

Web to store

Gestion des stocks

Tunnel de commande

Retrait

Coûts & délais

E-réservation

Relation-client

Benchmark des stratégies click & collect de 74 enseignes de la grande conso

CLICK & COLLECT 2018 2019

EXTRAITS

 <p>RETRAIT MAGASIN 2H PLUS TARD</p> <p>Consultez, réservez, retirez</p>	 <p>Le retrait 2h</p> <p>Commandez les produits disponibles dans votre magasin et venez les chercher deux heures après !</p>	 <p>ACHETER EN LIGNE, RETIRER EN MAGASIN !</p>	 <p>Retrait magasin gratuit en 1h</p> <p>Retrait gratuit dans + de 600 magasins E.Leclerc</p>		
<p>Retrait gratuit en magasin</p> <p>Votre commande est préparée sous 4 heures en magasin</p>	 <p>Retrait en magasin en 2h</p>	 <p>RETRAIT MAGASIN 100% GRATUIT</p> <p>En 2h maximum</p>	 <p>Retrait gratuit en magasin</p>	<p>Click & Collect 2H</p> <p>Commandez en ligne</p> <p>Votre commande prête en 2H dans votre magasin</p>	 <p>Retrait en magasin</p> <p>éditions DAUVERS</p> <p>Commandez en ligne, retirez en magasin.</p>

CLICK & COLLECT 2018-2019

Quatre ans après leur première étude sur le click & collect, Éditions Dauvers revient avec un nouveau benchmark portant cette fois-ci sur 74 enseignes issues de 14 secteurs d'activité. Dans le laps de temps, le click & collect a gagné en popularité auprès des consommateurs et il présente encore un fort potentiel de développement. Une récente enquête de l'institut *Research and Markets* tablait en effet sur **une croissance de 64 % d'ici 2021**. Indéniablement attractif pour les shoppers, le click & collect intéresse aussi bien les commerçants qui y voient un bon moyen de doper le trafic en magasin et de générer des ventes additionnelles.

Cette étude est donc un **outil opérationnel** invitant les enseignes à **prendre du recul** par rapport à leurs pratiques et à **appréhender ce que font les uns et les autres** afin d'**optimiser leur approche du click & collect**.

Le click & collect a en effet été analysé sous toutes les coutures ! Coût, délais, services, expérience d'achat sur le site internet et sur l'application mobile, mise en avant sur le point de vente... rien n'a été oublié dans le prisme de l'étude. De plus, la mise en perspective des différents moyens de mise à disposition des commandes (click & collect magasin, point relais, livraison à domicile) permet d'apprécier les atouts indéniables du click & collect. Par souci de praticité, l'étude est divisée en deux parties. Une synthèse permet d'abord de faire un état des lieux, de connaître les chiffres clés et les faits saillants. Ensuite, les différentes enseignes sont passées en revue avec, à chaque fois, une fiche détaillée mettant notamment en lumière points forts et points faibles.

Merci de votre confiance,

Olivier Dauvers, éditeur

AU SOMMAIRE

Méthodologie	3
Les enseignes étudiées	4
Interfaces : le mobile	9
Le click & collect en magasins	12
Le click & collect en points relais	31
Best and Worst practices	36
Ce qu'il faut retenir : 12 chiffres clés	61
L'enseigne à suivre	63
Les fiches enseignes	66

MÉTHODOLOGIE

Pour les enseignes étudiées (mai/août 2018), les informations ont été recueillies principalement par :

- La visite du site marchand et de l'application mobile marchande
- La réalisation d'un processus d'achat de l'inscription jusqu'à la phase du pré-paiement. Le mode "click & collect magasin" a été choisi dans la majorité des cas lorsqu'il était proposé. L'expérience d'achat de la livraison à domicile a été analysée dans certains les autres cas.
- La consultation des Conditions Générales de Vente (CGV)
- La consultation des FAQ
- La visite d'un magasin pour la majorité des enseignes

Pour chaque enseigne, il est présenté :

- Un résumé des informations principales du retrait en magasin
- Le parcours client type
- La valeur relative du click & collect vs. autres modes de retrait et/ou de livraison
- L'expérience d'achat sur le site internet et sur l'application mobile

