

Maîtriser la vente en ligne

Guide pratique sur l'emballage





L'emballage est très important pour tous les détaillants en ligne, petits ou grands. Il influence non seulement le processus d'expédition, mais aussi le succès de l'entreprise.

S'il est adéquat, l'emballage peut réduire les coûts d'expédition, protéger les produits en transit et accélérer la livraison. Il peut aussi **rehausser l'expérience client, donc favoriser la fidélisation et même l'acquisition.**

L'inverse est aussi vrai. S'il n'est pas bien pensé ou soigneusement préparé, l'emballage peut nuire aux commerçants et augmenter leurs coûts, compliquer leurs opérations et repousser les clients.

Les détaillants avisés comprennent le réel pouvoir de l'emballage. Ils savent qu'en apprenant à l'optimiser, ils peuvent améliorer leur chiffre d'affaires et se démarquer. Mais cette optimisation demande des efforts de réflexion.

Comment faire pour réduire vos coûts? Comment bien protéger vos produits pendant le transport? Combien de boîtes garder en stock? Quels sont les meilleurs formats? Comment réduire votre empreinte écologique? Quelles sont les attentes des clients? Des questions, il y en a des tonnes à se poser.

Nous avons créé ce guide pour y répondre et vous aider à faire les meilleurs choix pour votre entreprise.



1 Survol des coûts d'emballage et d'expédition



2 Les fournitures d'emballage



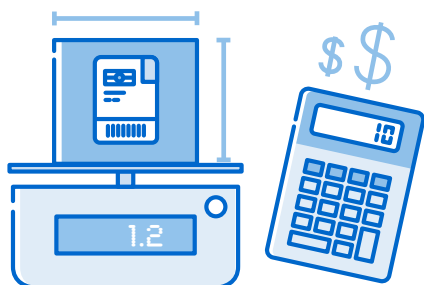
3 Optimiser l'emballage de vos commandes



4 Améliorer l'expérience client grâce à l'emballage



5 Les emballages écologiques



1 Survol des coûts d'emballage et d'expédition

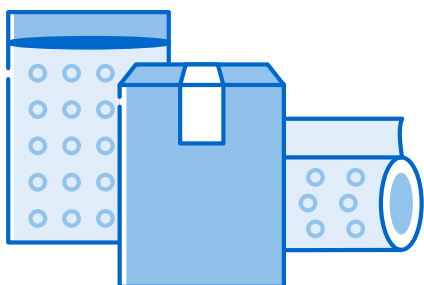
Dès qu'on parle d'emballage, le sujet des coûts d'expédition est inévitable.

Mis à part la distance que doit parcourir une commande et la rapidité de livraison souhaitée, ce sont les dimensions et le poids d'un colis qui déterminent les frais d'expédition. Sans surprise, plus un colis est gros et lourd, plus il coûte cher à expédier. C'est pourquoi la règle d'or de l'emballage est de choisir l'option la plus compacte – et la plus sécuritaire – possible. C'est le meilleur moyen d'économiser de l'argent.

Comment optimiser l'emballage tout en veillant aux frais d'expédition? Rendez-vous tout de suite à la section 3 : Optimiser l'emballage de vos commandes pour en apprendre davantage.



Toutefois, il existe une grande variété de fournitures d'emballage, et ce n'est pas si simple de choisir celles qui conviennent le mieux. Dans les sections suivantes, nous vous présentons les différentes options qui s'offrent à vous, en commençant par les fournitures de base pour emballer vos commandes.



2 Les fournitures d'emballage

Les options d'emballage ne manquent pas et elles sont de plus en plus nombreuses. Pour démêler le tout, commençons par le commencement : le contenant dans lequel vous expédieriez vos produits.

Boîtes, enveloppes matelassées et enveloppes en polyéthylène

Il existe trois types de produits d'emballage : les boîtes, les enveloppes matelassées et les enveloppes en polyéthylène. Chacun a ses avantages et ses désavantages.

Pour choisir le type d'emballage le plus adéquat, tenez d'abord compte des dimensions de vos produits, puis posez-vous les questions suivantes :

- Quel est votre budget? Les coûts d'emballage varient et vous devez savoir ce qui est à votre portée.
- Vos produits risquent-ils d'être abîmés pendant le transport?
- Qui sont vos clients et quelles sont leurs attentes?

Vos réponses vous aideront à prendre les décisions les plus judicieuses.

Commençons par les boîtes.



Les boîtes

Les boîtes de carton sont très pratiques et peuvent servir à envoyer presque n'importe quoi. Elles sont empilables et résistantes, et vous pouvez y apposer une étiquette d'expédition facilement. C'est l'option tout indiquée pour les gros articles. Elles sont offertes en différents modèles, tailles et degrés de solidité, donc elles peuvent convenir à plusieurs types de produits.

Leurs avantages

Quand elles sont bien utilisées, les boîtes peuvent accueillir des articles volumineux, lourds et fragiles. Elles sont recyclables et peuvent être facilement réutilisées. Elles peuvent aussi être personnalisées à l'image de votre marque. Les boîtes sont traitées efficacement dans notre réseau. Comme leurs surfaces sont généralement assez grandes, vous pouvez facilement y apposer une étiquette d'expédition à plat et sans plis. Quand les articles placés dans une boîte sont bien protégés et immobilisés, ils ont de fortes chances d'être en parfait état à la livraison.

