

LIVRE BLANC "L'E-COMMERCE EN BELGIQUE ET AUX PAYS-BAS"

# Répondez-vous déjà aux préférences des consommateurs belges et néerlandais ?



**LES LIVREURS  
DU BENELUX**

POUR VOTRE E-COMMERCE



# Les consommateurs en ligne belges et néerlandais sont-ils réellement différents ?

---

Bien que les Belges et les Néerlandais soient peu différents, leurs opinions divergent sur plusieurs points. En termes linguistiques et culturels, mais aussi en matière de shopping en ligne et de livraison de leurs colis. Les Belges et les Néerlandais ont chacun leurs souhaits et leurs préférences spécifiques.

En tant que webshop, vous devez impérativement en avoir connaissance. C'est pourquoi ce livre blanc met en évidence les principales préférences des Belges et des Néerlandais en matière d'e-commerce. Découvrez leurs similitudes, leurs disparités et surtout la manière de répondre à leurs souhaits.

Pour y parvenir, bpost et DHL ont décidé de s'unir. Les Livreurs du Benelux livrent les colis à vos clients selon leurs souhaits, tant en Belgique qu'aux Pays-Bas. Bref, vous tirez le meilleur de votre e-commerce même par-delà les frontières.



**Thierry Moubax**

Vice President Product & Marketing chez bpost

### CHAPITRE 1

- > L'e-commerce en Belgique et aux Pays-Bas:  
**4 constats surprenants** 04
- 

### CHAPITRE 2

- > **8 conseils concrets** pour répondre aux préférences  
du consommateur en ligne 12
- 

### CHAPITRE 3

- > **Les Livreurs du Benelux**, votre partenaire pour un  
commerce en ligne fructueux par-delà les frontières 25
- 

## Pour savoir, il faut mesurer

---

Sauf mention contraire, les chiffres qui figurent dans ce livre blanc sont tirés d'une enquête menée par le bureau d'étude Ipsos en avril 2018 à la demande de bpost. Pour identifier les préférences en matière d'e-commerce, Ipsos a sélectionné 3 006 Belges et Néerlandais entre 16 et 70 ans qui ont passé au moins une commande en ligne l'année dernière. Un questionnaire en ligne a sondé leurs conclusions et leurs préférences à cet égard.

---



### 3 006 répondants

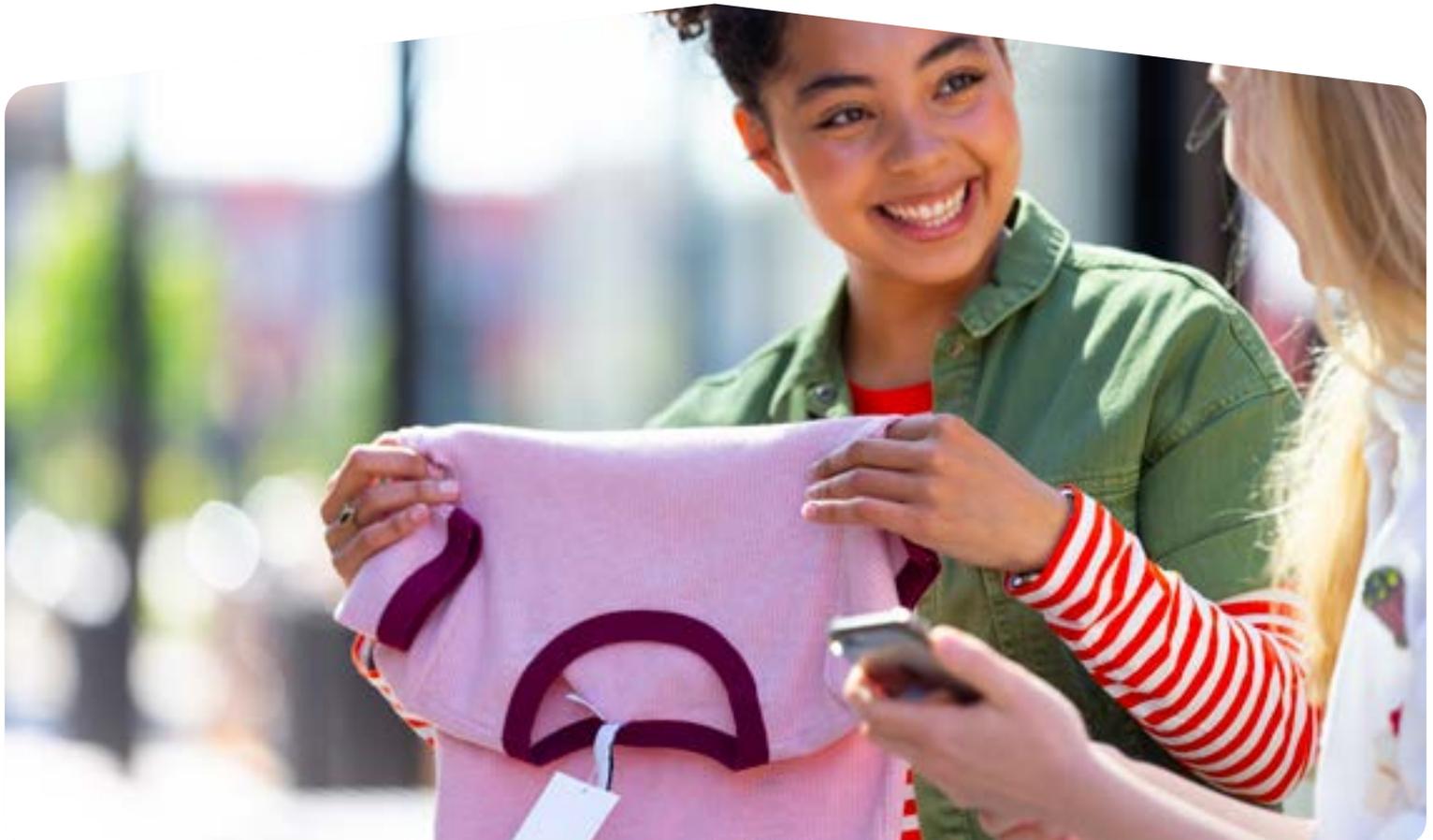
- 📍 1 504 Belges – 1 502 Néerlandais
  - 👥 De 16 à 70 ans
  - 🛒 Au moins un achat en ligne l'an dernier
-



## CHAPITRE 1

# L'e-commerce en Belgique et aux Pays-Bas : 4 constats surprenants

Quel pourcentage de Belges a déjà passé une commande en ligne ? Qu'en est-il des Néerlandais ? Observe-t-on une différence quant à leur fréquence d'achat ? Et aux articles achetés ? Nous cartographions l'e-commerce en Belgique et aux Pays-Bas. De quoi d'emblée vous faire une idée de votre marché.



