

Guide approfondi

# Comment maîtriser l'expédition à l'international pour votre e-commerce ?

Automatisez et développez votre activité à l'international avec Sendcloud

**Ce guide couvre :**

- ✓ Stratégie de livraison multitransporteurs
- ✓ Traitement de commandes automatisé
- ✓ Traitement des retours internationaux

 sendcloud



# N'est-il pas excitant d'être présent sur de nouveaux marchés ?

Si votre réponse à cette question est non, alors vous vous trouvez au bon endroit.

En près de 10 ans, nous avons aidé plus de 23 000 e-commerçants à se développer dans toute l'Europe. C'est votre tour à présent.

En quelques étapes seulement, Sendcloud peut faire en sorte que vos expéditions internationales se déroulent sans problème.

Ce guide vous présente les fonctionnalités d'automatisation de Sendcloud qui facilite le développement à l'international et les étapes à suivre.

Les données de ce document proviennent de notre [Tour d'horizon de la livraison e-commerce 2021/2022](#).



## Section 1

# Transporteurs : Pourquoi un seul ?

Ce n'est peut-être pas votre priorité et pourtant ça devrait l'être ! Une stratégie multi-transporteurs est la seule façon de satisfaire vos clients internationaux.

Par exemple, les **e-acheteurs européens désirent à 71 % des méthodes de livraison flexibles** et 40 % ont un transporteur privilégié.

Pourquoi ne pas jouer le jeu ?

### Découvrez :

- ✓ Les avantages
- ✓ Comment mettre cela en pratique
- ✓ Comment le configurer dans Sendcloud



# Les avantages d'une stratégie multi-transporteurs :

## ✓ Économisez sur les coûts de livraison

Négociez avec différents transporteurs pour proposer une sélection de méthodes de livraison ou utilisez les tarifs pré-négociés de Sendcloud.

## ✓ Améliorez la satisfaction et la fidélité client

Les clients réclament du choix. Plus de [70 % des e-acheteurs européens veulent des méthodes de livraison flexibles.](#)

## ✓ Supprimez les retards avec des solutions de secours

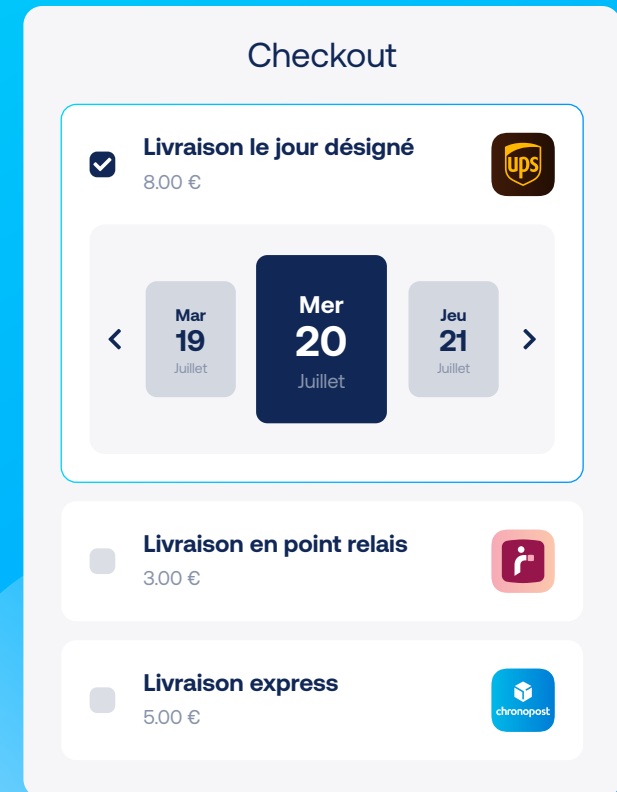
Faire appel à plusieurs transporteurs vous permet de disposer de solutions de secours.

## ✓ Gagnez du temps

Mettez en place des [règles d'expédition intelligentes](#) pour automatiser le choix du transporteur et de la méthode d'expédition d'une commande.

## ✓ Réduisez les abandons de panier et augmentez les conversions

Près de la moitié des e-acheteurs européens ont un transporteur privilégié ou ont eu une mauvaise expérience avec un transporteur ce qui peut les freiner pour commander.





# Proposez de multiples transporteurs internationaux

Imaginez que vous êtes une marque de mode expédiant dans le monde entier. Vous expédiez des commandes allant d'un simple t-shirt à un lot entier de vêtements. Le tableau ci-dessous montre comment vous pourriez utiliser plusieurs modes de livraison de différents transporteurs.

## Expéditions nationales



Livraison Chrono Classic



Livraison en Point relais



Lettre Suivie

- ✓ Pour des raisons de commodité et de rapidité, nous proposons la livraison à domicile ou en Point Relais
- ✓ La livraison en boîte aux lettres est une option abordable pour les petits envois.