Consultez la section 4 pour en apprendre plus sur l'incidence de l'emballage sur l'expérience client.



Leurs désavantages

Non seulement les boîtes sont plus chères que les enveloppes matelassées et en polyéthylène, mais elles sont aussi plus lourdes. Gardez en tête que leur poids fera augmenter vos coûts d'expédition.



Pensez-y!

Il n'y a pas qu'une seule façon d'emballer vos produits. Disons que vous vendez des pantalons de yoga. Vous pourriez les envoyer dans une boîte, une enveloppe matelassée ou une enveloppe en polyéthylène. Comment choisir? Demandez-vous quelle expérience vous voulez offrir à vos clients et déterminez ce qui convient à votre budget.



Pensez aussi que vous devrez sans doute utiliser des matériaux de remplissage pour empêcher vos produits de bouger. Autre désavantage : comparativement aux autres types d'emballage, les boîtes occuperont plus de place dans votre entrepôt ou votre espace d'exécution des commandes. De plus, elles prennent du temps à assembler et à bien sceller.

Les boîtes d'expédition sont-elles réutilisables?

Oui. Elles doivent toutefois respecter les critères suivants pour être réutilisées :

- Ne présenter aucune inscription, pour éviter toute confusion quant à leur contenu – en particulier si elles ont servi à expédier des marchandises dangereuses
- Ne comporter aucun ancien code à barres ni aucune ancienne étiquette ou adresse
- Être en bon état et encore assez solide pour l'expédition

Les enveloppes matelassées

Les enveloppes matelassées, dont l'intérieur est doté d'une couche protectrice, sont offertes en différentes tailles et peuvent avoir un extérieur en papier ou en polyéthylène (plastique). Elles conviennent aux petits articles plutôt plats qui ont besoin d'un peu de protection, comme les livres et les étuis pour téléphone.

Leurs avantages

Le principal avantage des enveloppes matelassées est leur intérieur coussiné. Et puisqu'elles sont relativement rigides comparativement aux enveloppes en polyéthylène, vous pouvez les utiliser pour expédier de petits articles sans avoir à les rembourrer pour éviter qu'elles se coincent dans les machines ou que leur code à barres soit mal lu.

Elles sont abordables et légères, et occuperont moins d'espace que les boîtes dans vos locaux.



Leurs désavantages

Les enveloppes matelassées sont surtout pratiques pour les articles légers, plutôt rigides et compacts. Elles ne conviennent pas vraiment pour les articles très fragiles, comme les cadres avec vitre en verre.

Par ailleurs, la plupart de ces enveloppes ne sont pas recyclables (et quand elles le sont, les gens ne savent pas trop comment s'y prendre). Leur intérieur peut parfois être récupéré dans des installations spéciales, mais il faut que les clients séparent complètement leurs composants intérieurs et extérieurs, ce qui est difficile à faire.

Comme de plus en plus de matériaux durables sont offerts sur le marché, surveillez les options plus faciles à recycler, qui pourraient être beaucoup plus pratiques.



Pensez-y!

N'oubliez pas le contenu de votre emballage. Inclure l'étiquette de retour dans la boîte est un bon moyen de fidéliser les clients, car vous leur montrez ainsi que votre politique de retour est simple et pratique. Pour apprendre comment créer une stratégie de retour gagnante pour vos ventes en ligne, consultez notre *Guide de retour des colis*.



Les enveloppes en polyéthylène

Les enveloppes ou pochettes en polyéthylène sont de minces sacs d'expédition en plastique. Elles sont offertes en différentes tailles et conviennent davantage aux articles plats ou malléables qui n'ont pas besoin de beaucoup de protection, comme les tee-shirts.



Leurs avantages

Elles sont légères, peu coûteuses, résistantes aux intempéries et ne prennent que peu d'espace aux stations d'emballage. Ces enveloppes sont assez durables, mais peuvent tout de même se déchirer. Il en existe des modèles refermables, réutilisables et recyclables.

Leurs désavantages

Bien que les enveloppes en polyéthylène offrent plusieurs avantages, il faut savoir qu'elles offrent moins de protection et peuvent être glissantes, donc plus difficiles à traiter par l'équipement de tri mécanisé. L'essentiel est de savoir quand et comment les utiliser.

Par exemple, elles ne conviennent pas aux articles fragiles ou pointus.

De plus, si elles sont trop grandes pour la marchandise qu'elles contiennent, votre transporteur risque d'avoir du mal à les traiter. Les pochettes en plastique qui ne sont pas assez remplies, ou qui sont plissées ou munies de poignées peuvent se coincer dans les machines, ce qui peut endommager l'équipement ou les articles de la commande, ou nuire à la lecture des codes à barres des étiquettes d'expédition. Même chose pour les emballages cylindriques, qui roulent facilement. Ces contretemps pourraient retarder la livraison et occasionner des frais de manutention supplémentaires.

Pour éviter ces problèmes, utilisez la bonne taille d'enveloppe et ajoutez-y du matériel de remplissage au besoin (voir la section sur le matériel de remplissage).

