



COMMUNIQUE DE PRESSE

Aix-en-Provence, le 10 juin 2013

Livraisons pour le e-commerce

« Colis Privé se rapproche de son objectif de livraison en 48 heures »

Quatre mois à peine après la mise en place des baromètres indépendants de mesure des délais et de la qualité de livraison, Colis Privé, numéro 1 privé de la livraison de colis au domicile des particuliers pour le e-commerce, annonce des résultats du mois d'avril 2013 toujours en progression. Avec un délai moyen de première présentation de 2,14 jours et de 2,35 jours pour la prise en main réelle, Colis Privé s'approche de son objectif d'atteindre un délai de 48h. Cette performance fera de Colis Privé le N°1 sur les délais et la qualité de service mesurée et certifiée.

Depuis sa création, Colis Privé n'a eu de cesse de mobiliser ses équipes pour mettre en place les moyens pour atteindre sa promesse de livraison 48/72 heures. Le résultat de ces efforts, qui se sont concentrés prioritairement sur le délai de livraison, le tracking ainsi que sur la mesure de la qualité de service client (NPS -1-) se confirme en 2013 avec une amélioration des performances de cette dernière de l'ordre de 30% en quatre mois !

En avril 2013, le délai moyen de livraison était de 2,14 jours, le délai de prise en mains était de 2,35 jours et la satisfaction client, mesurée via le NPS n'avait jamais été aussi élevée, atteignant un indice de 128. Plus tôt dans l'année, et malgré des conditions climatiques difficiles qui avaient freiné la rapidité des livraisons, les résultats étaient déjà prometteurs.

Eric Paumier, président de Colis Privé déclare : « *La livraison est à juste titre considérée comme le maillon essentiel de la chaîne du e-commerce. Conscients de l'importance de notre mission, nous avons à cœur d'agir sur les freins les plus souvent évoqués par les consommateurs, qui sont les tarifs (2), les délais et la qualité de la livraison. Nous sommes aujourd'hui heureux de constater que nos efforts sont récompensés par une amélioration sensible des délais de livraison et de la qualité ressentie par les consommateurs. Ces résultats sont d'autant plus encourageants que la maîtrise de nos coûts est également un élément de satisfaction.* »

(1) *Mesure WebHelp www.webhelp.fr. Le NPS (Net Promoter Score) est un outil d'évaluation de la satisfaction client qui prend la forme d'un indice calculé par soustraction du pourcentage de détracteurs au pourcentage de promoteurs de la marque. L'indice moyen de 2012 a été retenu comme la base 100 de référence.*

(2) *Le taux moyen d'abandon de panier est de 64% et ce sont les frais de livraison trop élevés qui constituent, selon toutes les études, la première cause d'abandon.*



A propos des baromètres Colis Privé

Depuis le 1^{er} janvier 2013, Colis Privé, numéro 1 privé de la livraison de colis au domicile des particuliers, met mensuellement à disposition du public le résultat des mesures de sa qualité de service. Ces mesures, effectuées par deux tiers de confiance indépendants, concernent le délai moyen de livraison et de prise en mains réelle, et l'évaluation de la satisfaction client (NPS). La publication mensuelle permet aux consommateurs de disposer d'informations pertinentes et certifiées destinées à suivre, dans le temps, l'évolution des indicateurs de qualité de service de Colis Privé. Ces mesures barométriques mensuelles permettent à Colis Privé d'identifier les points d'amélioration quotidiens à mettre en œuvre pour satisfaire à sa promesse de livrer les consommateurs à leur domicile entre 48 et 72 heures. Elles ont également vocation à devenir un outil de management destiné à renforcer la culture de la qualité de service dans l'entreprise et, ainsi, d'en stimuler l'élévation du niveau.



A propos de Colis Privé - www.colisprive.com

Colis Privé est l'opérateur privé numéro 1 de la livraison de colis au domicile des particuliers. En 2012, Colis Privé, qui emploie 300 collaborateurs, a distribué plus de 25 millions de colis à travers son réseau de 1700 livreurs de proximité, assurant le maillage de tout le territoire national grâce à 18 agences régionales et 9000 relais. Les plus grands acteurs du e-commerce ont choisi Colis Privé pour la qualité de ses prestations, sa flexibilité et ses services innovants.

Contact presse :

Nathalie Cattoire-Desmassias

Tél. : 01 46 99 10 80/ 06 26 32 45 21

Email : ncattoire@aromates.fr