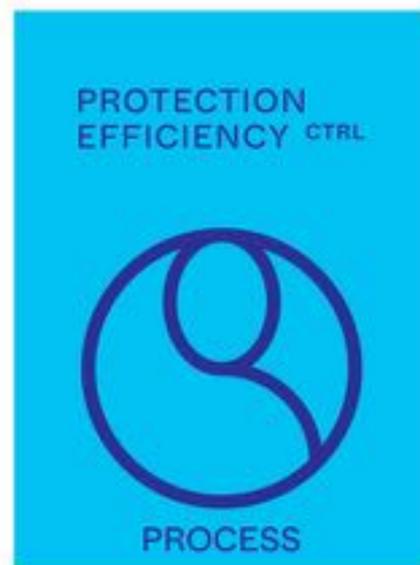




POURSUIVEZ VOTRE DEVELOPPEMENT XXL

# CERTIFICATION PROTECTION EFFICIENCY PROCESS

AUDIT & SOLUTIONS POUR REDUIRE  
SIGNIFICATIVEMENT VOS COUTS LIES AUX LITIGES



registered technical  
conditions  
12.2018

# Un Ecommerce en pleine expansion



**129Mds € de CA\***

Total produits et services (+15,1% vs 2021)  
avec +42% pour la ventes de produits vs  
2019.



**1,5Mds de Colis  
expédiés en France\*\***  
en croissance de +12.4% vs 2020

# Des Enjeux forts liés aux litiges

45%

Des cybers acheteurs ont  
au moins retourné un  
colis

25%

de taux de retour  
Pour **59%** cela est du à  
un colis ou produits  
abîmés ou un article  
défectueux.

2ème

Le deuxième motif de de  
ne plus commander sur  
une boutique en ligne est  
lié à la reception d'un colis  
endommagé.

<1%

La market place Amazon  
exige auprès de ses  
partenaires un taux de  
commandes défectueuses  
inférieur à 1%.

# L'impact des retours

## UN COUT IMPORTANT

- Les retours peuvent vite représenter un gouffre budgétaire: En plus du cout d'expédition, il faut ajouter le prix de reexpédition, le temps passé à traiter les colis (conditionnement, emballage, remise en stock).

## DES CLIENTS FINAUX INSATISFAITS

- Un client insatisfait le fait savoir 10 fois plus rapidement qu'un client satisfait
- L'image de votre entreprise ou de votre client et de sa réputation en ligne sont impactées.

## DES PROCESS PERTURBES POUR LA PLATEFORME LOGISTIQUE

- Pénalisation de la chaine de commande
- Retards de livraisons pour les commandes classiques
- Perturbation de la gestion des stocks de marchandises et des inventaires.

# Diminuez vos coûts et gagnez du temps

## **ECONOMISEZ SUR VOTRE COUT DE FONCTIONNEMENT:**

Reexpédition, retraitement des colis

## **CONCENTREZ VOUS SUR VOTRE COEUR DE METIER:**

Réduire sa charge mentale et son nombre de contentieux.

## **SOULAGEZ VOTRE SERVICE CLIENT**

## **AMELIOREZ L'EXPERIENCE ET LA FIDELISATION CLIENT:**

Une confiance qui se construit par un parcours sans point de friction.

## **SOLIDIFIEZ VOTRE E-REPUTATION:**

Au travers des avis clients et recommandations.

## **REDUISEZ VOTRE IMPACT ECOLOGIQUE:**

- Moins de matière utilisée pour le reconditionnement
- Moins d'énergie consommée
- Moins de déchets à recycler côté consommateur
- Moins de transport: baisse des émissions de carburant
- Moins de retour palettes qui engendrent le même type de coûts



# Objectifs

**Centrés à 100% sur le calage et la protection des objets dans le colis.**

- **Réduire vos coûts liés aux litiges et vous faire gagner du temps en réduisant les retours.**
- **Compléter la formation de vos équipes spécifiquement sur la protection des objets à l'expédition.**
- **Faire valoir un engagement et une démarche labellisée auprès de vos clients partenaires: la certification PROTECTION EFFICIENCY PROCESS.**

# Notre Méthodologie

## Plateforme Logistique & E-commerçants



Audit & analyse



Rapport  
d'observation



Formation des  
Equipes



# Audit et analyse

## Analyse data\*:

- Taux de litige et casse par client / transporteur
- Taux de litige et casse par typologie de produits & matériel de calage/protection
- Autres éléments quantitatifs et qualitatifs sur la préparation et protection des colis (poids moyen, nb formats, nb articles moyen...)

## Observation terrain par typologie de matériel:

- 1 rdv management:
  - Identification des axes d'amélioration / problématiques rencontrées
- 5 rdv opérateurs sur tables de préparation ou chaîne de conditionnement
- Observation neutre en situation
- Questionnaire / Echange individuel



# Livrable: Rapport d'observation

\*si data disponible / sous NDA - confidentialité assurée



# Formation des Equipes

- **Synthèse du rapport d'observation.**
- **Préconisations spécifiques reprenant:**
  1. Caractéristiques techniques / avantages inconvénients de chaque matériel de calage et protection.
  2. Etapes clefs dans le choix et la préparation du colis selon typologie produit.
- **Identification des erreurs communes et best practices à préconiser.**

*Toutes les formations ont lieu sur place, sur le poste de travail.*

*A la suite de ces formations, proposition d'un tutoriel vidéo reprenant les best practices spécifiques à l'organisation de l'entreprise.*

# CERTIFICATION



registered technical  
conditions  
12.2018

- Sur base du cahier des charges et protocole établi « Protection Efficiency Process®»:
- **Obtention de la certification PROTECTION EFFICIENCY PROCESS**
  1. Délivrance du Certificat
  2. Délivrance du label avec charte Graphique dédiée utilisable sur vos supports de communication en omnicanal.

**PHOTOSYNTHESE**

DE LA MATIÈRE AU DÉVELOPPEMENT

PROTECTION  
EFFICIENCY CTRL



PROCESS

registered technical  
conditions  
12.2018

**AGENCE PHOTOSYNTHESE**

**CONTACT@PHOTOSYNTHESECONSULTING.COM**

**AUDIT & SOLUTIONS POUR REDUIRE  
SIGNIFICATIVEMENT VOS COUTS LIES AUX LITIGES**