Boîtes, enveloppes, pochettes : peu importe l'emballage que vous choisissez, vous devez bien protéger vos produits. C'est exactement ce que les matériaux de remplissage vous permettront de faire. Il en existe plusieurs types.

Les matériaux de remplissage

Si trouver le bon emballage pour vos produits est important, bien les protéger l'est tout autant. Ils doivent résister au transport et aux différentes manipulations avant d'arriver dans les mains de vos clients.



Parce que débiller des articles endommagés, ça n'a rien de bien agréable. La solution? Les matériaux de remplissage.

Tout n'a pas besoin d'être protégé par du matériel de remplissage. Un livre, par exemple, peut simplement être glissé dans une enveloppe matelassée. Mais s'il y a trop d'espace libre dans la boîte ou que vos articles sont susceptibles de s'égratigner, de se marquer, de se plier ou de se briser, il est essentiel d'en ajouter. Certaines entreprises en profitent même pour mettre leur marque en valeur en choisissant des matériaux de remplissage particuliers.

Voici quelques options qui s'offrent à vous et les façons de bien les utiliser.

Les options de matériaux de remplissage

Le papier kraft : Voilà une option polyvalente. Le papier kraft, qui est offert en différentes épaisseurs, est parfait pour remplir l'espace vide dans les boîtes, protège bien les articles (y compris les coins et les rebords) et peut être personnalisé. En plus d'être peu coûteux, il est facile à trouver. De plus, ce type de papier est recyclable – un plus pour les clients!





Le papier de soie : On l'utilise habituellement pour emballer les vêtements ou les objets cassants. En plus d'être une bonne protection, le papier de soie est esthétiquement beau et peut même être personnalisé. Comme il est compostable, il s'agit d'une option plus durable.

Le film à bulles : Il remplit bien l'espace vide et est très malléable; le film à bulles est donc idéal pour emballer les articles fragiles et empêcher les produits de bouger dans les boîtes.

Gardez ceci à l'esprit : Comme le film à bulles doit être recyclé dans des installations spécialisées, certains clients ne peuvent pas facilement le récupérer. Pour leur faciliter la vie et faire plaisir à ceux qui ont la fibre écologique, songez à trouver une option plus durable ou optez pour une version verte et expliquez aux clients comment le recycler.

La paille de papier plissé : Il s'agit de papier épais déchiqueté qui permet de remplir l'espace vide et de bien maintenir les articles en place dans la boîte pendant le transport. Plissée, lisse, en cellophane : il en existe plusieurs types. Pourquoi ne pas utiliser différentes couleurs pour rehausser l'expérience client?

Gardez ceci à l'esprit : Si vous en utilisez trop, vos clients mettront du temps à tout ramasser et auront du mal à s'en débarrasser. De plus, cette option n'est pas la plus abordable; assurez-vous qu'elle convient à votre budget.





Les billes en styromousse : Ce sont les petits morceaux de polystyrène expansé en forme de « S » qui ont tendance à coller un peu partout. On les utilise souvent pour remplir l'espace vide dans les boîtes et protéger les articles qu'elles contiennent. Parce qu'elles sont très légères, les billes en styromousse ne font pas augmenter vos frais d'expédition. Vous pouvez vous en procurer dans une grande variété de couleurs pour ajouter une touche spéciale.

Gardez ceci à l'esprit : Les billes en styromousse, qui ne sont pas toujours évidentes à ramasser et à jeter, peuvent nuire à l'expérience client. En plus, elles sont rarement recyclables. Même les options plus vertes doivent être déposées dans des établissements spécialisés, ce qui n'est pas nécessairement pratique pour les clients. Elles peuvent aussi prendre beaucoup d'espace à vos stations d'emballage.



Pensez-y!

Il n'est pas toujours évident pour les clients de savoir ce qui peut être récupéré ou non. Si vos emballages sont recyclables, dites-leur. Et n'oubliez pas d'indiquer comment faire si jamais il y a des mesures particulières à prendre.



Les coussins d'air : Ces petites pochettes gonflables sont très faciles à utiliser; il suffit de les mettre dans la boîte, d'y ajouter vos produits, et le tour est joué. Elles empêcheront vos articles de bouger et les protégeront bien durant le transport.

Gardez ceci à l'esprit : Ces coussins ne viennent pas préalablement remplis d'air, donc il faut s'équiper d'une machine pour les gonfler, ce qui n'est peut-être pas l'idéal pour les petits détaillants. Les clients pourraient aussi trouver ce type de matériel de remplissage inutile et peu écologique, ce qui donnerait mauvaise figure à votre marque.



Parlez à un expert



Parler à un expert

Postes Canada est le partenaire idéal pour vous aider à optimiser vos opérations. Communiquez avec nous.

postescanada.ca/consulterunexpert



Comment savoir si vos articles sont bien protégés

Vous pensez avoir tout emballé adéquatement, mais comment savoir si vos articles sont bien protégés? Généralement, si vous pouvez laisser tomber un colis sur du béton d'une hauteur d'un mètre et qu'il reste intact, il résistera aux manipulations durant le processus d'expédition.

N'oubliez pas d'emballer chaque article individuellement et d'utiliser des matériaux de remplissage pour protéger vos produits durant le transport.

