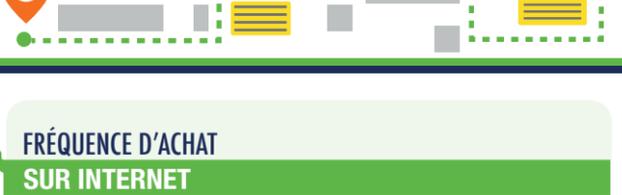


ATTENTES DES CONSOMMATEURS LIVRAISON E-COMMERCE

Présentation de l'étude Ifop 2016 : « les attentes des consommateurs en matière de livraison »



FRÉQUENCE D'ACHAT SUR INTERNET

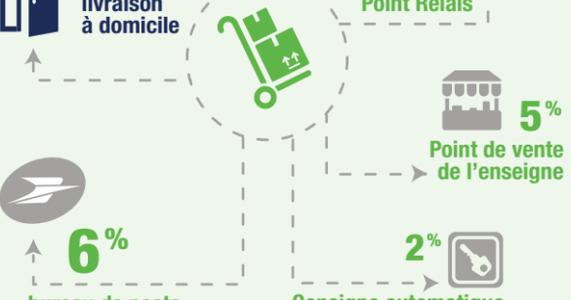


LA LIVRAISON À DOMICILE LE CRITÈRE CLÉ LORS D'UN CYBERACHAT

CRITÈRE LE PLUS IMPORTANT LORS DE L'ACHAT SUR INTERNET



MODE DE LIVRAISON PRÉFÉRÉ DES INTERNAUTES



LA LIVRAISON, MOYEN DE SE DÉMARQUER DE LA CONCURRENCE



MULTIPLICATION & VISIBILITÉ DES OPTIONS DE LIVRAISON

LES OPTIONS DE LIVRAISON SONT JUGÉES INSUFFISANTES



POSITIONNEMENT DES OPTIONS DE LIVRAISON



LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE LIVRAISON



INFORMER LE CLIENT SUR LE STATUT DE LA LIVRAISON EST FONDAMENTAL



SERVICES INCITANT À ACHETER DAVANTAGE SUR INTERNET



INSATISFACTION DES INTERNAUTES LORS DE LA COMMANDE OU DE LA LIVRAISON



LES PROBLÈMES RENCONTRÉS



LA GESTION DES RETOURS



MODE DE RETOUR PRIVILÉGIÉ DES CONSOMMATEURS