# Vous opérez sur un territoire de 11,3 millions de Belges<sup>1</sup> et 17,2 millions de Néerlandais<sup>2</sup>



effectuent des achats en ligne qui nécessitent une livraison

## Hoi hoi

Pays-Bas

néerlandophones

17,2 millions

## Hallo

Flandre

néerlandophones

6,5 millions

## Bonjour | Hallo

Bruxelles

néerlandophones et francophones

1,2 millions

## Bonjour

Wallonie

francophones

3,6 millions



effectuent des achats en ligne qui nécessitent une livraison

## Profil de l'acheteur en ligne

Le profil type de l'acheteur en ligne belge<sup>3</sup> et néerlandais<sup>4</sup> est similaire.



Ils achètent en ligne plus que la moyenne :

- Milieux aisés
- Entre 20 et 29 ans
- Ménages



Ils achètent en ligne moins que la moyenne :

- Milieux moins aisés
- Plus de 65 ans
- Célibataires

# L'e-commerce est en hausse, tant en Belgique qu'aux Pays-Bas

Bonne nouvelle! L'e-commerce est en plein essor tant en Belgique qu'aux Pays-Bas. Le nombre total d'achats en ligne et le montant d'achat total grimpent d'année en année. En 2017, 24% de tous les achats aux Pays-Bas se faisaient par Internet, contre 17% en Belgique. Vous souhaitez faire des affaires au-delà des frontières? L'e-commerce est une valeur sûre!

*“ Le nombre total d'achats en ligne et le montant d'achat total grimpent d'année en année, tant en Belgique qu'aux Pays-Bas. ”*

En matière d'e-commerce, les Pays-Bas devancent toujours la Belgique. En 2017, les Néerlandais ont passé deux fois plus de commandes en ligne que les Belges. Le montant total qu'ils y ont consacré est lui aussi deux fois plus élevé. En dépit de cette divergence, la Belgique, où le nombre d'achats en ligne croît chaque année, est occupée à refaire son retard. De multiples opportunités s'ouvriront à elle ces prochaines années.



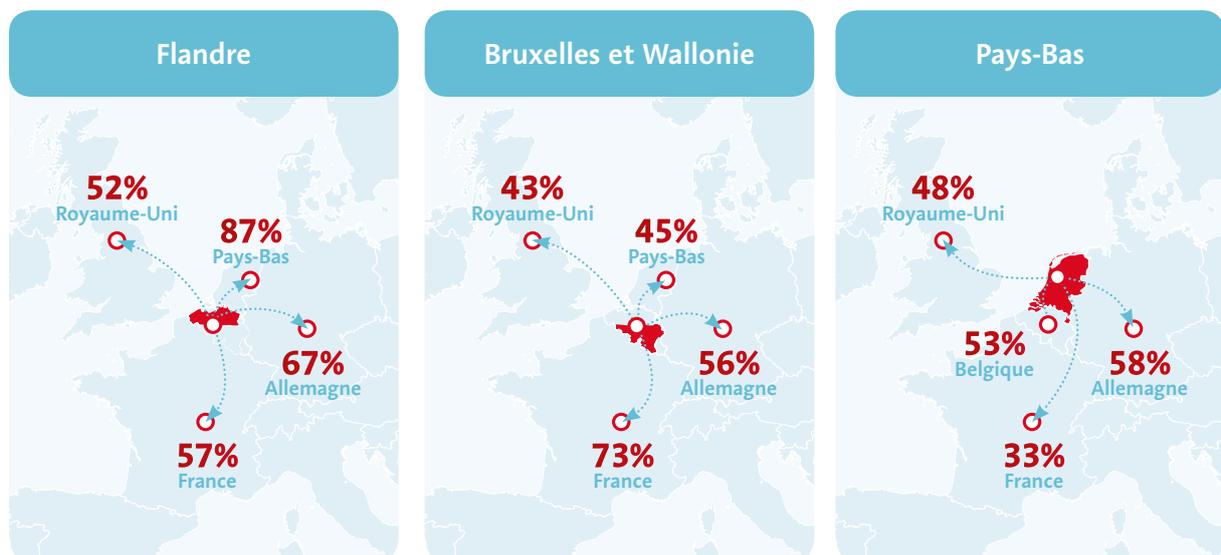
# Les Belges achètent davantage dans les pays voisins que les Néerlandais

Bien que le nombre de webshops belges ait augmenté de 26% en 2017 (jusqu'à plus de 20 000)<sup>5</sup>, les webshops étrangers se taillent encore jusqu'à présent la part du lion du marché belge. Et les Belges apprécient faire leurs achats dans les webshops des pays voisins. Un constat qui ressort de notre étude, mais que traduit aussi le top 5 des webshops les plus populaires en Belgique. Avec Coolblue, bol.com, Zalando et MediaMarkt, les webshops néerlandais et allemands s'adjugent les 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> places.<sup>4</sup> La plus haute marche du podium revient à Amazon, principalement parce que de nombreux consommateurs wallons passent commande sur amazon.fr.<sup>6</sup>

*“ Les Belges font surtout des achats dans les webshops étrangers. Les 5 webshops les plus populaires sont Amazon, Coolblue, bol.com, Zalando et MediaMarkt. ”*

La langue joue un rôle clé dans le choix d'un webshop. Les webshops étrangers désireux de s'adresser au consommateur belge ont donc tout intérêt à prévoir une version néerlandophone et/ou francophone. Nous nous pencherons davantage sur ce point en page [14](#) >.

Il n'en va pas de même aux Pays-Bas. Les Néerlandais sont moins enclins à faire des achats en ligne dans les pays voisins. À peine 53% d'entre eux révèlent qu'ils pourraient passer commande dans des webshops belges. 6 sur 10 ne le feraient pas, car ils estiment que l'offre est suffisante aux Pays-Bas. Rien de surprenant avec les valeurs sûres telles que bol.com et Coolblue.



## Qu'en est-il des webshops lointains ?

Bien que les Néerlandais ne soient pas enclins à faire des achats dans leurs pays voisins, ils font davantage confiance aux webshops lointains, comme en témoigne leur disposition à faire des achats aux États-Unis (Amazon, par exemple) et en Chine (AliExpress, par exemple). Les hommes et les jeunes générations sont les plus enclins à commander des articles provenant de l'autre bout du monde.