Ces notions de base vous donneront un bon coup de pouce, mais plus vous en saurez sur l'art d'emballer des commandes en ligne, mieux se portera votre entreprise. Voyons maintenant comment optimiser cet aspect de vos affaires.



Pensez-y!

Tenez compte de la température. Si vous expédiez des produits qui doivent rester au frais, comme du chocolat, pensez à adapter votre emballage l'été, par exemple.

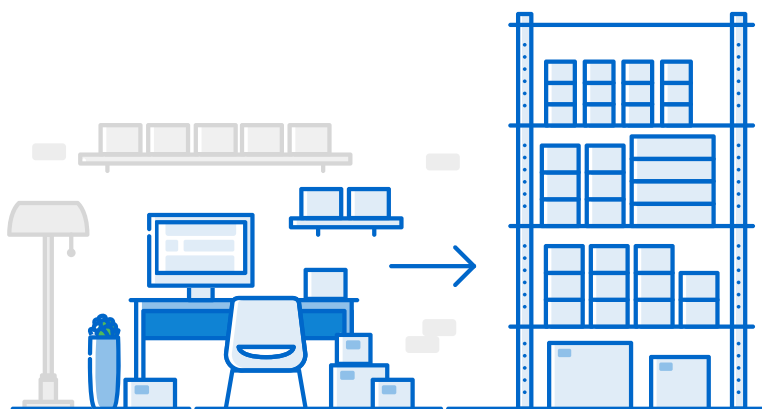


3 Optimiser l'emballage de vos commandes

Démarquez-vous et prenez une longueur d'avance sur vos concurrents en misant sur un emballage unique. Faites-en votre marque de commerce!

Gamme de produits, habitudes d'achat et comportements des clients, volume de ventes : il faut tenir compte de bien des aspects pour choisir le bon emballage. Dans cette section, nous vous fournirons des renseignements généraux, des conseils et des lignes directrices qui vous simplifieront la vie et vous aideront à prendre des décisions plus éclairées.

Commençons par voir comment sont calculés les frais d'expédition.





A. Comment les frais d'expédition sont-ils calculés?

Comme nous l'avons vu dans la première section, les frais d'expédition sont notamment calculés en fonction du poids et des dimensions du colis. Pour optimiser vos opérations, vous devez savoir que ces éléments sont considérés séparément.

Un détail important

La distance et la rapidité de livraison font aussi varier les frais d'expédition.

Le tarif de base pour l'envoi d'un article est calculé en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel de l'article et l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article.



Pensez-y!

Lorsque vous entrez les dimensions et le poids d'un envoi, assurez-vous de choisir la bonne unité de mesure (pouces ou centimètres, et livres ou kilogrammes). Si les renseignements que vous fournissez ne sont pas exacts, vous risquez d'en payer le prix.

Ce que cela signifie pour vous?

C'est simple. Si vous expédiez un oreiller dans une boîte assez grande pour contenir un téléviseur, les frais d'expédition que vous paierez seront calculés en fonction des dimensions de la boîte ou de son équivalent volumétrique. Le plus avantageux est donc d'expédier vos articles dans les plus petites boîtes possible.



B. L'étiquette d'expédition doit-elle être apposée à un endroit précis sur le colis?

Oui, car le code à barres qui y est imprimé est indispensable. Il nous indique où et quand le colis doit être livré, et toutes les options de livraison. Le code à barres est balayé automatiquement dans nos installations, par de l'équipement ou des terminaux de données portatifs, et transmet à notre système l'information sur l'itinéraire où doit être envoyé le colis. Une étiquette mal apposée peut donc non seulement nuire au traitement, mais aussi à la livraison et au repérage.

Apposez l'étiquette à plat et sans plis sur le côté le plus grand de l'article. Assurez-vous qu'elle ne couvre pas un coin ou un rebord de la boîte, et qu'elle n'est pas collée d'une façon qui rend difficile le balayage du code à barres.



Pensez-y!

Imprimez vos étiquettes d'expédition sur du papier blanc et veillez toujours à ce que le niveau d'encre de votre imprimante soit suffisant. Ainsi, les codes à barres seront bien lisibles et pourront être facilement balayés, et vos envois seront traités rapidement.

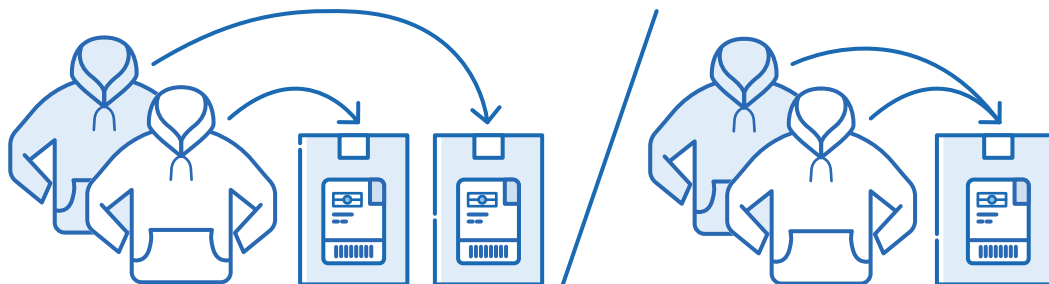


C. Cela fait-il une différence si les articles sont emballés ensemble ou séparément?

Oui. Il vous sera plus avantageux d'expédier plusieurs articles dans un seul envoi que d'expédier deux articles séparés à la même adresse.