CLICK & COLLECT 2018-2019

LES ENSEIGNES ÉTUDIÉES

Alain Afflelou	67	Centrakor	206	Ikéa	344	Mr Bricolage	470
Alinéa	72	Conforama	212	Jardiland	352	Nature et Découvertes	476
Amazon	80	Darty	218	Joué Club	357	Nespresso	484
Armand Thiery	87	Decathlon	228	Jules	362	Nocibé	494
Auchan.fr	93	Electro Dépôt	238	Kiabi	372	Norauto	503
Beauty Success	102	Espace culturel Leclerc	247	King Jouet	378	l'Occitane	509
Bouchara	109	Electroménager Leclerc	254	Krys	386	Optic 2000	516
Boulangier	115	Etam	259	La Foir'Fouille	392	Printemps	522
Brico Dépôt	126	Feu Vert	266	La Grande Récré	399	Rue du Commerce	528
Bricoman	133	Fnac	272	La Halle	405	Sephora	542
Brico Marché	139	Galeries Lafayette	282	Lapeyre	412	3 Suisses	353
Bricorama	146	Gamm Vert	292	La Redoute	418	Thiriet	559
But	155	Gémo	297	Leroy Merlin	424	Truffaut	565
C&A	162	Gifi	304	LDLC	433	U Culture	572
Cache Cache	169	Go Sport	311	Maisons du Monde	440	Weldom	578
Camaïeu	177	Grands Vins Carrefour	317	Marionnaud	445	Yves Rocher	585
Castorama	183	Grand Optical	326	Maxi Toys	451	Zara	593
Cdiscount	190	H&M	331	Micromania	457		
Célio	199	Intersport	337	Monoprix	463		

CLICK & COLLECT 2018-2019

QUI PROPOSE L'E-RÉSERVATION ?

Définition de l'e-reservation : le client réserve un produit sur le site internet ou via l'application mobile et vient chercher sa commande sous 2 h. Si le produit lui convient, le paiement s'effectuera en magasin.