## Expéditions au sein de l'Europe



Colissimo International



DPD Classic Europe



GLS EuroBusiness Parcel

- ✓ Le transporteur national propose une méthode de livraison internationale plus lente et moins chère.
- ✓ Les transporteurs internationaux comme DHL, DPD ou GLS offrent des services fiables, personnalisés avec un suivi précis, et permettent généralement l'envoi de colis plus volumineux.

## Expéditions à l'international



UPS Standard



UPS Express



UPS Express Saver

- ✓ Combinez les services express et standard afin que vos clients puissent choisir le montant qu'ils sont prêts à dépenser pour la livraison.
- ✓ Il est essentiel d'inclure le suivi des envois à travers le monde.
- ✓ Pensez également à l'assurance.

**« La mise en place de Sendcloud nous a également permis de développer nos ventes à l'international. La plateforme nous a ouvert d'autres marchés en facilitant nos expéditions vers toute l'Europe. »**

— Soyuniq

[Découvrez le parcours de Soyuniq](#)



# Intégrez plusieurs transporteurs à votre boutique avec Sendcloud


Si vous disposez de vos propres contrats avec certains transporteurs, il vous suffit de les importer directement sur Sendcloud, et connecter votre (ou vos) boutique(s).


### Mes contrats transporteurs


[+ Ajouter votre propre contrat](#)

#### Ajouter un contrat

Nom d'utilisateur	Mot de passe
<input type="text"/>	<input type="password"/>
Numéro de compte	<a href="#">Sauvegarder</a>
<input type="text"/>	

 FedEx [Gérer](#)

 UPS [Gérer](#)

 [Gérer](#)

Complétez votre checkout avec les méthodes d'expédition pré-négociées Sendcloud auprès de divers transporteurs en activant directement depuis la plateforme ceux avec lesquels vous voulez expédier.

De cette façon, vous pouvez économiser sur les frais de livraison et offrir à vos clients plus de choix et de flexibilité.

Si vous expédiez à partir de plusieurs adresses (par exemple, un entrepôt dans un autre pays), vous pouvez également accéder aux transporteurs disponibles dans ces pays et les activer.

*Vous voulez voir tous les transporteurs et les tarifs réduits ?*

[Créer gratuitement votre compte](#)





*Veillez à lire attentivement les conditions d'expédition sur notre Centre d'aide pour éviter d'expédier des colis de manière incorrecte et d'encourir des suppléments.*


### Transporteurs Sendcloud


Choisir le pays


**Pays** ▼  
italie  
**France**  
Espagne

 Colissimo

 Chronopost Désactiver

 Mondial Relay Activer

 Colis Privé Désactiver

 Désactiver



## Section 2

# Traitement automatisé des commandes

Plus vous pouvez traiter rapidement les commandes (y compris ces ennuyeux formulaires de douane), plus vous pouvez les expédier efficacement. Cela signifie que vos transporteurs ont plus de temps pour livrer vos produits à vos clients - ce qui signifie des clients heureux !

Et n'oubliez pas cela permet de réduire les erreurs manuelles. Voyons comment vous pouvez traiter les commandes rapidement et efficacement lorsque vous expédiez avec plusieurs transporteurs et que vous devez remplir tous ces formulaires de douane.

### Découvrez :

- ✓ Les avantages
- ✓ La mise en pratique
- ✓ Comment le paramétrer dans Sendcloud



# Automatiser le traitement de commandes : les avantages

## ✓ Contrôlez votre charge de travail

Définissez des conditions pour traiter certains types de commandes, accédez à des formulaires douaniers pré-remplis et bien plus encore.

## ✓ Réduisez le risque d'erreurs

Paramétrez vos processus avec des transporteurs attribués pour certains types d'envois et des retours adaptés à leur zone géographique.

## ✓ Automatisez les formulaires douaniers

Éditez vos documents douaniers en même temps que vos étiquettes d'expédition avec des données pré-remplies.



# Règles d'expédition : traiter les commandes devient un jeu d'enfant

Reprenons notre exemple précédent. Notre marque de mode utilise les règles d'expédition pour **attribuer automatiquement la méthode de livraison adéquate** à une commande en fonction du pays de destination, du poids, de la taille, des délais, etc.

## Commande d'un T-shirt en France

Si Poids : < 2 kg 

Et Pays de destination : France 

Alors Expédier avec : Delivengo Prio 


## Commande de plusieurs articles vers l'Allemagne

Si Poids : 2 - 20 kg 

Et Pays de destination : Allemagne 

Alors Expédier avec : DPD Classic Europe 

## Commande d'une robe vers les États-Unis

Si Méthode de checkout : Express 

Et Pays de destination : États-Unis 

Alors Expédier avec : UPS Express Saver 

# Mettre en place les règles d'expédition avec Sendcloud :

Avec Sendcloud, la mise en place de règles d'expédition est très facile. Sélectionnez la condition que vous désirez voir appliquée par la règle d'expédition, Ou même **en ajouter plusieurs pour une seule règle d'expédition** si c'est ce dont vous avez besoin.