Ce que cela signifie pour vous?

Imaginez qu'un client commande deux chandails à capuchon. En les expédiant dans des boîtes distinctes, vous pourriez devoir payer 12 \$ pour chaque envoi, donc 24 \$ au total. Mais si vous les expédiez dans une même boîte légèrement plus grande, il pourrait vous en coûter seulement 14 \$, car vous n'auriez qu'à payer le tarif de base une seule fois.



De toute façon, les clients préfèrent recevoir leurs articles en un seul envoi – et c'est bien plus écologique!



Pensez-y!

Postes Canada accepte les colis pesant un maximum de 30 kg (66 lb). Si un article expédié dépasse ce poids, il sera retardé et un supplément s'appliquera. Pour éviter ce genre de contretemps, pensez à alléger vos envois.



D. Comment choisir le bon format de boîte?

Assurez-vous d'utiliser le plus petit contenant possible et de pouvoir y ajouter ce qu'il faut pour bien protéger vos produits, au besoin. Lorsque vous expédiez vos articles dans des boîtes trop grandes, vous payez plus cher pour l'expédition et devez utiliser plus de matériel de remplissage (pensez à l'environnement!).

Pour optimiser vos emballages, posez-vous les questions suivantes :

- Pouvez-vous répartir ou emballer vos articles différemment sans risquer qu'ils ne s'abîment pour qu'ils entrent dans une plus petite boîte?
- Achetez-vous vos boîtes chez un fournisseur d'emballage spécialisé plutôt que dans un magasin de fournitures de bureau générique où le choix est plus limité?
- Pourriez-vous utiliser une enveloppe matelassée ou en polyéthylène plutôt qu'une boîte pour économiser sur l'expédition?



Parlez à un expert



Parler à un expert

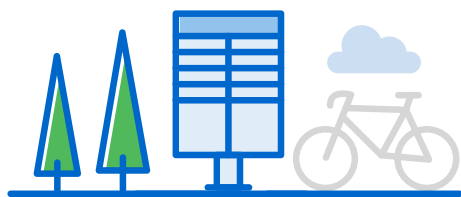
Postes Canada est le partenaire idéal pour vous aider à optimiser vos opérations. Communiquez avec nous.

postescanada.ca/consulterunexpert



Les boîtes postales communautaires et les armoires à colis

Le réseau de livraison est aussi une chose à laquelle vous devez penser. Si vous choisissez des formats de boîtes qui entrent dans les boîtes postales communautaires, les cases postales d'immeubles d'habitation et les compartiments d'armoires à colis de Postes Canada, vos clients recevront leur commande à la première tentative de livraison et ils n'auront pas à aller au bureau de poste pour la récupérer.

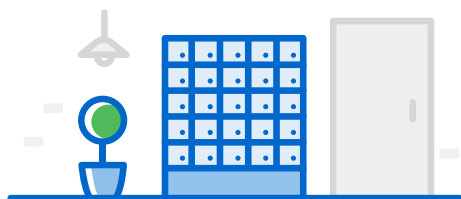


Boîtes postales communautaires

Dimensions des compartiments*

Profondeur	Largeur	Hauteur
Entre 42,8 cm et 44 cm	30,5 cm	Compartiments à lettres 7,6 cm
		Compartiments à colis entre 25,1 cm et 44 cm

* Les compartiments à colis des premières boîtes postales communautaires ont une largeur de 14 cm ou de 32 cm.

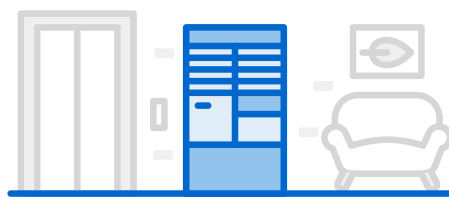


Cases postales d'immeubles d'habitation

Dimensions minimales des compartiments*

12,5 cm sur 13,5 cm
ou
25 cm sur 7,5 cm

* La profondeur minimale est de 35 cm.



Armoires à colis

Dimensions des compartiments

Profondeur	Largeur	Hauteur
Entre 38 cm et 43,2 cm	30,5 cm	Compartiments A et D entre 16,2 cm et 34,7 cm
		Compartiments B et E entre 16,2 cm et 21,5 cm
		Compartiment C entre 52 cm et 57,6 cm
		Compartiment F entre 43 cm et 44,3 cm



E. Combien de formats de boîtes devriez-vous garder en stock?

Il n'est pas évident de choisir le bon assortiment de boîtes parmi les dizaines de formats offerts. Si vous n'en avez pas assez en stock, vous risquez de devoir payer pour de l'espace superflu, car certains articles devront être expédiés dans des contenants plus grands que nécessaire. Et si, au contraire, vous avez trop de types de boîtes en stock, vous aurez du mal à vous y retrouver, ce qui pourrait vous ralentir.

