

HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE : GROUPE DRAGON

PEU DE TEMPS, PEU DE PERSONNEL, PEU DE RESSOURCES

COMMENT LE GROUPE DRAGON A OBTENU UN REMBOURSEMENT POUR CHAQUE ERREUR FBA

CONTEXTE

Le Groupe Dragon est l'une des entreprises françaises les plus performantes sur la marketplace d'Amazon. Le succès n'est pas le fruit du hasard : avant que le fondateur du Groupe Dragon ne devienne un vendeur Amazon, il travaillait à plein temps comme réparateur d'appareils électriques. „A l'époque, il proposait même des pièces détachées dans son magasin“, explique Florent Noualy, Responsable achats et développement marketplace. „Il s'est rendu compte que les appareils électriques se cassent beaucoup plus vite de nos jours qu'auparavant.“

À cela s'ajoute une nouvelle législation qui oblige notamment les fabricants à conserver les pièces de rechange en stock pendant un certain temps. Ces développements ont contribué à une augmentation significative de la demande de matériel de réparation, en particulier en ligne. La décision de proposer également des pièces détachées en ligne était la bonne : entre-temps, le Groupe Dragon se classe parmi les cinq meilleurs vendeurs français sur Amazon.

DÉFI

Avec son succès, le Groupe Dragon a également dû faire face à de nouveaux défis qu'il a fallu surmonter. „L'un d'eux était l'internationalisation. Amazon nous a été d'une grande aide dans ce domaine, car son accès facile à d'autres marchés a permis à notre entreprise de se développer régulièrement“, explique Florent Noualy.



A PROPOS DE GROUPE DRAGON



FOUNDATION :
2011



INDUSTRIE :
Pièces détachées /
Accessoires électriques



ARTICLES SUR AMAZON:
177.000 (tous marchés)



EXPÉDITIONS:
37.000 par mois

Le marché allemand est même devenu leur premier canal de vente. L'expansion sur Amazon a également ouvert la voie à l'offre de produits de marque de Dyson ou Elektrolux. „Cela a massivement augmenté notre volume de commandes et de stocks. Lorsque j'ai rejoint l'équipe en 2015, il est apparu assez rapidement que nous devions faire appel au service „Expédié par Amazon' ou FBA. Pour nous, c'était la meilleure option“.

SOLUTION

Puis Florent Noualy a reçu un message via LinkedIn de Monica, qui travaille dans l'équipe commerciale de SellerLogic. „Je connaissais déjà SellerLogic“, dit Noualy, „et je me suis immédiatement intéressé à Lost & Found. Il était déjà clair pour moi à ce moment-là qu'il nous manquait des informations importantes sur nos processus FBA“. De plus, personne dans l'équipe du Groupe Dragon n'était en mesure d'analyser les quantités massives de données fournies par Amazon. Celles-ci

ont pu être gérées par Lost & Found. „Même si nous vendions sur Amazon depuis des années et que nous avons une bonne compréhension du fonctionnement du marché“, dit Noualy, „nous n'avions pas suffisamment de connaissances pour identifier tous les types d'erreurs“. Il fallait absolument remédier à cette situation. „Donc, lorsque j'ai activé Lost & Found, je craignais déjà que l'outil identifie beaucoup d'erreurs FBA. Mais jamais je ne me serais attendu à un tel montant !“

SUCCÈS AVEC SELLERLOGIC

La toute première vague d'analyse de Lost & Found a mis en évidence 360 erreurs FBA. Noualy a été choqué. „Il était absolument inacceptable de continuer à perdre autant d'argent, la décision était donc claire : nous continuerions à utiliser Lost & Found“. Et c'était une bonne décision. Jusqu'à présent, Lost & Found a permis à la société de récupérer environ 25.000 EUR de remboursements de la part d'Amazon, qui auraient sans cela été perdus.

Mais ce n'est pas tout. La solution SellerLogic permet également au Groupe Dragon d'économiser beaucoup d'autres ressources telles que du temps et de la main-d'œuvre. „La communication avec Amazon est

également devenue plus facile. Lost & Found fournit les bonnes informations au bon moment“. Cela inclut, par exemple, les modèles de texte que le Groupe Dragon peut utiliser pour répondre immédiatement aux réponses automatisées d'Amazon. „Il nous suffit de copier-coller le texte fourni avec chaque dossier. Tout ce que nous devons savoir sur une erreur est clairement expliqué sur Lost & Found“.



25.000 €
REMBOURSEMENTS
D'AMAZON

Florent Noualy est également ravi de SellerLogic, car leur service clientèle est inclus dans le prix : „En cas de problème avec l'un des dossiers en cours, l'équipe de SellerLogic est toujours disponible pour assister ses clients jusqu'à ce que le dossier trouve une issue positive“.

INTÉRESSÉ PAR LOST & FOUND DE SELLERLOGIC ?

Contactez-nous par e-mail à l'adresse cs-fr@sellerlogic.com.

Nous serons heureux de vous aider et répondre à vos questions.

www.sellerlogic.com/fr/