À partir de là, vous pouvez ensuite choisir le résultat souhaité, comme l'expédition avec une **méthode de livraison particulière** ou l'**ajout d'une assurance automatique** pour les colis dont la valeur de commande est élevée.

### Nouvelle règle d'expédition

**Nom de la règle** Plusieurs articles vers le UK

**Conditions**

Si  
Poids (kg) > 2

Et  
Vers le pays = Sélectionner  
France  
Royaume-Uni  
Italie

**Action**

Alors  
Expédier avec DPD Home 2-20 kg

Ajouter action

Sauvegarder la règle d'expédition



**“Avec l’aide des règles d’expédition intelligentes, nous pouvons définir quel transporteur utiliser pour différents pays. Cela permet à nos employés dans l’entrepôt de gagner du temps pour expédier rapidement les colis nationaux et internationaux en même temps.”**

— Bunzlau Castle

[Visionner l'histoire de Bunzlau Castle's](#)





# Prêt pour des formalités douanières simplifiées ?

Un autre casse-tête lors d'une expédition en dehors de l'UE est la création de formulaires douaniers. Avec Sendcloud, **générez automatiquement vos documents douaniers lorsqu'un envoi est créé.**

Téléchargez vos données essentielles - IOSS, EORI et TVA - sur Sendcloud et elles seront automatiquement remplies lorsque vous créerez un nouveau document douanier. Ensuite, les documents douaniers sont imprimés directement à côté de votre étiquette d'expédition.

### Détails de l'entreprise

  
  
**UE**  
Numéro EORI  Numéro de TVA   
  
**UK seulement**  
Numéro EORI  Numéro de TVA   
  
**Hors UE**  
Numéro IOSS

# Utilisez-vous Shopify ou WooCommerce ?

Si vous utilisez WooCommerce ou Shopify, **renseignez automatiquement vos données produit** - Code HS et pays d'origine - sur vos formulaires douaniers pour accélérer le processus.

Si vous ne les utilisez pas, pas d'inquiétude. Pour chaque nouvel envoi international, vous pourrez préciser les informations produit nécessaires.

*Vous voulez rendre la création de formulaires douaniers aussi simple que cela ?*

[Créer votre compte gratuit](#)



The illustration shows a smartphone screen with a white background. At the top, there are two logos: a purple speech bubble with 'Woo' in white, and a green shopping bag with a white 'S'. Below the logos is a form titled 'Données du produit'. The form has two input fields: 'Code SH' and 'Pays d'origine'. The 'Code SH' field is on the left and the 'Pays d'origine' field is on the right. Both fields are empty and have a light blue border.

## Section 3

# Gestion optimale des retours internationaux

43 % des consommateurs déclarent ne pas commander sur une boutique internationale s'il n'est pas aisé de retourner un article. Vous pouvez donc dire adieu à ces taux de conversion exceptionnels si vous ne proposez pas de retours accessibles à vos clients internationaux.

**Utilisez un portail de retour intuitif et en libre-service** pour que vos clients puissent facilement retourner les articles qu'ils désirent.

### Découvrez :

- ✓ Les avantages
- ✓ La mise en pratique
- ✓ Comment le paramétrer dans Sendcloud



# Les avantages des retours automatisés en libre-service via Sendcloud

## ✓ Réduisez les tâches manuelles

Laissez votre équipe se concentrer sur le traitement des retours entrants pour remettre les articles en vente.

## ✓ Améliorez la satisfaction client

Impressionnez vos clients étrangers qui s'attendent à des retours compliqués et transformez-les en clients fidèles.

## ✓ Gagnez en visibilité sur les retours

Vous contrôlez vos stocks, vos entrepôts et vos opérations plus efficacement.

## ✓ Comprenez pourquoi vos produits sont retournés

Le client n'a pas compris la correspondance des tailles ou est-il déçu par la qualité du produit ? Sendcloud Analytics vous permet de comprendre les raisons des retours.

### Retournez votre achat

**Motifs du retour**

Produit commandé incorrect  
Commande de plusieurs taille  
N'a pas répondu aux attentes  
**Ne s'ajuste pas correctement**  
Changement d'avis  
Autre (expliquer par message)

**Méthode de remboursement**

**Options d'échange**

# Création d'un portail de retour libre-service pour les retours européens

En utilisant Sendcloud, configurez un portail de retour en libre-service pour que vos clients puissent créer rapidement et facilement leurs propres retours.