D'abord, vous devez savoir qu'il n'y a pas de règle absolue puisque chaque détaillant a des besoins différents. Le nombre de formats de boîtes à garder en stock peut varier selon la gamme de produits offerts et les habitudes d'achat des clients, entre autres.

Vos décisions auront des répercussions sur votre chiffre d'affaires, alors plus elles seront éclairées, plus vous prospérerez. Voici certaines choses à considérer.

Vous expédiez beaucoup de colis et souhaitez améliorer votre procédure d'emballage? Des conseillers spécialisés peuvent vous aider à l'optimiser.



Pensez-y!

Tenez compte des périodes de pointe. Veillez à stocker suffisamment de boîtes selon vos offres et vos soldes.



• Si vos produits sont presque tous de la même taille

Trouvez la boîte qui conviendra le mieux à l'ensemble de vos articles et vérifiez à partir de quelle taille les tarifs d'expédition sont calculés en fonction de l'équivalent volumétrique. Examinez aussi les habitudes d'achat de vos clients. S'ils achètent souvent le même article en quantité, songez à le vendre en paquet pour mieux contrôler la taille des commandes et limiter le nombre de formats de boîtes stocké.

• Si vos produits sont de tailles différentes

Gardez en stock un assortiment de boîtes qui conviendront pour de petites, de moyennes et de grosses commandes.

Si vous vendez des articles qui ont sensiblement tous la même taille, trois types de boîtes devraient suffire.

Mais si vous vendez des centaines de produits de tailles variées, vous aurez besoin de boîtes de plusieurs formats (certains détaillants en gardent plus de 12 en stock).

À mesure que vous prendrez de l'expansion, n'hésitez pas à demander l'aide de conseillers spécialisés ou à utiliser des applications qui vous aideront à adapter vos emballages à votre mix produits.

• Les données de vos clients

Prenez le temps d'examiner vos données : vos clients ont-ils tendance à acheter certains produits en même temps? Ce genre d'information pourrait vous aider à mieux vous organiser.

Des détaillants vont même jusqu'à rassembler physiquement les articles souvent commandés ensemble pour tester différents formats de boîtes et trouver le plus optimal.



• L'avantage de vendre en paquet

Avez-vous déjà pensé à vendre vos produits en paquet pour avoir davantage de contrôle sur la taille des commandes?

Tous les types de marchandises ne s'y prêtent pas, mais si par exemple vous vendez des pains de savon, vous pourriez décider de les offrir en ensemble, ce qui vous permettrait non seulement d'augmenter la valeur moyenne de la commande, mais aussi de limiter les types de boîtes que vous stockez.



Pensez-y!

Facilitez-vous la vie en utilisant des outils technologiques. Il existe des applications d'optimisation de l'emballage qui peuvent vous aider à déterminer la bonne taille de boîte pour chaque commande et indiquer le tarif de livraison au client. Avant d'en choisir une, assurez-vous qu'elle est compatible avec votre plateforme et le système de votre transporteur – et que votre budget vous le permet.

• Votre équipe de prélèvement et d'emballage

Vous avez des employés affectés au prélèvement et à l'emballage? Assurez-vous qu'ils comprennent bien l'importance de leur travail. Parce qu'après tout, ce sont entre leurs mains que se retrouvent toutes les commandes avant d'être livrées. Sont-ils au courant que les boîtes qu'ils choisissent peuvent avoir une incidence sur votre chiffre d'affaires? Savent-ils comment les tarifs d'expédition sont calculés? Que l'expérience client à la réception du colis est cruciale?

Si vous mettez le paquet pour optimiser l'emballage de vos commandes, ne minez pas vos efforts en négligeant les acheteurs. Dans la prochaine section, nous vous expliquerons comment miser sur l'emballage pour rehausser l'expérience client.



4 Améliorer l'expérience client grâce à l'emballage

Miser sur l'emballage pour fidéliser les clients : voilà une tactique qu'utilisent de plus en plus de détaillants. Vous payez l'expédition, et savez que vos clients s'intéressent à vos produits et qu'ils verront tout ce qui se trouve dans le colis de leur commande quand ils l'ouvriront. Alors pourquoi ne pas en profiter pour renforcer leur engagement envers votre marque?

Vous pouvez vous servir de l'intérieur et de l'extérieur de votre emballage pour inciter les acheteurs à retourner sur votre site Web, leur faire connaître d'autres de vos produits ou simplement consolider votre réputation. Et avec la popularité des vidéos de déballage dans les médias sociaux, vous pourriez voir vos ventes augmenter si vos colis se démarquent.

Voici quelques idées pour ajouter au plaisir de déballer une commande :

Boîtes personnalisées : Emballer les commandes dans des boîtes personnalisées aux couleurs de votre marque peut créer une impression durable. Cela peut aussi vous aider à capter l'intérêt de nouveaux clients qui verront vos boîtes uniques être livrées à d'autres. Mais qui dit emballage sur mesure dit aussi coûts plus importants. Pour savoir si cette option serait avantageuse pour vous, considérez l'effet de ces frais plus élevés sur vos marges et voyez dans quelle mesure des boîtes personnalisées vont apporter de la valeur à long terme à votre entreprise.