### Disposition à acheter dans les webshops étrangers



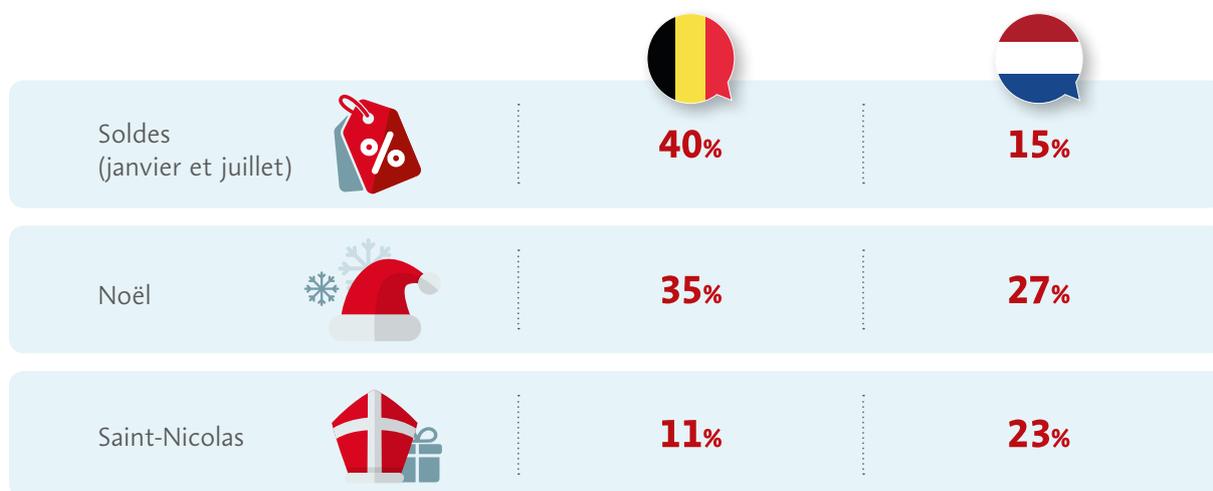
# Les Belges achètent surtout pendant les soldes, tandis que les Néerlandais passent commande toute l'année

On constate avec étonnement qu'en Belgique, les achats en ligne dépendent plus souvent du calendrier qu'aux Pays-Bas. Pas moins de 40% des Belges indiquent faire plus d'achats sur la Toile en janvier et en juillet en raison des soldes. Les Belges se ruent aussi en masse sur les webshops pendant Noël: 35% profitent de l'occasion pour chercher leurs cadeaux de fin d'année. Durant ces périodes, les webshops sont surtout envahis de femmes et de Millenials.

*“ Contrairement aux Pays-Bas, les soldes (en ligne) en Belgique sont organisées durant certaines périodes légales. ”*

Aux Pays-Bas, les périodes d'affluence sont moins nombreuses qu'en Belgique, durant les soldes. Parce que l'e-commerce y est plus courant, mais aussi parce qu'il n'y a aucune période de soldes imposée sur le plan légal. À l'exception de Saint-Nicolas, où les Néerlandais font deux fois plus d'achats en ligne que les Belges, les Néerlandais ont donc beaucoup moins d'incitants à passer commande sur Internet.

## À quels moments les Belges et les Néerlandais ont-ils fait le plus d'achats en ligne l'an dernier?



## Une promo reçue par courrier incite 1 Belge sur 5 à passer commande en ligne

Soldes, Noël, Black Friday, Saint-Nicolas... Autant d'occasions idéales de placer votre webshop sous le feu des projecteurs. En ligne, plusieurs incitants peuvent encourager les consommateurs à faire des achats : une bannière sur un site web, une newsletter dans leur boîte de messagerie, une annonce sur Facebook... Les Belges et les Néerlandais se laissent étonnamment séduire par les mêmes éléments en ligne.

*“ Les géants en ligne comme Amazon, eBay, Alibaba/AliExpress et Zalando promeuvent leurs produits par courrier. ”*

Tout est complètement différent hors ligne : les courriers publicitaires amènent 21% des Belges à faire un achat en ligne. Contre à peine 13% chez les Néerlandais. Et contrairement à ce que vous pourriez peut-être penser, ce type d'annonce remporte aussi un franc succès auprès de la Génération Y et des internautes qui achètent fréquemment en ligne.

**Pourcentage des Belges et des Néerlandais qui ont fait un achat en ligne l'an dernier à la suite d'un courrier publicitaire :**



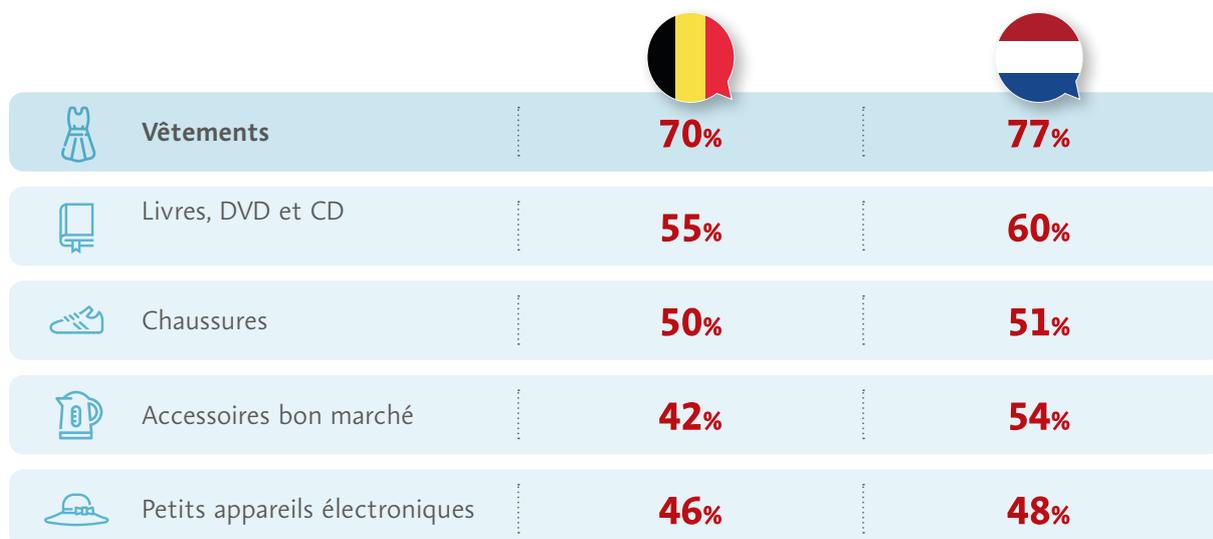
Une étude internationale menée par International Post Corporation (IPC) démontre, du reste, le succès des courriers publicitaires. Dans le monde entier, environ 51% des personnes qui reçoivent un direct mail visitent ensuite le webshop. Quelque 44% ont même finalisé une commande suite au direct mail. Les géants en ligne comme Amazon, eBay, Alibaba/AliExpress et Zalando promeuvent aussi leurs produits par courrier.

*“ La moitié des répondants ont visité le webshop après avoir reçu un direct mail. ”*

# Les Belges et les Néerlandais achètent les mêmes produits en ligne

Les vêtements caracolent en tête des produits achetés en ligne par les Belges et les Néerlandais. L'année dernière, 77% des Néerlandais ont au moins acheté un vêtement en ligne, contre 70% des Belges. Qui plus est, le top 5 se compose des mêmes catégories de produits. Seul l'ordre change. Les Néerlandais sont plus enclins que les Belges à acheter en ligne des petits appareils électroniques tels que des smartphones, des ordinateurs portables ou des appareils photo. C'est d'ailleurs dans ce segment que nous observons la plus forte hausse d'acheteurs en ligne.