25
enseignes
proposent
l'e-reservation

Galleries Lafayette
Jules
Célio
Gémo
Monoprix
Kiabi
Camaïeu

Cache Cache
Etam
La Halle
Intersport
Go Sport
LDLC
Beauty Success

Brico Marché
Weldom
Optic 2000
Grand Optical
Krys
Micromania
La Foir'Fouille

But
Maxi Toys
King Jouet
La Grande Récré

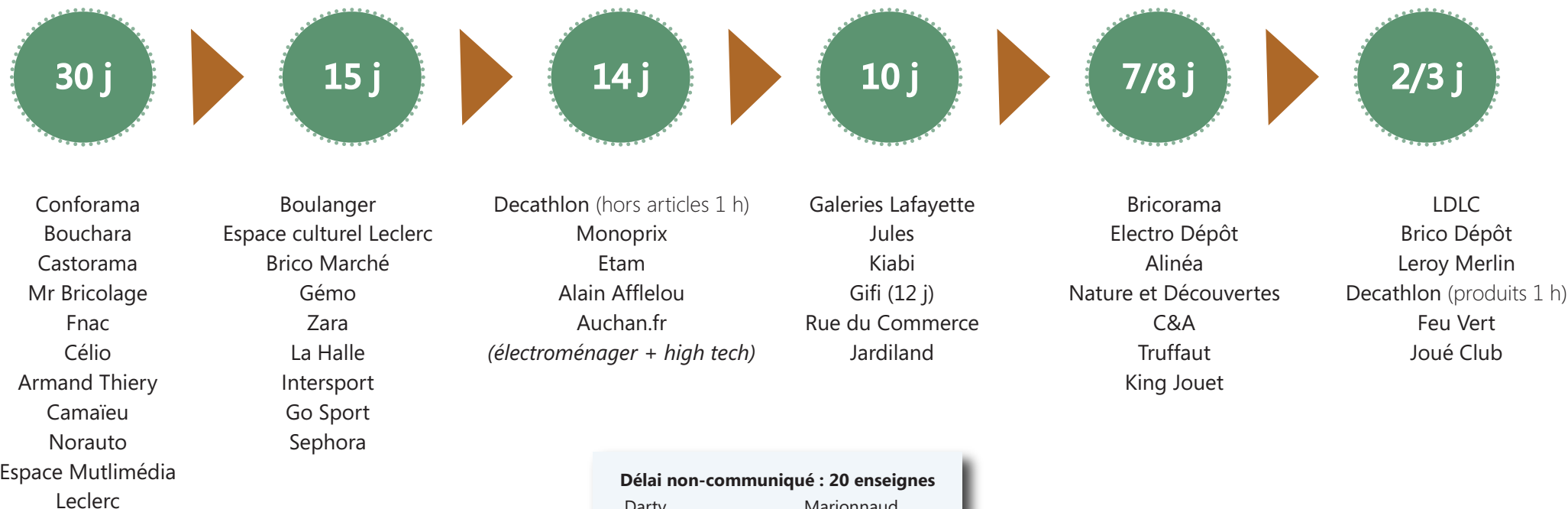


LDLC est la seule enseigne qui a su proposer l'e-réservation avec un délai de mise à disposition immédiat.



CLICK & COLLECT 2018-2019

DURÉE DE CONSERVATION DE LA COMMANDE : QUI GARDE LE COLIS LE PLUS LONGTEMPS ?



Délai non-communicué : 20 enseignes

Darty	Marionnaud
Micromania	l'Occitane
U Culture	Beauty Success
But	Nespresso
Maisons du Monde	Grands Vins Carref.
Lapeyre	Cdiscount
Bricoman	Grand Optical
Weldom	Krys
Printemps	La Grande Récré
Cache Cache	Gamm Vert
Auchan (<i>autre qu'électroménager</i>)	

CLICK & COLLECT 2018-2019

MISE EN AVANT DU SERVICE : LES BONS ÉLÈVES

BRICOLAGE

Castorama



- ✓ De grandes affiches sur le click & collect à l'extérieur du magasin
- ✓ Des panneaux qui mentionnent le service click & collect à l'entrée du magasin (poteaux)
- ✓ Des places dédiées au click & collect



CLICK & COLLECT 2018-2019

10 BEST PRACTICES : N° 6

- ⑥ Une réduction accordée sur les produits retirés en magasin



Apple watch
APPLE WATCH SERIE 3 GPS 42MM - BOÎTIER EN ALUMINIUM GRIS SIDÉRAL AVEC BRACELET SPORT NOIR

★★★★★ 5/5 (9 avis) ✓ EN STOCK

- Boîtier en aluminium anodisé couleur Gris Sidéral 42mm - Cardiofréquencemètre
- Ecran Retina avec 3D Touch en verre Ion-X
- Bracelet sport avec fermoir à clou en acier inoxydable
- Résistante à l'eau 50 mètres - Wi-Fi et Bluetooth 4.2 - GPS intégré

399,00€*

 Livraison **OFFERTE**

 **AJOUTER AU PANIER**

 **RETIRER EN MAGASIN**

13 neufs dès **359,99 €** >>

OFFRE SPÉCIALE
[Voir les conditions](#)

CLICK & COLLECT®
10% de remise immédiate dans le panier*

 [Ajouter au comparateur](#)

Darty

CLICK & COLLECT 2018-2019

10 WORST PRACTICES : N° 7


- 7 Le service click & collect n'est pas disponible bien qu'annoncé


Choix du mode de livraison


COLIS 1/1 - LIVRÉ À PARTIR DU SAMEDI 21 JUIL 2018

JE SOUHAITE ÊTRE LIVRÉ(E)...

 Livraison standard ⓘ

 En point relais ⓘ

 Lampe Fermob Balad sans fil H25 cm bleu lagune, x 1
Ref #41905

 Substrat Cactées 6L Fertiligène , x 1
Ref #37889

Gamm Vert

Malgré une forte promotion du service sur le site internet, il reste inexistant lors du processus de commande. Le client peut se demander si le click & collect existe vraiment.

CLICK & COLLECT 2018-2019

CE QU'IL FAUT RETENIR...