- Vérifiez auprès de nouvelles entreprises d'emballage spécialisées en petits volumes. Le prix est toujours trop élevé? Optez pour des façons moins coûteuses de personnaliser vos envois, comme des autocollants et du ruban de couleurs qui rappellent votre marque. Ces options de plus en plus populaires sont aussi offertes par les entreprises spécialisées en emballage.

Échantillons : Glisser des échantillons dans les colis de vos clients est une bonne façon de faire la promotion de nouveautés ou de produits que vous voulez écouler rapidement.

- En invitant les clients à offrir à leurs proches les échantillons supplémentaires que vous aurez ajoutés à leur commande, vous favoriserez à la fois la rétention et l'acquisition.

Offres : Pour favoriser les achats répétés, incluez un rabais directement dans la boîte. Et pourquoi ne pas aussi en faire une offre pour la famille et les amis afin d'élargir votre clientèle?

- Assurez-vous de bien cibler votre offre; tenez compte des commandes et de l'historique d'achats de vos clients. Pensez aussi à faire des tests pour savoir quelles offres ont le plus de succès.





Matériaux d'emballage et de remplissage : Ne sous-estimez pas le pouvoir de l'emballage intérieur : il peut contribuer à renforcer votre marque et la fidélité de votre clientèle.

Pensez à l'effet que pourrait avoir de la paille de papier colorée dans une boîte remplie de jouets ou du papier de soie portant votre logo! Si votre budget est plus limité, utilisez du ruban d'une couleur qui ressemble à celle de votre entreprise ou qui crée un joli rappel du contenu de la commande.

- Les entreprises d'emballage proposent régulièrement de nouvelles options de fournitures personnalisées. Abonnez-vous à leur infolettre pour garder une longueur d'avance sur vos concurrents.

Notes manuscrites : Si vous venez de vous lancer en affaires, glisser dans la boîte de la commande une note joliment écrite à la main – sans fautes d'orthographe – peut vous aider à vous différencier des plus grands détaillants. Cette petite attention demande plus d'efforts, mais elle pourrait être payante.

- Pourquoi ne pas en profiter pour écrire un petit mot sur le bordereau de marchandises que vous placez dans le colis pour éviter de gaspiller du papier?





Emballage écologique : Les consommateurs se soucient de plus en plus de leur empreinte environnementale... et de la vôtre. C'est pourquoi il est aussi important d'adopter des pratiques d'emballage durables. Évitez de suremballer vos produits, car cela pourrait jouer contre vous.

Se mettre au vert, c'est toutefois bien plus qu'utiliser des matériaux d'emballage recyclables. Cela implique aussi d'adopter certaines pratiques plus écologiques. Dans la prochaine partie, nous aborderons les préoccupations des consommateurs et nous vous ferons part de suggestions et de conseils pour rendre vos procédés plus durables.

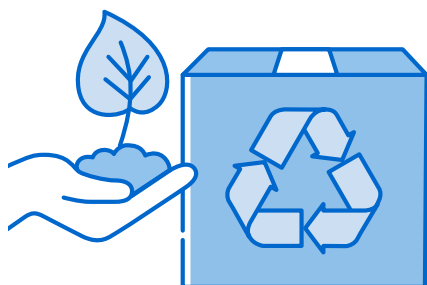
Parlez à un expert



Postes Canada est le partenaire idéal pour vous aider à optimiser vos opérations. Communiquez avec nous.

Parler à un expert

postescanada.ca/consulterunexpert



5 Les emballages écologiques

Pour réduire votre empreinte environnementale

Aujourd'hui, les consommateurs veulent pouvoir recycler facilement les emballages des produits qu'ils achètent. Ils veulent aussi que les détaillants réduisent le plus possible leur empreinte carbone. Dans un récent sondage réalisé par Postes Canada, 51 % des répondants ont affirmé trouver leurs commandes suremballées¹.

L'emballage peut donc être un facteur déterminant dans la décision d'achat des clients lorsque les avantages offerts par les commerçants sont sensiblement les mêmes.

Il n'est donc pas surprenant de voir se multiplier le nombre d'entreprises, de sociétés d'experts-conseils, d'administrations et d'organisations qui se spécialisent dans l'optimisation des pratiques d'emballage. Par exemple, la Packaging Association of Canada (PAC) concentre ses efforts sur l'utilisation d'emballages plus durables.

« Le nouveau mouvement du zéro déchet est là pour rester et il est temps de prendre le virage, affirme Dan Lantz, directeur à PAC NEXT. Alors que de plus en plus d'entreprises font la promotion de leurs solutions durables, elles doivent optimiser leurs emballages et veiller à ce qu'ils puissent être récupérés et recyclés selon les normes de l'industrie. »

¹ Source : Rapport quantitatif de 2018, *A New Narrative – Connecting to Canada Post*.



Ce que vous pouvez faire pour réduire votre empreinte environnementale? Voici quelques conseils que nous avons compilés avec l'aide de la PAC :

- Utilisez des emballages contenant plus de matières recyclées.**
Si vous privilégiez les fournitures réutilisables, recyclables et compostables, vous êtes sur la bonne voie. Pensez aussi à utiliser plus de matériaux recyclés. Vous contribuerez ainsi à l'économie circulaire et prolongerez la durée de vie des produits et des composants.