*“ Les Belges et les Néerlandais achètent principalement des vêtements en ligne. L'an dernier, 3 d'entre eux sur 4 ont acheté au moins un habit en ligne. ”*



## Que n'achetons-nous pas (encore) en ligne ? Les produits de luxe et les aliments

Les produits liés à un risque financier élevé tels que les produits de luxe et les grands appareils électroniques font rarement l'objet d'achats en ligne. Les Belges et les Néerlandais souhaitent d'abord voir les produits, les tester et demander des conseils à leur sujet. Ils achètent, par ailleurs, peu d'aliments en ligne: 14% des Néerlandais achètent chaque mois de l'alimentation en ligne, contre 10% des Belges. Acheter de la nourriture en ligne est un phénomène principalement urbain.



## CHAPITRE 2

# 8 conseils concrets pour répondre aux préférences du consommateur en ligne

Les Belges et les Néerlandais nourrissent des attentes spécifiques en matière d'e-commerce. À quels moyens de paiement s'attendent-ils? Comment veulent-ils recevoir leur colis? Nous avons sondé les préférences des acheteurs en ligne belges et néerlandais et vous donnons, sur cette base, 8 conseils concrets pour un webshop qui fait mouche.



# La facilité est le principal moteur des achats en ligne

Trois raisons majeures incitent les consommateurs à faire des achats en ligne plutôt que dans un point de vente physique : les prix sont plus avantageux, l'offre est plus large et le processus est plus simple. Et bien que de multiples raisons puissent conduire à un achat en ligne, la facilité est la principale d'entre elles.

*“ Tant pour les Belges que pour les Néerlandais, la facilité joue un rôle dans 9 achats sur 10. Étonnamment plus que le prix et l'offre. ”*

Tant pour les Belges que pour les Néerlandais, la facilité joue un rôle dans 9 achats sur 10. Étonnamment plus que le prix et l'offre. Il est, en outre, intéressant de constater que la commodité est la motivation principale des baby-boomers surtout. La génération Y attache aussi beaucoup d'importance à la variété de l'offre.

## Simplifiez la vie de vos clients

Pouvoir passer commande 24 h/24 et 7 j/7, ne pas devoir sortir de chez soi pour faire un achat, tirer un trait sur les embouteillages et les files d'attente à la caisse... La facilité se traduit différemment pour chaque consommateur. Vous souhaitez mettre dans le mille avec votre webshop? Vous devez alors simplifier la tâche aux consommateurs et faire tomber les barrières. Durant la commande en ligne, mais aussi à l'occasion de la livraison de la commande.

### Pour quelles raisons les Belges et les Néerlandais ont-ils fait des achats en ligne l'an dernier?



Tour d'horizon de 8 conseils concrets pour un e-commerce fructueux en Belgique et aux Pays-Bas par-delà les frontières.

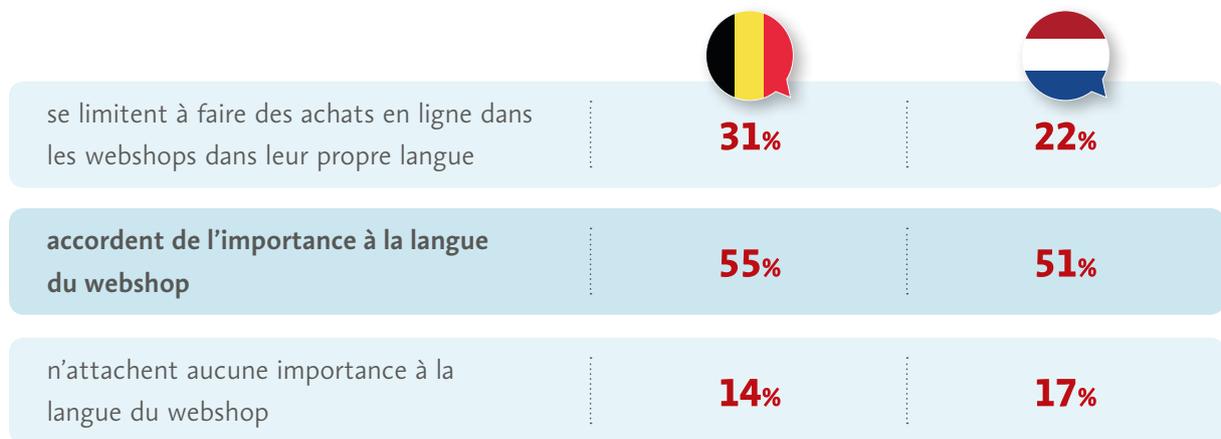
# Prévoyez un webshop multilingue

Un webshop dans la langue maternelle du consommateur inspire confiance et augmente la disposition à passer commande. A fortiori pour les Belges, qui privilégient bien plus que les Néerlandais les webshops dans leur propre langue. Environ 31% des Belges admettent qu'un webshop dans leur langue est une condition sine qua non pour passer commande. Quant aux Néerlandais, seuls 22% d'entre eux jugent nécessaire que le webshop soit en néerlandais.

*“ 31 % des Belges se limitent à faire des achats en ligne dans les webshops dans leur propre langue. Posséder un webshop multilingue constitue une plus-value pour toucher le consommateur belge. ”*

Si on sait que 87% des Flamands (néerlandophones) sont enclins à faire des achats dans des webshops aux Pays-Bas et que 73% des Bruxellois (francophones) et des Wallons privilégient les webshops en français, posséder un webshop multilingue constitue assurément une plus-value pour toucher le consommateur belge.

## Quelle importance les Belges et les Néerlandais accordent-ils à la langue ?



### Plus les consommateurs sont jeunes, moins ils accordent d'importance à la langue

Là où 30% des baby-boomers privilégient encore les webshops dans leur propre langue, ce pourcentage diminue à 20% pour la génération Z. Plus le temps passera, moins la langue sera un obstacle aux yeux du consommateur belge et néerlandais.

Baby-boomers 30%

Génération X 27%

Génération Y 24%

Génération Z 20%

# Affichez les informations de paiement et de livraison sur la page d'accueil

Informez clairement vos clients, au plus vite dans le processus d'achat, quant aux méthodes de livraison et aux éventuels frais afférents. Évitez qu'ils doivent remplir leur panier en ligne uniquement pour connaître les tarifs et délais de livraison.

*“ Les consommateurs doivent encore trop souvent remplir leur panier en ligne uniquement pour connaître les tarifs et délais de livraison. ”*

Au cours du processus d'achat en ligne, les Belges et les Néerlandais s'attendent à trouver pratiquement les mêmes informations sur la page d'accueil: frais de port, options de retour et modes de paiement. Les Néerlandais apprécient aussi de trouver les délais de livraison sur la page d'accueil. La méthode et le partenaire de livraison peuvent être indiqués plus tard dans le processus d'achat.