Vos clients européens peuvent utiliser le portail de retour pour accéder rapidement aux informations de leur commande et créer un retour, tandis que votre équipe est continuellement informée de tous les retours entrants.

*Au sein de l'UE, les consommateurs [disposent de 14 jours](#) pour retourner un article acheté en ligne.*





# Comment fonctionne le portail de retour ?

Tout d'abord, le client choisit les articles qu'il désire renvoyer. Vous pouvez demander la raison de ce retour pour recueillir des données sur les retours et tenter d'en diminuer les effets à l'avenir.

Proposez diverses méthodes de remboursement, y compris un avoir en magasin. Si les clients sont fidèles et savent qu'ils referont des achats avec votre marque, c'est un moyen intelligent de les garder.

Décidez des frais de retour et mettez en place des retours gratuits ou laissez vos clients payer.



The screenshot shows a mobile application interface for handling returns. At the top, there is a back arrow and the brand name "S U I T S U I T". Below this, the heading "Dites-nous en davantage" is displayed. A text box contains the item name "December Sky - Suitcase" and the quantity "Quantité : 1". Underneath, the instruction "Sélectionnez le motif de votre retour" is followed by five selectable options: "Mauvaise taille", "Mauvaise couleur", "Différent de ce qui était attendu", "Défectueux", and "J'ai changé d'avis". At the bottom, there is a button labeled "Méthode de retour >".

Certains clients aiment déposer leur retour en point relais, mais d'autres veulent que le retour soit collecté à leur domicile. Ces options facilitent les retours, encourageant ainsi vos clients à continuer à commander chez vous.

Programmez votre portail de retour ainsi votre politique de retour, en vous assurant que vos clients ne peuvent retourner un article que durant la période de retour que vous avez défini, et en bloquant tous les produits ne pouvant être renvoyés.

Sélectionnez les options de retour que vous voulez offrir et paf ! Votre boutique a son propre portail de retour.

*Vous voulez mettre en place votre propre portail pour les retours européens ?*

[Créer gratuitement votre compte](#)



# Des retours vraiment faciles pour vos clients européens

Nous savons que les clients n'aiment pas les retours internationaux fastidieux ou compliqués. Et c'est là que l'ERS (Easy Returns Solution) entre en jeu. Les clients peuvent déposer un retour international dans n'importe quelle succursale d'un transporteur national dans leur quartier.

## Quels sont les transporteurs prenant actuellement en charge l'ERS ?

- ✓ Colissimo : Retours internationaux
- ✓ PostAT : Easy Return International
- ✓ bpack : World Easy Retour
- ✓ PostNL : Easy Return

*Veillez noter que les éléments ci-dessus sont susceptibles d'être modifiés. Consultez la [liste complète des transporteurs nationaux qui permettent l'ERS](#).*



### Colissimo

- ✓ Pas de point de retrait Colissimo dans le Pays où vous vous situez. Déposez le colis à la Deutsche Post.

# La fonctionnalité ERS en action

Qu'apporte une ERS à notre marque de mode ?  
Admettons que Colissimo soit la méthode choisie pour les retours. Une cliente allemande désire renvoyer une robe qui ne lui va pas, mais il n'y a aucun point de retrait Colissimo à moins de 10 km de chez elle.

Pas de problème, une succursale de Deutsche Post (le transporteur postal allemand) lui sera indiquée sur le portail de retour.

À l'heure où ce guide est rédigé, le portail de retour Sendcloud n'est disponible que pour les retours au sein de l'UE.

[Obtenez plus de détails sur le portail de retour Sendcloud.](#)

### Comment souhaitez-vous procéder au retour ?

**Retour en Point de retrait** Frais de retour : 5.00 €

**DPD** dpd

ExpressToner Berlin  
Grunerstr. 5-7  
10179 Berlin

▶ [Changer le Point de retrait](#)

**Colissimo - En point de retrait Deutsche Post** colissimo

❗ Pas de point de retrait Colissimo dans le pays où vous vous situez. Déposez le colis à la Deutsche Post.

▶ [Trouver le Point de retrait](#)

**Retour en magasin**

**My Shop**  
20 Boulevard Montmartre  
75009, Paris  
France

**Frais de retour : gratuit**

▶ [Changer le magasin](#)

[Accéder au récapitulatif](#) >

# Accélérez votre développement vers l'international !

Désirez-vous améliorer vos expéditions à l'international en réduisant les tâches manuelles (et donc les problèmes) ? Nous avons abordé beaucoup de thèmes dans ce guide. Si vous désirez en discuter avec l'un de nos experts, planifiez un rendez-vous en cliquant sur le lien ci-dessous.

[Planifiez votre rendez-vous](#)