65

enseignes proposent le click & collect

47

enseignes proposent le click & collect **gratuitement sans minimum d'achat**

24

enseignes n'ont pas de points relais



CLICK & COLLECT 2018-2019

1. Informations générales

Date clé : 2012, lancement du click & collect

Parc concerné : 116 sur 152

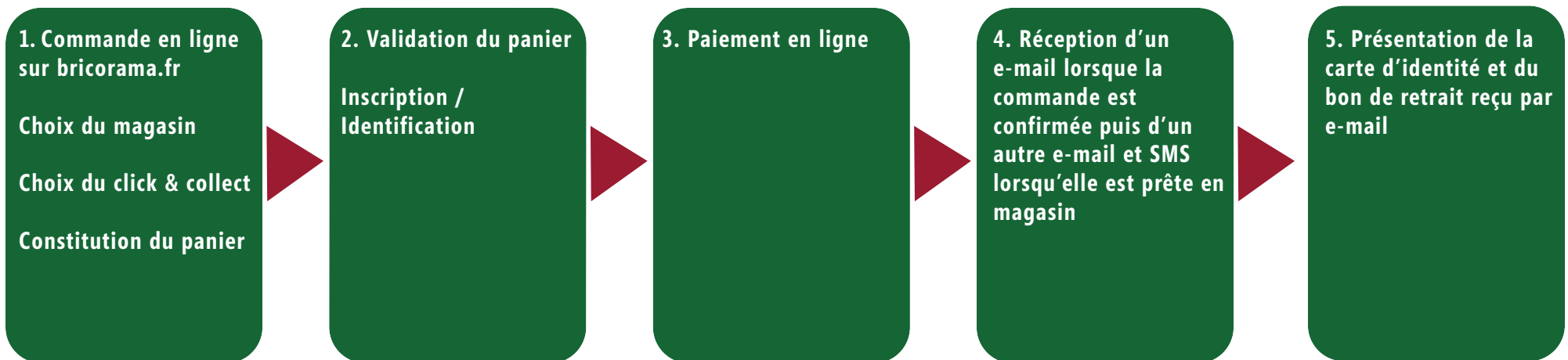
Paieement : en ligne

Disponibilité de la commande : 2 h

Coût : gratuit

Durée de conservation de la commande : 7 jours

2. Parcours client click & collect



Pas d'application mobile

CLICK & COLLECT 2018-2019

3. Valeur relative du click & collect (vs autres modes de livraison et/ou de retrait)

	À retirer	À domicile	
	En magasin (click & collect)	Livraison express Chronopost < 20 kg	Livraison produits volumineux Géodis
Coût	Gratuit	En fonction des produits	En fonction des produits
Disponibilité de la commande	2 h	4 jours ouvrés	Sur RDV (lundi au vendredi de 8 h-17 h 30)
Conservation de la commande	7 jours	NC	Sur RDV



Un service click & collect rapide et efficace. De plus, dès les vignettes produits, le client peut voir qu'il est facile de choisir le retrait en magasin grâce à la forte mise en avant du service.

CLICK & COLLECT 2018-2019

4. Expérience d'achat

a. Sur le site internet



The screenshot displays a Bricorama website interface with a yellow border. At the top, the Bricorama logo is centered. Below it, the heading "LES MAGASINS PROCHES DE VOUS :" is displayed. A list of four nearby stores is shown, each with a small Bricorama store icon, the store name, address, telephone number, distance, and a yellow button labeled "VOIR CE MAGASIN >". At the bottom right of the list, there is a link that says "Faire une nouvelle recherche".

Magasin	Adresse	Téléphone	Distance	Action
BRICORAMA JUVIGNAC	Lieu dit Carrière de l'Ort 34990 Juvignac	Tél : 04 67 04 85 14	8.91 km	VOIR CE MAGASIN >
BRICORAMA SETE	419 QUAI DES MOULINS 34200 SETE	Tél : 04 67 51 86 30	27.54 km	VOIR CE MAGASIN >
BRICORAMA BEDARIEUX	20 Route de Saint-Pons 34600 Bedarieux	Tél : 04 67 95 10 73	75.04 km	VOIR CE MAGASIN >
BRICORAMA MARSEILLE 7	11/13 Rue Sauveur Tobelem 13007 Marseille	Tél : 04 95 09 36 00	149.76 km	VOIR CE MAGASIN >

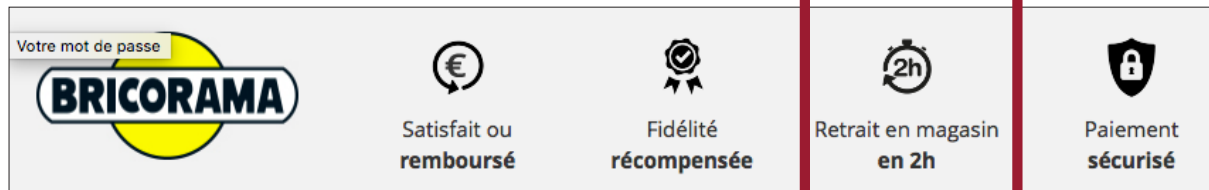
[Faire une nouvelle recherche](#)

Le client doit obligatoirement sélectionner un magasin pour accéder à l'état des stocks du magasin ainsi qu'aux diverses offres. **Une étape qui simplifie le processus d'achat !**

CLICK & COLLECT 2018-2019

4. Expérience d'achat

a. Sur le site internet



Belle promotion du service click & collect ! Difficile de passer à côté.