## Quelles informations les Belges et les Néerlandais veulent-ils connaître lors d'un achat en ligne ?

	 <b>Sur la page d'accueil</b>	 <b>À la commande</b>	 <b>Au paiement</b>
	Frais de port Options de retour Modes de paiement	Délai de livraison Méthodes de livraison Partenaire de livraison	/
	Frais de port Options de retour Délai de livraison Modes de paiement	Méthodes de livraison	Partenaire de livraison

# Privilégiez les livraisons gratuites

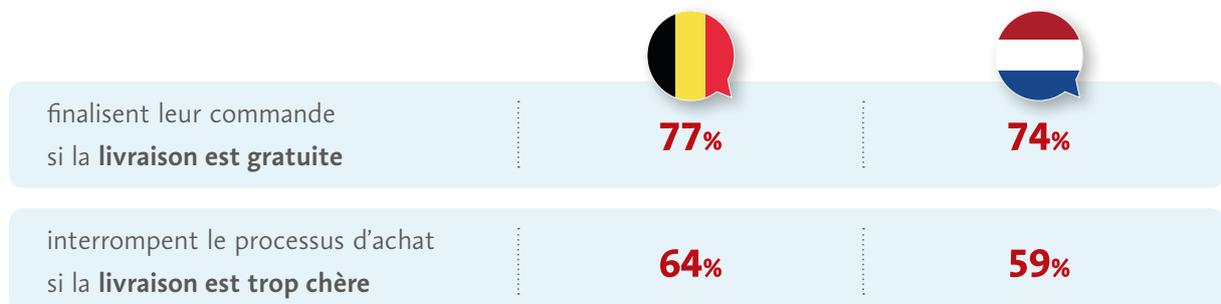
Les informations sur la livraison sont importantes, mais les frais de port le sont tout autant, car ils sont décisifs dans le choix de poursuivre ou non le processus de commande. Savez-vous que la livraison gratuite incite environ 3 Belges et Néerlandais sur 4 à passer commande ?

Le terme “gratuit” a un effet psychologique: il donne l'impression de conclure une bonne affaire. Les frais de port ont l'effet inverse: l'internaute a le sentiment d'y perdre, d'autant qu'il n'obtient rien de tangible en retour. Environ 6 consommateurs sur 10 abandonneront leurs achats si la livraison coûte trop cher.

*“ Le terme ‘gratuit’ a un effet psychologique: il donne l'impression de conclure une bonne affaire. ”*

Quelqu'un doit bien sûr payer les frais de port. Et si ce n'est pas le consommateur, c'est vous. Vous n'êtes pas en mesure d'offrir la livraison? Sachez qu'il existe des alternatives. Il peut, par exemple, être plus intéressant de vendre votre produit 55 euros et de le livrer gratuitement plutôt que de le proposer à 50 euros et de facturer 5 euros de frais de port. Vous pouvez aussi envoyer la commande gratuitement à partir d'un certain montant ou proposer aux clients de payer un supplément pour une livraison rapide.

## Le coût de la livraison est décisif pour les Belges et les Néerlandais :



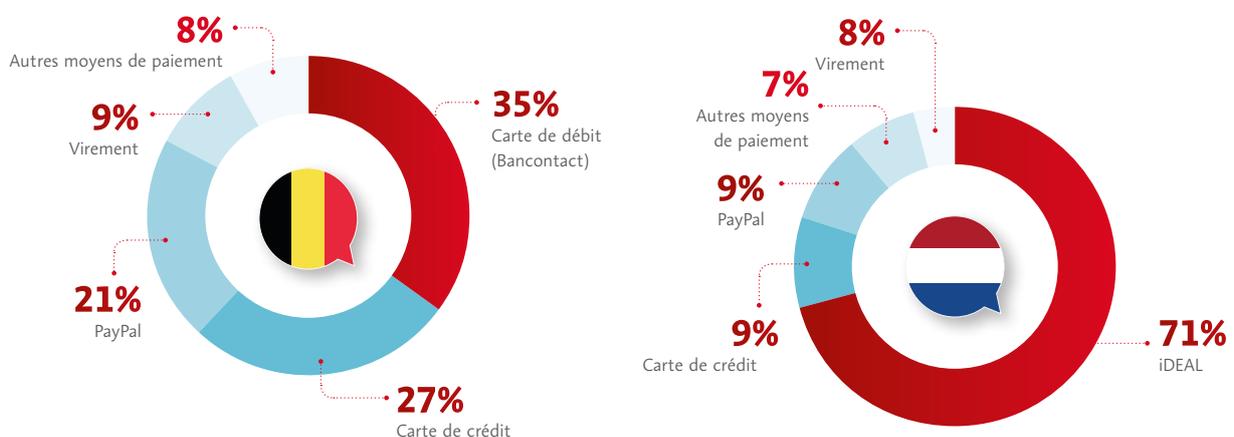
# Prévoyez les options de paiement appropriées à chaque pays

Le moyen de paiement est l'une des principales différences entre les Belges et les Néerlandais. 35% des Belges préfèrent payer leurs achats en ligne avec une carte de débit (Bancontact). La carte de crédit (27%) et PayPal (12%) arrivent respectivement à la 2<sup>e</sup> et à la 3<sup>e</sup> position. Avec 71%, les Néerlandais indiquent en masse préférer iDEAL. La carte de crédit (9%) et PayPal (9%) suivent de très loin. Les autres moyens de paiement tels que le virement ou le cash à la réception sont un peu moins populaires dans les deux pays.

*“ iDEAL n'existe pas en Belgique, contrairement aux Pays-Bas. En revanche, les Néerlandais ne connaissent pas Bancontact. ”*

Vous souhaitez marquer des points auprès de vos voisins du nord ou du sud? Proposez plusieurs options de paiement. En tant que webshop, vous devez aussi indiquer clairement avec quels partenaires vous collaborez pour le paiement. Affichez les logos de Bancontact, VISA, PayPal et iDEAL sur la page d'accueil de préférence (voir aussi en page 14). Ils garantissent un paiement sûr et inspirent confiance.

## Quels sont les moyens de paiement favoris des Belges et des Néerlandais ?





## Les avantages supplémentaires de PayPal

Proposer PayPal vous permettra de booster votre chiffre d'affaires. Les consommateurs belges qui font au moins un achat en ligne par semaine privilégient PayPal (35 %) à la carte de débit (Bancontact) et à la carte de crédit (25 % pour les deux). Nous observons le même phénomène aux Pays-Bas : les internautes qui achètent souvent en ligne sont un peu plus nombreux à opter pour PayPal (17 %) et un peu moins pour iDEAL (62 %) que ceux qui passent rarement commande en ligne. Le fait que PayPal assume les frais de retour si votre client n'est pas satisfait de sa commande en ligne nous pousse à recommander chaudement cette méthode de paiement.

## Offrez suffisamment d'options de livraison

Autre différence frappante entre les Belges et les Néerlandais: la manière dont ils veulent recevoir leur commande en ligne. Pas moins de 77% des Néerlandais indiquent que la livraison à domicile est la méthode de livraison qu'ils préfèrent, tandis que 40% des Belges penchent pour une autre. Les Belges sont, par exemple, plus nombreux que les Néerlandais à préférer retirer leurs colis ou à le faire livrer à une autre adresse (au bureau notamment).

