



Guide

d'Expédition pour les fêtes 2023

**Vendredi Fou,
Cyberlundi et au-delà**

Profitez du week-end du
Vendredi Fou pour
optimiser vos ventes.

Importance du service
à la clientèle

Renforcer votre stratégie
d'expédition et plus
encore





Sujets d'intérêt

1.

Guide d'expédition de Freightcom pour les fêtes de fin d'année

2.

Tirer parti du week-end du Black Friday pour optimiser les ventes

3.

Offrir des incitations autres que des réductions

4.

L'importance du service à la clientèle

5.

S'occuper de ses employés

6.

Renforcer votre stratégie d'expédition

7.

Les avantages pour les clients de Freightcom

8.

Heures de vacances des transporteurs et suppléments pour les périodes de pointe

Guide d'expédition de Freightcom pour les fêtes

Un aperçu concis de la façon dont vous pouvez aider votre entreprise à naviguer dans la période des fêtes de fin d'année, du Vendredi Fou au Cyberlundi et au-delà...



Malgré toutes les joies que les fêtes de fin d'année peuvent apporter, il s'agit sans aucun doute de la période **la plus chargée de l'année** pour presque tous les secteurs d'activité dans le monde. Pour les chefs d'entreprise, cela peut être synonyme d'une quantité incroyable de stress.

Alors que vous vous efforcez de gérer votre chaîne d'approvisionnement au cours des prochaines semaines, nous savons à quel point il peut être utile de disposer de certaines ressources pour vous aider à traverser la saison.

Les experts en expédition de Freightcom ont compilé de nombreuses informations pour vous aider à préparer le Vendredi Fou et le Cyberlundi et à définir votre stratégie d'expédition pour le reste de l'année.

Nous espérons que ce guide sera un outil précieux pour faire de vos fêtes de fin d'année une réussite.

Tirer parti du week-end du **Vendredi Fou** pour optimiser les ventes.

Alors que le Vendredi Fou était à l'origine un événement d'une journée exclusif aux États-Unis, cet événement est devenu un phénomène mondial qui s'étend du Vendredi Fou au Cyberlundi dans toute l'Amérique du Nord.

Il ne fait aucun doute que les tendances du commerce en ligne influencent considérablement les activités quotidiennes des entreprises. Dans ce contexte, nous examinons comment les petites entreprises peuvent tirer parti du week-end du Vendredi Fou pour optimiser leurs ventes.

Préparer votre magasin

Veillez à la satisfaction de votre clientèle en mettant en œuvre les stratégies suivantes :



Veillez à ce que votre personnel soit bien préparé à gérer les commandes en masse et à offrir une expérience positive aux clients.



Proposez au moins une vente exceptionnelle sur vos produits les plus vendus.



Suscitez l'enthousiasme pour vos prochaines ventes par le biais de campagnes d'e-mailing et d'initiatives sur les médias sociaux.



Testez la fonctionnalité de votre site web sur différentes plateformes, y compris les ordinateurs portables et les appareils mobiles.



Prévoir les difficultés potentielles, telles qu'une livraison tardive ou un approvisionnement insuffisant, afin de garantir une résolution rapide des problèmes.





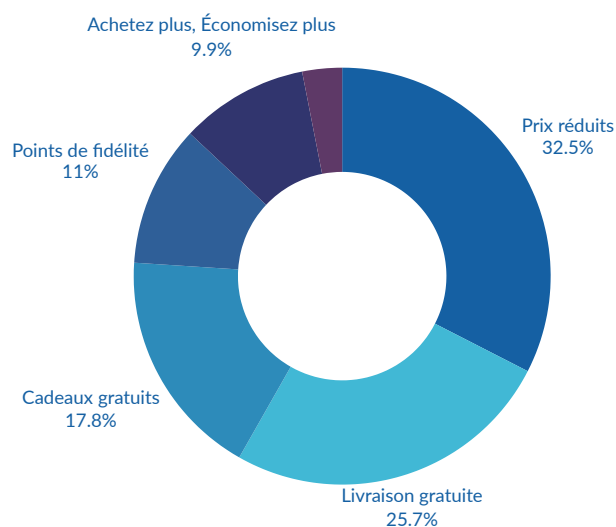
Offrir des incitations autres que des réductions

La période des fêtes de fin d'année, au cours de laquelle sont proposées certaines des **offres les plus alléchantes** de l'année, est attendue avec impatience par de nombreuses personnes. Les Canadiens se préparent à profiter de cette grande fête de magasinage, car ils se préparent pour les prochaines fêtes de fin d'année.

Toutes les promotions ne doivent pas nécessairement reposer sur des coupons ou des réductions classiques. Améliorez la valeur perçue sans réduire les prix en intégrant des incitations, telles que **des cadeaux et des frais de port gratuits**, dans votre campagne de promotion.

Les données indiquent que les promotions devraient **influencer 82 % des acheteurs en période de fêtes**, ce qui rend ces stratégies très efficaces pour les promotions du Vendredi Fou et du Cyberlundi.

Lorsque vous créez des incitations, prenez soigneusement en compte les éléments qui enrichiront l'expérience d'achat globale de vos clients et leur apporteront une valeur maximale.



