars 2009**: Adhésion au programme Expédié par Amazon en Allemagne

**Mai 2009**: Ouverture de boutiques sur Amazon.de 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 pour 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. « 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. »