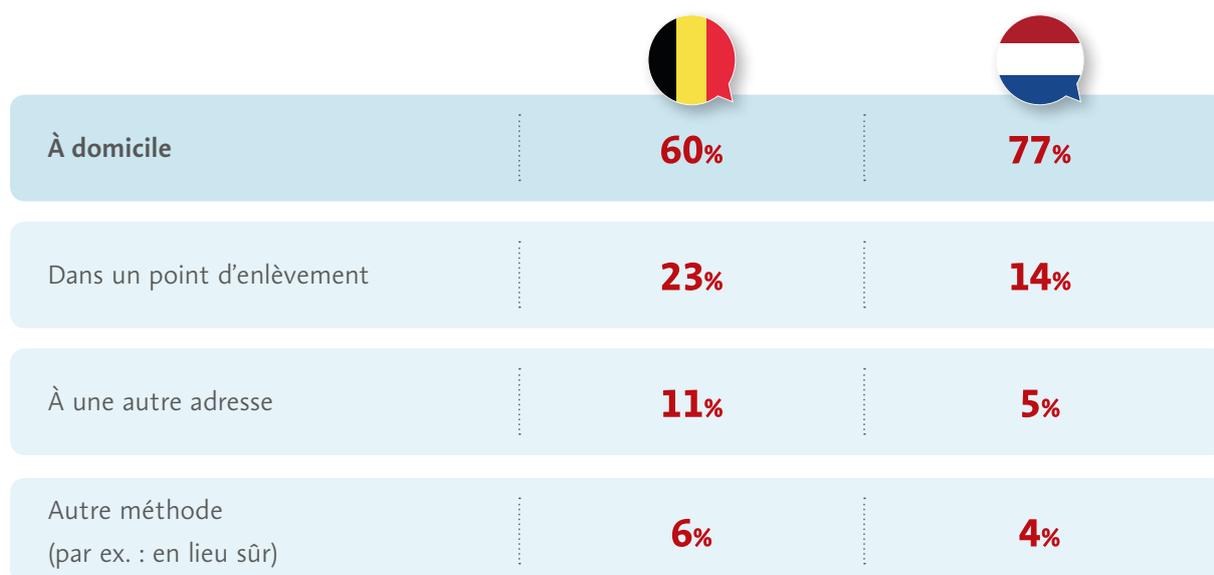
**“** 4 Belges sur 10 ne veulent pas faire livrer leurs colis à domicile, alors que cette méthode de livraison n'est nulle part aussi populaire qu'aux Pays-Bas. **”**

Avec 35%, les Belges sont plus nombreux que les Néerlandais (26%) à estimer que le choix entre plusieurs méthodes de livraison est important. En marge de la livraison à domicile, donnez-leur donc la possibilité de retirer eux-mêmes leur commande: dans un point d'enlèvement (supermarchés, librairies, stations-service...), dans un bureau de poste, dans un distributeur de paquets ou dans l'un de vos points de vente physiques (si vous en avez). Vos clients peuvent ainsi choisir la solution qui leur convient le mieux à ce moment-là.

**Pourcentage des Belges et des Néerlandais qui estiment que le choix parmi diverses méthodes de livraison est une obligation:**



## Quelle méthode de livraison les Belges et les Néerlandais préfèrent-ils ?



### Pourquoi la livraison à domicile est-elle si répandue aux Pays-Bas ?

Aux Pays-Bas, il y a plus de femmes qui travaillent à temps partiel qu'en Belgique.<sup>8</sup> La probabilité qu'une personne se trouve chez elle pour réceptionner un colis (celle qui a passé commande ou un voisin) y est donc plus forte que dans le plat pays. La Cross-Border E-Commerce Shopper Survey 2017 d'IPC révèle que la livraison à domicile n'est nulle part ailleurs aussi populaire qu'aux Pays-Bas.<sup>7</sup>

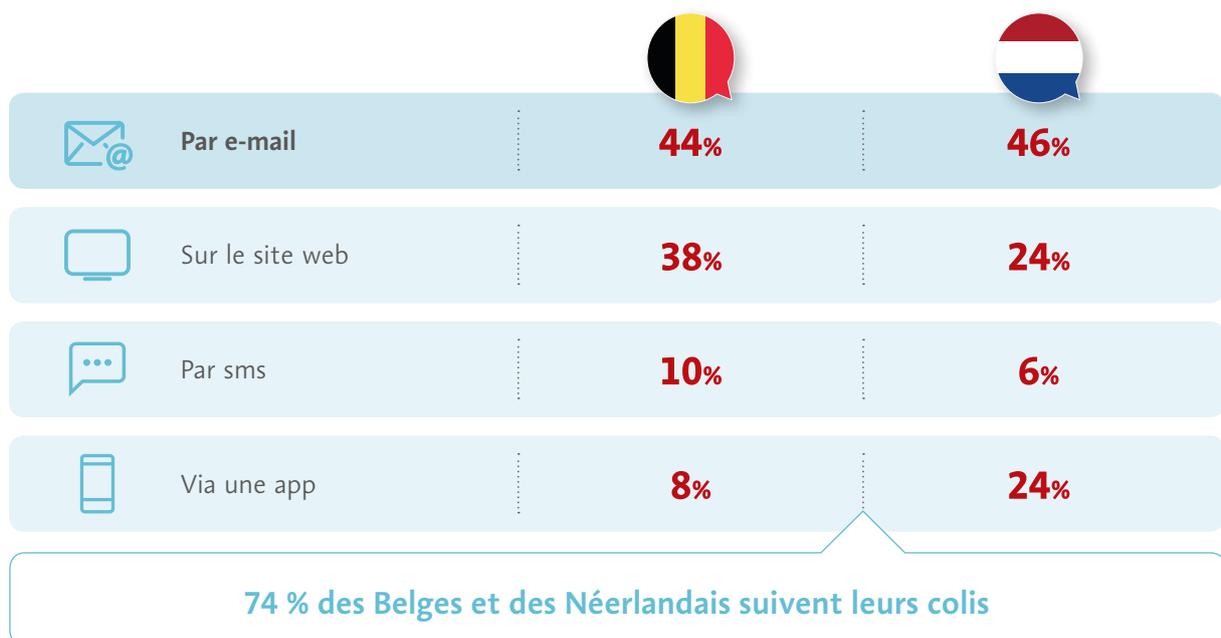
# Offrez la possibilité de suivre le colis via Track & Trace

Savez-vous que 3 Belges et Néerlandais sur 4 suivent la livraison de leur colis? Ils préfèrent, à cet égard, recevoir des notifications par e-mail, mais Track & Trace est aussi très apprécié dans les deux pays. En revanche, les sms sont moins populaires. La principale différence réside dans la préférence pour une app. 24% des Néerlandais, soit trois fois plus que leurs voisins du sud, veulent une app pour suivre leur colis.