Offres promotionnelles les plus attractives



L'importance du service à la clientèle

Votre équipe d'assistance à la clientèle sert de lien direct entre votre entreprise et les visiteurs de votre magasin. Ces interactions ont le pouvoir de créer une impression positive, indiquant que votre entreprise se préoccupe de vos clients, ce qui favorise une fréquentation continue.

À l'inverse, elles peuvent dissuader les acheteurs de revenir et, dans le pire des cas, les amener à partager des expériences négatives avec des clients potentiels.



Utilisez les réponses automatiques : Confirmez la réception de chaque demande, en particulier pendant les heures d'ouverture.



Donnez à votre équipe les moyens d'agir grâce à des modèles préconçus : Rationalisez le processus afin que vos représentants du service clientèle puissent le personnaliser en ajoutant des noms et des détails personnels.



Hiérarchiser les demandes : Bien que chaque client soit précieux, il peut être difficile de fournir un service exceptionnel à plusieurs clients simultanément. Il est essentiel d'évaluer l'urgence.



Assurez la transparence du processus d'expédition : Bien que certains aspects soient difficiles à prévoir, veillez à ce que votre entreprise reste entièrement transparente sur le processus afin d'éviter les problèmes d'assistance à la clientèle.



Appréciation des employés

Le recrutement d'employés pendant les fêtes de fin d'année est particulièrement difficile. L'environnement très stressant des entrepôts de traitement des commandes ou des centres de distribution pendant le Vendredi Fou et le Cyberlundi, aggravé par des heures de travail plus longues, augmente le risque de rotation du personnel pendant cette période. Sachant qu'une plus grande satisfaction au travail est corrélée à une productivité accrue, il est crucial pour les entreprises de maintenir un engagement fort envers leur culture d'entreprise, en particulier pendant la période exigeante des fêtes de fin d'année.

Pour y remédier, favorisez une communication ouverte et l'appréciation. Engagez des conversations avec les employés pour vous assurer qu'ils se sentent appréciés au milieu des défis logistiques critiques de la saison des fêtes. Il est essentiel que l'atmosphère reste légère. Envisagez d'organiser un déjeuner ou un dîner de remerciement pour les employés, en mettant l'accent sur les avantages afin de montrer la profonde reconnaissance de l'entreprise à l'égard de leur travail acharné pendant cette période intense.

Renforcer votre stratégie d'expédition

Il est essentiel de s'assurer que votre inventaire est bien préparé à l'avance. Tirer parti des ventes antérieures, les données et les études de marché peuvent aider à prévoir quels articles devraient être prioritaires, à la fois en magasin et en magasin et en ligne.

Compte tenu de la période de pointe de la chaîne d'approvisionnement, il est conseillé de faire appel à plusieurs transporteurs afin de réduire les retards éventuels d'expédition.

Dans votre stratégie globale d'expédition, il est important de reconnaître que les heures d'ouverture des transporteurs varient et qu'il faut en tenir compte lors de la programmation des expéditions.



Les avantages pour les clients de Freightcom

- Recevez des tarifs réduits sur les services d'expédition de palettes et de colis des principaux transporteurs en Amérique du Nord.
- Utiliser une plateforme conviviale, basée sur le cloud, conçue pour rationaliser le processus d'expédition.
- Bénéficiez d'un suivi de bout en bout pour les envois LTL et les envois par messagerie, afin de répondre à vos besoins et à ceux de vos clients.
- Accédez à des services supplémentaires tels que Gant Blanc, LTL transfrontalier, Coursier International, et plus encore.
- Faciliter l'intégration transparente du commerce électronique pour vos vitrines et places de marché en ligne.
- Bénéficiez d'une facturation consolidée pour tous vos envois, quel que soit le transporteur, et ce, sans frais de démarrage ni frais mensuels.





Heures de vacances des transporteurs

La planification pendant les vacances peut s'avérer particulièrement difficile par rapport au reste de l'année. Lorsqu'il s'agit de planifier votre stratégie d'expédition de fin d'année, le fait de connaître les horaires de travail des transporteurs pendant les vacances et de s'en accommoder peut faire la différence entre rester en tête de la course et stresser à cause de la pression des fêtes.

Freightcom a compilé un guide des horaires de travail de certains de nos principaux partenaires transporteurs pour les fêtes de fin d'année. Ne manquez pas de vous y référer lorsque vous préparez vos expéditions pour les fêtes, et préparez votre entreprise à une fin d'année en douceur.

Surtaxe de pointe

Pendant les fêtes de fin d'année, il est important de veiller à ce que vos coûts opérationnels ne vous échappent pas. Pour ce faire, il faut notamment être attentif aux suppléments de haute saison que les transporteurs appliquent à cette période de l'année. Outre les suppléments de base qui peuvent être appliqués à chaque envoi en période de pointe, les transporteurs peuvent imposer des suppléments sur les envois qui :

- Dépassent un certain poids
- Dépassent des dimensions particulières
- Sont emballés d'une manière qui nécessite une manipulation supplémentaire

Les spécifications exactes des heures de vacances des transporteurs et des suppléments de pointe varient d'un transporteur à l'autre. Une liste complète des suppléments de pointe 2023 des transporteurs partenaires de Freightcom est disponible [ici](#).



Nous espérons que ce guide vous aidera à tirer le meilleur parti des fêtes de fin d'année et que votre expérience de l'expédition sera aussi harmonieuse que notre plateforme.

Merci de votre attention !