

Le programme « Expédié par Amazon » ouvre de nouvelles perspectives commerciales et dope les ventes !

« Depuis la généralisation d'Internet, le consommateur est de mieux en mieux informé sur les produits qu'il souhaite acheter. Entre les descriptifs fournis par le fabricant, les avis des clients et les notes données par les internautes, il n'est pas rare que l'acheteur en sache davantage sur un produit que le vendeur lui-même. Pour se guider dans ses achats, le consommateur ne recherche plus les simples conseils appliqués à la vente au détail. Pour nous vendeurs, il s'agit en effet de savoir sélectionner le bon produit et de le négocier au meilleur prix, puis de traiter les commandes des clients de manière rapide et fiable. C'est à ce stade qu'intervient le programme « Expédié par Amazon », explique Bruno Wirth. Et ce spécialiste de l'e-commerce sait de quoi il parle : propriétaire et gérant de Radio Wolf GmbH, il dirige son entreprise avec son épouse et est l'un des pionniers de la vente sur Internet dans le créneau des produits Hi-fi, TV, vidéo et photo en Allemagne.

Pour Bruno Wirth, tout s'est joué en 1999. Il décide alors de tenter l'aventure de la vente sur Internet, tout d'abord comme l'un des premiers vendeurs membres du site d'enchères en ligne Alando. Un an plus tard, il franchit une étape décisive : la société décide de fermer la dernière de ses cinq filiales et oriente ses activités majoritairement, pour ne pas dire exclusivement, vers la vente sur Internet. Un seul point de vente avec des horaires d'ouverture fixes est conservé sur le site du siège de l'entreprise, à Jahnsdorf, près de Chemnitz (Allemagne). Toutefois, Bruno Wirth en parle plutôt comme d'une plate-forme de transbordement des marchandises vendues sur Internet, faisant également office de vitrine au niveau local.

Radio Wolf fait partie des vendeurs officiels d'Amazon.de depuis 2005, mais la société utilise également sa propre boutique en ligne, accessible sur www.RadioWolf.de, ainsi qu'une autre plate-forme de vente en ligne, bien que dans une proportion en net recul. Aujourd'hui, les ventes sur Amazon représentent l'essentiel de l'activité et affichent un fort indice de croissance. Actuellement, le chiffre d'affaires généré sur Amazon.de est 10 fois supérieur à celui que l'entreprise réalise via sa propre boutique. Bruno Wirth explique cette croissance spectaculaire par la notoriété d'Amazon, qui s'étend un peu plus chaque jour, mais aussi par l'excellente réputation dont jouit la plate-forme auprès des consommateurs.

Rattraper le temps perdu : objectif atteint grâce au programme Expédié par Amazon

Pour Bruno Wirth, la décision prise en février 2009 de devenir membre du programme Expédié par Amazon était entièrement justifiée et s'est révélée très concluante. Cela tient-il à la capacité et à la fiabilité quasiment illimitées qu'offre le programme à la petite équipe en termes de volumes de stockage, de traitement des commandes et de logistique globale ?



Bruno Wirth, propriétaire et gérant de Radio Wolf GmbH

Produits

Hi-fi, TV, vidéo et photo

Historique

- 1999 : Premiers pas dans le commerce en ligne
- 2005 : Entrée sur Amazon
- 2009 : Débuts avec Expédié par Amazon



Bruno Wirth, propriétaire et gérant de Radio Wolf GmbH

« Malgré nos processus de traitement des commandes hautement automatisés, nous avons atteint nos limites de capacité avec à peine 300 colis par jour. Aujourd'hui, je ne suis pas encore levé que déjà, mes colis sont prêts à être expédiés depuis la plate-forme d'Amazon. Les vendeurs pour lesquels la préparation et l'expédition des commandes sont encore largement manuelles devraient rapidement constater la rentabilité du programme Expédié par Amazon, et ce dès les plus petits volumes. »

Bruno Wirth



Le fait de pouvoir se décharger du service client et du traitement des retours de marchandises ? Sans doute à un peu de tout cela, mais avant tout à un élément crucial, comme le souligne le propriétaire de Radio Wolf : « À la réflexion, pour faire du commerce sur Internet, le vendeur n'a qu'un seul problème : le temps, car aujourd'hui, il est impératif de pouvoir traiter les commandes 24/24 h. En affectant le temps que me fait gagner le programme Expédié par Amazon à d'autres tâches, comme la stratégie des achats, la recherche de nouveaux fournisseurs, l'étude des opportunités commerciales dans d'autres pays, etc., je continue de valoriser mon activité. »

Pour clarifier son propos, il ajoute : « Pour Noël 2008, nous n'avions pas encore adhéré au programme Expédié par Amazon. Malgré nos processus de traitement des commandes hautement automatisés, nous avons atteint nos limites de capacité avec à peine 300 colis par jour. Aujourd'hui, je ne suis pas encore levé que déjà, mes colis sont prêts à être expédiés depuis la plate-forme d'Amazon. Les vendeurs pour lesquels la préparation et l'expédition des commandes sont encore largement manuelles devraient rapidement constater la rentabilité du programme Expédié par Amazon, et ce dès les plus petits volumes. »

Un programme aux multiples avantages

À tous ces avantages s'ajoutent plusieurs éléments concrets, qui, aux yeux de Bruno Wirth, font toute la force du programme Expédié par Amazon : par exemple, les frais d'expédition très réduits qu'Amazon facture par colis aux vendeurs membres du programme. « Le calcul des frais m'a paru si avantageux que j'ai d'abord accueilli l'information avec scepticisme. Un coup de fil au Service Clients d'Amazon a confirmé cette bonne surprise. Il est évident que c'est un argument auquel nous avons été très sensibles », explique le gérant de Radio Wolf. Selon lui, en choisissant d'adhérer au programme Expédié par Amazon, un vendeur accède au rang de partenaire privilégié d'Amazon, c'est-à-dire un partenaire qui profitera de divers « plus » ayant un effet stimulant quasi automatique sur les ventes, comme la garantie d'une livraison rapide pour le client final ou la « possibilité de livraison gratuite », la formule magique qui aiguillonne instantanément le désir de commande chez le consommateur. « Lorsque le client voit que Radio Wolf expédie ses produits via Amazon, il aura davantage tendance à commander car la logistique d'Amazon est un gage de confiance. Par expérience, je dirais que c'est un avantage concurrentiel très précieux », ajoute Bruno Wirth.

« À mon avis, le programme Expédié par Amazon mérite l'attention de tous les e-vendeurs qui n'ont par ailleurs pas à se plaindre des plateformes qu'ils utilisent. Je pense même qu'intégrer le programme au processus de vente via notre propre site Web pourrait avoir des retombées fantastiques car nous économiserions les frais induits par le stockage des marchandises sur site », conclut avec un bel optimisme Bruno Wirth, en fin connaisseur de l'e-commerce.



« Lorsque le client voit que Radio Wolf expédie ses produits via Amazon, il aura davantage tendance à commander car la logistique d'Amazon est un gage de confiance. Par expérience, je dirais que c'est un avantage concurrentiel très précieux »

Bruno Wirth