*“Après avoir passé commande en ligne, les consommateurs s’attendent à être informés du suivi de la livraison, de préférence par e-mail.”*

Aucun doute: après avoir finalisé leur commande en ligne, les clients veulent être informés du suivi de la livraison. Indiquez donc clairement dans l’e-mail de confirmation de chaque commande qu’il est possible de la suivre. Ajoutez directement un lien vers le système Track & Trace ainsi que le code afférent. Le colis est en route ou il a été livré? Confirmez-le aussi par e-mail. Vos clients vous en seront reconnaissants.

## Comment les Belges et les Néerlandais préfèrent-ils suivre leurs colis ?



# Offrez aux clients la flexibilité de décider ce qu'il advient de leur colis en leur absence

Bien que la plupart des Belges et des Néerlandais optent pour la livraison à domicile, ils ne sont pas toujours chez eux lorsque le facteur se présente. Le cas échéant, la moitié des Belges (51%) ne veulent pas que leur colis soit remis à un voisin au hasard. Un chiffre qui contraste fortement avec les Pays-Bas, où 72% n'y voient aucun inconvénient.

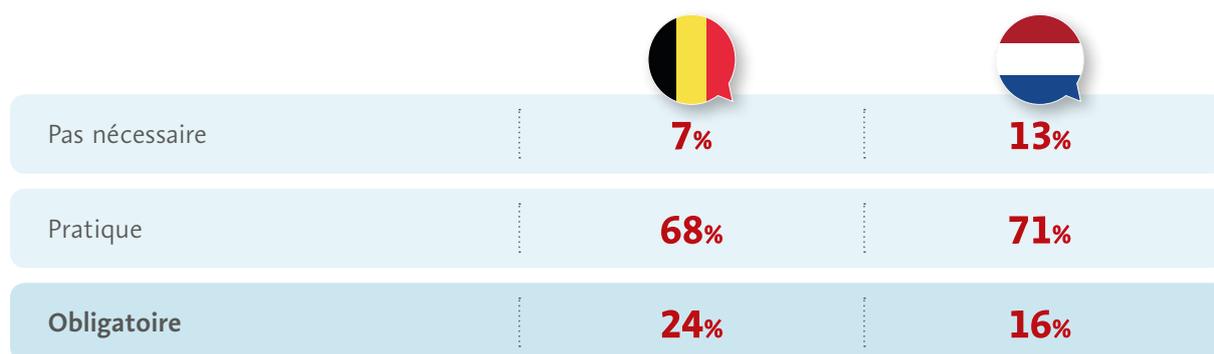
*“ Les Belges ne veulent pas que leurs colis soient remis à n'importe quel voisin. Ils veulent choisir eux-mêmes ce qu'il advient de leur colis s'ils ne sont pas chez eux. ”*

Les Belges entendent décider eux-mêmes ce qu'il advient de leur colis s'ils ne sont pas chez eux pour le réceptionner. 24% trouvent qu'il s'agit d'une obligation (contre 16% des Néerlandais). En tant que webshop, vous pouvez facilement répondre à ce besoin en collaborant avec le fournisseur de colis adéquat. bpost possède, par exemple, une plateforme en ligne qui permet à vos clients d'enregistrer leurs préférences de livraison. Ils sont absents? Le facteur peut alors consulter leurs préférences pour savoir où livrer le colis. Dans 56% des cas, il s'agit d'un point d'enlèvement à proximité.

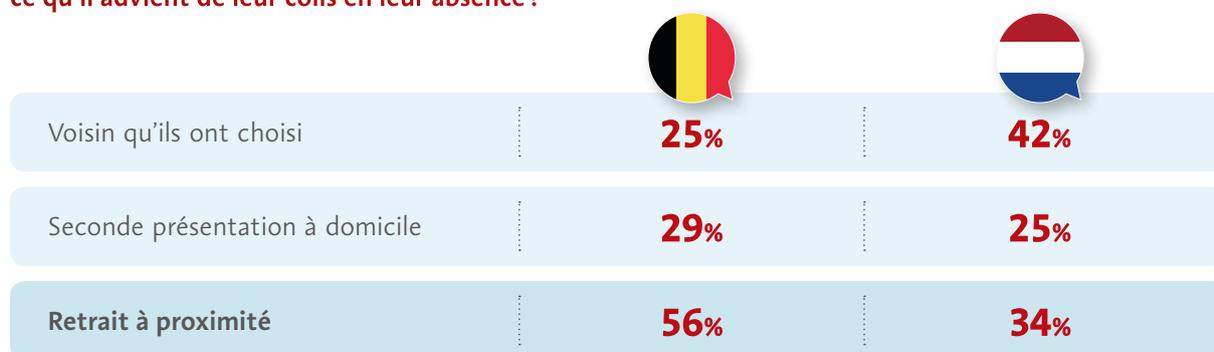
## Que pensent les consommateurs d'une livraison chez un voisin au hasard ?



### Est-il essentiel de pouvoir décider soi-même ce qu'il advient du colis?



### Que choisissent les consommateurs s'ils peuvent décider eux-mêmes ce qu'il advient de leur colis en leur absence?



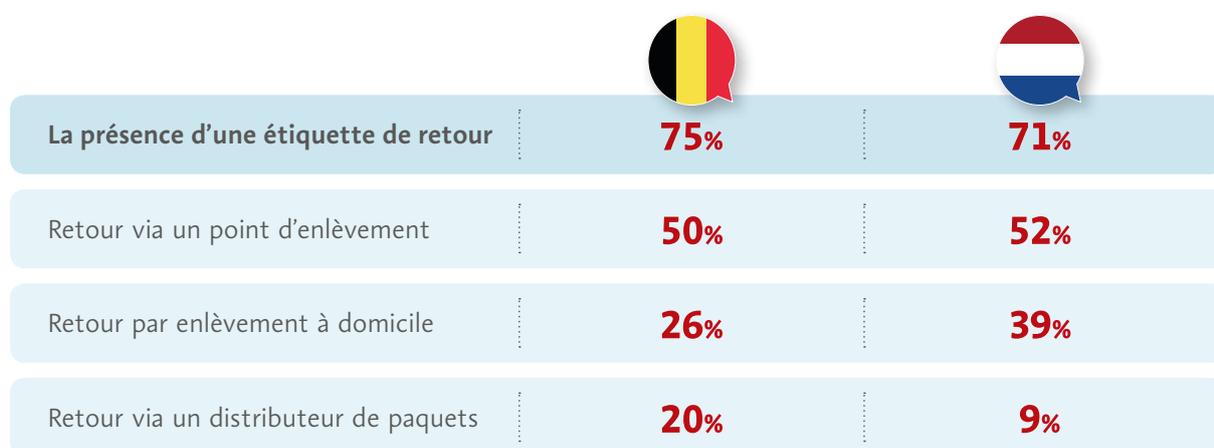
## Mettez en place un système de retour aisé et, si possible, gratuit

Les consommateurs en ligne, la génération Y particulièrement, veulent pouvoir retourner (une partie de) leur commande. Certains commandent le même pantalon en deux tailles différentes avant de vouloir renvoyer gratuitement celui qui ne convient pas. Affichez donc clairement votre politique de retour dès la première page de votre boutique et indiquez le prix du renvoi d'une commande. Veillez à maintenir les coûts au plus bas pour les acheteurs en ligne. Les retours gratuits rendent les commandes plus accessibles: les clients passent commande plus facilement s'ils peuvent la renvoyer sans frais.