CLICK & COLLECT 2018-2019

4. Expérience d'achat

a. Sur le site internet

Comparer

Maxi transat + coloris obsidien

124,95 €

AJOUT AU PANIER

RETRAIT INDISPONIBLE

Comparer

Fauteuil LOGGIA Coloris anthracite

39,90 €

AJOUT AU PANIER

RETRAIT MAGASIN

Comparer

Relax ROMA UNI Coloris anthracite

65,90 €

AJOUT AU PANIER

RETRAIT INDISPONIBLE

Dim.: L.84 x l.62 x H.91 cm

Voir la description

★★★★☆ 1 avis (4/5)

Qté:

39,90 €

AJOUT AU PANIER

RETRAIT MAGASIN

En 9 jour(s) ouvré(s) chez vous

Commandez en ligne et récupérez-le en magasin en 2h


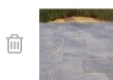
Paiement sécurisé

Dès les vignettes produits, le client peut choisir entre le retrait magasin et la livraison à domicile. Toutefois, concernant la livraison à domicile, si le client souhaite connaître les délais de disponibilité, il doit se rendre sur la fiche produit. De plus, **il est clairement visible que le mode de retrait en magasin est le plus intéressant car la commande est disponible sous 2 h contre 9 jours pour la livraison à domicile.**


CLICK & COLLECT 2018-2019


4. Expérience d'achat

a. Sur le site internet

PRODUIT	PRIX UNITAIRE	QTÉ	SOUS-TOTAL
 Lot sécurité et protection: gants, lunettes et masque Ref. 3263512	6,90 €	1	6,90 €
 Dallage multi-formats gris nuancé Ref. 7943064	50,16 €	1	50,16 €
SOUS-TOTAL			57,06 €

LES INDISPENSABLES DU MOMENT


Lot de 4 piles alcaline



Coffret tournevis + 64

MODE DE LIVRAISON

Livraison à domicile 56,70 €

TOTAL TTC 113,76 €

TERMINER MA COMMANDE



Pour ces deux produits, le mode de livraison est celui à domicile. Hors, le client ne sait pas de quel type de livraison il s'agit : Express ou livraison pour produits volumineux ? De plus, les délais de disponibilité ne sont pas donnés lors de la validation du panier. Ce sont pourtant des informations indispensables pour le client.

À noter : le prix de la livraison est quasiment égal à celui du prix total de la commande.

4. Expérience d'achat

a. Sur le site internet



LIVRAISON PRODUITS LOURDS OU ENCOMBRANTS

- Livraison au seuil de l'habitation, au portail ou à l'entrée de l'immeuble (pas de livraison en étage). Remise contre signature après déballage et vérification visuelle de votre part (apposer des réserves précises s'il y a lieu).
- En France métropolitaine hors Corse.
- Sur rendez-vous par internet : créneaux horaires proposés à la journée du lundi au vendredi de 8h à 17h30

Dans les modalités de livraison à domicile, il est dit que le client prendra RDV sur le site internet pour choisir la date de la livraison.
Or, cette option n'est pas proposée au cours du processus de commande...

4. Expérience d'achat

a. Sur le site internet

Votre panier comporte des articles en **Retrait magasin** à Juvignac

! Vous ne pouvez pas mettre dans le même panier des produits en **Livraison** et d'autres en **Retrait magasin**.

Choisissez-vous de continuer votre Livraison ?

NON **OUI ***

* Si vous répondez "Oui", votre panier "Retrait magasin" sera vidé.

Il est impossible pour le client de "panacher" livraison et click & collect dans un même panier. Or, cela lui fait perdre du temps car il doit d'abord passer une commande click & collect puis une autre commande livraison. **Sur les sites de certaines enseignes comme Castorama, cette combinaison est possible.**