

Le programme Expédié par Amazon à l'œuvre : Gamesbuyer.co.uk

Lors de sa première rencontre avec l'équipe du programme Expédié par Amazon, Mark Senior de Gamesbuyer.co.uk a compris qu'il tenait peut-être la solution à ses besoins croissants en matière d'entreposage et de gestion du stock. Ce qu'il n'avait pas prévu, en revanche, c'est qu'avec cette nouvelle solution logistique ses ventes allaient faire un bond de près de 70 %.

Comme tant d'autres commerçants des années 90, Mark Senior a d'abord appliqué les principes classiques de la vente au détail en ouvrant des boutiques « en dur ». C'est ainsi qu'a vu le jour Premier Entertainment, une chaîne de magasins spécialisée dans la vente de vidéos et de DVD.

Avec l'essor d'Internet, Mark a vite mesuré l'intérêt de créer un canal de vente en ligne. Il s'est alors essayé à cette nouvelle forme de commerce, s'orientant dès 2002 vers le marché porteur de l'électronique. Renonçant au lourd investissement qu'aurait représenté un magasin « physique », il a opté pour la rapidité d'une plate-forme électronique fonctionnant à la demande. Grâce à une planification stratégique avisée sur un marché où la concurrence est féroce, Mark a décidé de se spécialiser dans les jeux : Gamesbuyer.co.uk était né.



La vente de produits Gamesbuyer a démarré sur Amazon.co.uk en 2003. Dès les premières mises en vente, Gamesbuyer a connu une croissance soutenue de 95 %, principalement en ligne avec Amazon.co.uk mais aussi via son propre site Web et d'autres circuits de distribution. La question du stockage des produits Gamesbuyer est devenue de plus en plus problématique, imposant l'adoption d'une nouvelle stratégie pour faire face à l'augmentation du stock. C'est à ce moment que l'équipe Expédié par Amazon a rencontré Mark et lui a demandé d'évaluer le programme. Gamesbuyer ne savait plus où entreposer son stock ; cette opportunité

Pour accompagner sa croissance, Gamesbuyer devait trouver le moyen de faire face à ses pics d'activités sans engager de frais fixes importants. Expédié par Amazon a donc été retenu pour répondre à ses besoins logistiques. Les expéditions ont commencé en octobre. De novembre à janvier, le volume d'unités expédiées par Amazon a dépassé celui de Gamesbuyer, le service Expédié par Amazon s'adaptant rapidement à l'augmentation de la demande.



gamesbuyer.co.uk

Mark Senior, Fondateur et propriétaire

Produits

Jeux électroniques et accessoires

Historique

Années 90 : création de la chaîne de magasins Premier Entertainment

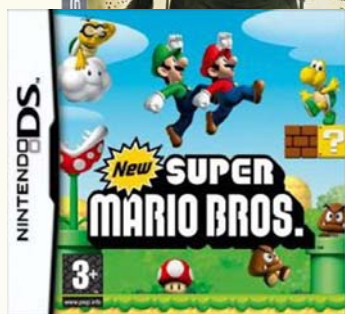
2002 : abandon du commerce « en dur » au profit de boutiques en ligne

2003 : début des ventes sur Amazon.co.uk

2008 : souscription au programme Expédié par Amazon pour répondre à des besoins croissants en matière d'entreposage du stock

« Amazon est notre principal canal de vente, avec plus de 69 % de notre activité, et a constitué l'élément moteur de notre croissance l'an passé. »

Mark Senior



arrivait donc à point nommé dans son plan de développement. Pour accompagner sa croissance, la société devait en effet trouver le moyen de faire face à ses pics d'activités sans engager de frais fixes importants. Gamesbuyer a donc retenu Expédié par Amazon pour répondre à ses besoins logistiques.

Les expéditions vers les centres de distribution Amazon ont commencé en octobre 2008 et une hausse de 41 % des ventes pour les articles expédiés par Amazon a été rapidement constatée par rapport aux articles expédiés par Gamesbuyer. En novembre, l'augmentation s'est envolée jusqu'à 169 %. En profitant de la livraison gratuite et des remises Amazon Premium, Gamesbuyer a pu transférer un pourcentage supplémentaire de ses produits. En décembre, Gamesbuyer avait plus que doublé ses ventes d'articles Expédié par Amazon. Par rapport aux articles vendus sur Amazon et expédiés directement par Gamesbuyer, le nombre d'unités Expédié par Amazon avait augmenté de 214 %. Une croissance qui a largement dépassé les espérances de Gamesbuyer. Pendant la période la plus active, le programme Expédié par Amazon a plus que doublé la capacité d'expédition de Gamesbuyer. « Amazon est notre principal canal de vente, avec plus de 69 % de notre activité, et a constitué l'élément moteur de notre croissance l'an passé. »

Gamesbuyer, qui devait déjà gérer les stocks et la demande en période de pointe, commençait à éprouver des difficultés à assurer le service client durant ces mêmes périodes. « Le service client Expédié par Amazon 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 périodes de pointe. Ce service s'est avéré être un atout majeur pendant notre très forte croissance du mois de décembre. Avec l'augmentation des ventes, nous étions en effet fortement sollicités. Grâce à Expédié par Amazon, nous disposons désormais d'un service client très performant. »

« Le service client Expédié par Amazon 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 périodes de pointe. Ce service s'est avéré être un atout majeur pendant notre très forte croissance du mois de décembre. »

Mark Senior

Lorsque Mark doit prendre des décisions sur les achats, il doit également décider où le stock sera entreposé et comment il sera géré pendant les périodes de pointe. « Aujourd'hui, je n'ai plus à me soucier de ces détails. J'ai abandonné le système de l'entrepôt à prix et volume fixes pour une activité fluide à tous points de vue. » Gamesbuyer.co.uk a dû également tenir le rythme pendant la principale période de pointe de l'année, sachant que la gestion du stock avant et après les fêtes est un vrai casse-tête. « 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 son 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. »