*“ Les consommateurs veulent une politique de retour aisée. Prévoyez donc notamment une étiquette de retour dans la boîte. ”*

Les clients en ligne s'attendent aussi à ce qu'un webshop leur simplifie la vie. Avec 75 % et 71 %, les Belges et les Néerlandais estiment qu'il est important de glisser une étiquette de retour dans la boîte. Leurs opinions divergent toutefois quant à la manière de retourner leur colis. On constate, par exemple, que les Néerlandais trouvent qu'il est beaucoup plus intéressant de faire enlever leur retour à domicile, tandis que les Belges préfèrent renvoyer leur colis via les distributeurs de paquets. Ces chiffres sont parfaitement en ligne avec la manière dont ils veulent recevoir leur colis. Voir aussi en page [20](#) >

### Quelles options de retour importent aux yeux des Belges et des Néerlandais ?





## CHAPITRE 3

# Les Livreurs du Benelux, votre partenaire pour un commerce en ligne fructueux au-delà des frontières

Maintenant que vous connaissez les souhaits et les préférences des consommateurs en ligne belges et néerlandais, il convient d'y répondre. Facile avec les solutions de livraison des Livreurs du Benelux. Collaborer avec nous, c'est marquer des points auprès de vos clients en Belgique et aux Pays-Bas, mais aussi vous simplifier considérablement la vie.



# Marquez des points auprès de vos clients belges et néerlandais

Avec Les Livreurs du Benelux, vous tirez avantage des atouts de taille de bpost et de DHL. bpost livre en Belgique les envois de DHL depuis les Pays-Bas. DHL fait de même aux Pays-Bas pour les envois de bpost depuis la Belgique. Tout bénéfique pour vos clients.



## Livraison rapide dans tout le Benelux

De Groningue à Bruges ou de Liège à Amsterdam? Peu importe d'où provient un colis et qu'elle est la destination, nous veillons à ce qu'il parvienne à votre client **le jour ouvrable suivant**. Aux Pays-Bas, nous livrons même les colis le week-end et en soirée.



## Livraison où vos clients le souhaitent

Avec Les Livreurs du Benelux, vous offrez à vos clients le choix parmi plusieurs méthodes de livraison. **À domicile ou à une autre adresse**, dans un **point d'enlèvement bpost ou DHL**, dans un **distributeur de paquets**, dans l'un de vos **points de vente**... Chaque client choisit la méthode qu'il préfère.



## Livraison à domicile selon les désirs de vos clients

Vos clients ne sont pas chez eux pour réceptionner leur colis? Aucun souci! Les clients néerlandais peuvent demander une **seconde présentation**. Les clients belges peuvent, quant à eux, sélectionner **un voisin, un lieu sûr aux abords de leur maison ou un point d'enlèvement** où livrer leur colis.



## Informations claires sur la livraison

Le **suivi en ligne** est inclus à chaque envoi par bpost et DHL. Vos clients et vous pouvez ainsi suivre le colis 24 h/24 et 7 j/7. Nous tenons, par ailleurs, automatiquement vos clients **informés par e-mail**. Ces e-mails leur permettent de modifier la livraison et de choisir, par exemple, un autre voisin comme seconde option.



## Retour aisé

Pour qu'un colis soit facile à renvoyer, il doit avant tout contenir une étiquette de retour. **Créez automatiquement vos étiquettes de retour** lorsque vous préparez les envois. Il suffira à vos clients de coller l'étiquette sur la boîte pour renvoyer le colis via un des 4200 points d'enlèvement bpost ou DHL.

# Facilitez-vous la tâche

Avec Les Livreurs du Benelux, vos colis sont livrés comme vos clients l'entendent, mais vous bénéficiez vous aussi d'avantages uniques.



## Un “one-stop-shop” pour les envois au Benelux

Tirez un trait sur les tracasseries engendrées par différents partenaires logistiques, vous avez un seul point de contact et un seul contrat pour tous vos envois dans le Benelux. Vous bénéficiez d'un Account Manager attitré. Chez bpost ou chez DHL: libre à vous de faire votre choix!



## Des envois plus rapides et plus avantageux

Le processus d'enlèvement et de livraison entre bpost et DHL est beaucoup plus efficace que de collaborer avec deux fournisseurs de colis différents. À la clé? Des livraisons plus rapides et des tarifs plus bas.



## Intégration aisée à votre webshop

Selon votre plateforme d'e-commerce, vous pouvez intégrer notre outil d'envoi via un API ou un plug-in. C'est impossible? Nos experts élaborent avec vous une solution sur mesure.



## Confiance de vos clients

bpost et DHL continuent de livrer sous leur propre nom. Vos clients continuent de recevoir leurs commandes de leur fournisseur de colis habituel. Le facteur en Belgique et un coursier DHL aux Pays-Bas.



## La logistique comme outil de marketing

La livraison fait partie intégrante de l'expérience d'achat en ligne. Grâce à une livraison rapide et ponctuelle, vous dopez la satisfaction de vos clients et nouez une relation de confiance avec eux.

---

#### Sources

1. Service public fédéral Intérieur (Belgique)
2. Bureau central de la statistique (Pays-Bas)
3. BeCommerce Market Monitor Q1 2018
4. Thuiswinkel Markt Monitor Q1 2018
5. E-commerce Barometer 2017 (The House of Marketing et SafeShops.be)
6. Twinkle100 Belgique 2017 - 2018
7. IPC Cross-Border E-Commerce Shopper Survey 2017
8. Sociaal en Cultureel Planbureau (Pays-Bas)

## Un commerce en ligne prospère en Belgique et aux Pays-Bas par-delà les frontières? Choisissez Les Livreurs du Benelux comme partenaire logistique

Les consommateurs souhaitent que leurs colis leur soient livrés comme ils l'entendent. Même s'ils proviennent de l'étranger. Dans la mesure où les préférences de livraison diffèrent d'un pays à l'autre, bpost et DHL ont décidé de travailler main dans la main. En tant que Les Livreurs du Benelux, nous livrons tous vos colis en Belgique et aux Pays-Bas. bpost connaît parfaitement les souhaits des consommateurs belges. DHL maîtrise, quant à lui, ceux des Néerlandais. Ensemble, nous sommes en mesure de répondre parfaitement aux désirs des consommateurs en Belgique et aux Pays-Bas. Coup d'œil sur les avantages qu'offre notre partenariat :

-  Livraison rapide dans tout le Benelux
-  Livraison où et quand vos clients le souhaitent
-  Livraison à domicile selon les désirs de vos clients
-  Informations claires sur la livraison
-  Retour aisé



Surfez sur [www.leslivreursdubelux.be](http://www.leslivreursdubelux.be) pour obtenir plus d'informations.



**LES LIVREURS  
DU BENELUX**  
POUR VOTRE E-COMMERCE

