

En revenant de la conférence sur le e-commerce

Ou e-commerce et saint Antoine de Padoue

En une semaine, j'ai vécu six expériences de e-commerce. Expériences bien différentes dont l'une d'elles m'a conduit à écrire à un e-commerçant et lui suggérer des améliorations qui seraient les bienvenues .

La première expérience se référait à une commande passée à la filiale française d'un fabricant d'un produit à consommer de préférence avec George Timothy Clooney (who else ?). En termes de respect des délais et des quantités, et d'accusé de réception, un service « zen » et princier à la fois à un tarif royal. Mais je ne cherchais clairement pas le moins disant. L'aurais-je pu?

La seconde fut celle d'un distributeur de housse pour voiture basé en France. Site sans prétention, bien documenté qui me permit de choisir les bonnes dimensions. Et de le vérifier au téléphone avec une vraie personne. Nous eûmes même le temps de comparer nos météo respectives à Narbonne et en région parisienne. Livraison dans les délais prévus et suivi colissimo. La chaleur du midi et une expérience très positive.

La troisième fut une commande de livre électronique chez le, non auto-proclamé, possesseur de la meilleure supply chain au monde. Aucune surprise à attendre et un autre bon exemple de la commande parfaite. Bien sûr, pour en avoir formé plusieurs, je sais qu'il a des collaborateurs très sérieux et très compétents, notamment dans ses centres de distribution, mais je n'envisageai pas une seconde un échange téléphonique.

La quatrième fut précisément la série de conférences organisée par Supply Chain Magazine et Dauphine sur le e-commerce. Des conférences très intéressantes et, pour moi, très instructives. Les meilleurs prestataires en transport, magasinage et distribution étaient mis à contribution sur le podium ou dans la salle. Un rappel de la loi Chatel me fut très utile dans les jours qui suivirent.

La cinquième, ce lundi fut aussi une commande auprès d'un « pure player ». Encore que j'aie aussi acheté le CD d'installation. Quelle ne fut pas ma surprise après avoir conclu ma commande – et donné mon numéro de téléphone – d'être rappelé dans les dix minutes qui suivirent pour me voir proposer des « upgrades » qui auraient décuplé le montant de ma commande initiale. Après avoir négocié pendant 5 minutes et obtenu un discount je repartis avec une nouvelle prestation qui finalement correspondait mieux à mes attentes pour seulement le double de ma commande initiale.

La sixième qui commença par être la première (pour le début de mon histoire avec eux) fut celle d'un distributeur qui avait plusieurs magasins à l'étranger et après être avoir créé son site de vente sur internet décida de s'internationaliser et de commencer par la France. Des prix très compétitifs sur du matériel High Tech, une équipe française joignable au téléphone, photo de ses locaux, la garantie d'une présence en stock, suffirent à me convaincre que je pouvais passer commande sans trop de risques.

Dès confirmation de la commande, l'absence de date de livraison prévue, l'utilisation d'un nom de marque pour désigner le panier, m'incitèrent à analyser les CGV : un français assez malmené, plusieurs dispositions ne respectant pas la loi Chatel, pas de suivi de l'envoi (plus d'e700 euros) me mirent mal à l'aise. Tout comme le fait que je trouvais le colis difficilement inséré dans ma boîte à lettre par le facteur alors que l'envoi devait être fait par UPS. Un mode d'emploi en langue étrangère sans que la version française, envoyée en courrier lent n'ait été annoncée. Elle n'arriva, sous forme de photocopies (320 pages) qu'après la conférence. Un délai de disponibilité effective de 48 heures qui, en réalité, était devenu 6 jours.

Ces différentes expériences étalées sur une semaine m'ont conduit aux règles suivantes que je me promets d'appliquer :

- Même avec une longue expérience en tant qu'e-acheteur, il est toujours utile de suivre des sessions comme celle de vendredi dernier sur le e-commerce.
- Bien connaître les droits de utilisateurs avant de s'adresser à un nouveau e-commerçant. Voir par exemple : www.definitions-webmarketing.com/Definition-Loi-Chatel-e-commerce
- Lire attentivement les CGV (conditions générales de vente). Elles sont assez souvent planquées en bas de page.
- Etre très prudent dans l'information communiquée sur les sites d'e-commerce
- Dans les échanges téléphoniques , quand ils existent, une ou deux minutes d'échange libre avec mon interlocuteur peuvent quelquefois m'apporter beaucoup plus que ce que je pourrais imaginer . Mais si c'est le commerçant qui appelle, ce n'est certainement pas pour tailler une bavette.
- Vérifier le mode de livraison prévu et le mode d'accusé de réception.
- Si après tout vérifié et passé ma commande, je suis dans le pétrin, je peux toujours faire une prière à Saint Antoine de Padoue pour que la chose perdue ne devienne pas une cause perdue.

Vous y croyez vraiment ?