- Évitez le plus possible les emballages faits de matières différentes**
qui compliquent le recyclage et se retrouvent la plupart du temps à la poubelle. Optez plutôt pour des emballages qui se désassemblent facilement. Ainsi, les clients pourront facilement séparer les matières recyclables des matières non recyclables.

- Trouvez toujours l'emballage adéquat.** Plus vos boîtes sont grosses, plus elles requièrent de matières premières et prennent d'espace durant le transport – l'impact environnemental est donc plus grand. Mais si vos boîtes sont trop petites et que vos produits ne sont pas bien protégés, ils peuvent s'abîmer et être irrécupérables, ce qui n'est pas mieux pour l'environnement.

- Parlez à vos fournisseurs.** Une collaboration transparente entre les intervenants de la chaîne d'approvisionnement : voilà qui est essentiel pour en arriver à proposer des solutions durables qui répondent vraiment aux attentes des clients.

- Pensez aux clients.** Soutenez les programmes de sensibilisation des consommateurs qui vous aideront à indiquer clairement aux acheteurs comment et où recycler vos produits et vos emballages.



Formez les membres de votre équipe. La durabilité, ils doivent y voir au quotidien. Faites-leur part de votre plan de gestion durable, et expliquez-leur les avantages et de quelle façon il complète la stratégie, la vision et les objectifs globaux de l'entreprise. Après tout, votre équipe d'emballage est votre alliée; elle vous aidera à prendre des décisions judicieuses et durables.

Si l'emballage en soi peut avoir une influence sur la réputation de votre marque, vos pratiques d'emballage peuvent aussi jouer pour beaucoup. Vous gagnerez à les rendre plus durables. Pourquoi ne pas également faciliter la vie aux acheteurs en leur proposant des solutions pour recycler vos produits? Certains détaillants encouragent même leurs clients à rapporter les emballages de leurs produits en succursale pour qu'ils soient recyclés. En plus de montrer qu'ils ont à cœur la durabilité, ils incitent ainsi les gens à revenir en magasin.



Optimisez l'emballage de A à Z

Quelle que soit la taille de votre entreprise, porter une attention particulière à l'emballage vous aidera à vous démarquer et à prospérer. Que ce soit en choisissant les matériaux qui rendront l'expérience client plus agréable, en réduisant vos coûts, en simplifiant votre procédé ou en adoptant des pratiques durables, vous pouvez renforcer votre entreprise. Les possibilités sont presque infinies, surtout avec l'essor des nouvelles technologies – restez à l'affût.



Comment Postes Canada peut vous aider

Notre équipe est là pour vous aider à simplifier vos procédés et à optimiser l'emballage de vos commandes pour notre réseau.

Communiquez avec l'un de nos experts afin d'obtenir d'autres idées, recommandations et conseils qui vous permettront d'établir une stratégie adaptée à vos besoins.



Contactez-nous à postescanada.ca/consulterunexpert.



Voici une liste de ressources utiles où trouver davantage de renseignements sur l'emballage.

Ressources et liens

- **L'ABC de l'expédition** : L'ABC de l'expédition de Postes Canada vous renseignera sur la marche à suivre pour veiller à ce que votre envoi arrive à destination en toute sécurité.
- **Guide du client pour les services de colis** : Ce guide fournit notamment plus de précisions sur la façon de calculer les tarifs d'expédition.
- **Pourquoi l'emballage importe plus qu'on ne le pense** : Cet article de blogue explique comment un emballage adéquat peut contribuer à réduire les coûts d'exploitation et accroître la satisfaction du client à la réception du colis.
- **Maîtriser la vente en ligne** : Ce guide électronique de Postes Canada explique comment optimiser l'ensemble de vos opérations pour satisfaire les clients.
- **Créez une stratégie de retours gagnante pour vos ventes en ligne** : Voyez quels sont les facteurs gagnants d'une politique de retour stratégique et trouvez la solution qui convient le mieux à votre entreprise grâce à ce guide conçu par Postes Canada.
- **Conseil de l'environnement des emballages de papier et de carton** : Vous avez d'autres questions sur l'impact des emballages sur l'environnement? Consultez la voix unifiée de plus de 90 % de l'industrie canadienne de l'emballage de papier et de carton sur les questions environnementales.



- **Packaging Distributors of America** (site en anglais seulement) : Vous voulez lire d'intéressantes études de cas sur l'emballage? En savoir plus sur les dernières avancées et tendances du secteur? Consultez l'une des plus grandes associations de fournisseurs de produits d'emballage au monde.
- **World Packaging Organisation** (site en anglais seulement) : Fédération internationale des instituts et des associations de l'emballage qui soutient l'évolution des technologies, des connaissances, de l'accès et des techniques dans leur secteur. Jetez un coup d'œil à ses ressources détaillées sur le présent et le futur de l'emballage.
- **Association canadienne du cartonage ondulé et du carton-caisse** : Cette association nationale agit comme porte-parole du développement durable et favorise la compétitivité de ses membres dans l'ensemble du Canada.
- **Canadian Packaging** (site en anglais seulement) : Magazine sur les matériaux, les produits, l'équipement et les services d'emballage destiné aux consommateurs et aux fournisseurs.

