

HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE : OUTLET-SOFA DIRECT

UN APPEL QUI VAUT 20.000 €

COMMENT OUTLET-SOFA DIRECT A ÉCONOMISÉ DU TEMPS, DES EFFORTS ET DES MILLIERS D'EUROS GRÂCE À UN APPEL INATTENDU.

CONTEXTE

Outlet-Sofa Direct est une association de différents fabricants de meubles et de literie qui souhaitent vendre leur gamme de produits directement de l'usine ou de l'entrepôt aux clients finaux sans intermédiaire - dans le but d'offrir la meilleure qualité au meilleur prix.

Lorsque l'industrie du meuble a été confrontée à la transformation numérique en 2005, l'entreprise n'a pas hésité une seconde à se lancer dans le commerce en ligne.

SITUATION INITIALE

En 2015, Outlet-Sofa Direct a alors décidé de commencer à vendre sur la Marketplace d'Amazon en raison de la réputation imbattable du géant en ligne dans ce domaine : „De nos jours, il n'est plus possible de générer un nombre important de ventes sans passer par Amazon”, explique Francesco, Marketplace Manager de l'entreprise.

« Nous vendons actuellement sur plusieurs sites, dont eBay et Cdiscount, mais c'est réellement la vente sur Amazon et particulièrement l'utilisation



À PROPOS DE OUTLET-SOFA DIRECT



ANNÉE DE FONDATION :
2005



SECTEUR :
Meubles, salon et literie



ARTICLES SUR AMAZON :
env. 2.000 SKU



EXPÉDITIONS :
env. 8.000 par mois

d'Expédié par Amazon (FBA) qui nous a permis d'augmenter nos ventes », déclare Francesco. « Mais tout a ses avantages et ses inconvénients et dans le cas du FBA, le fait que nous ayons perdu le contrôle de nos retours m'a montré que quelque chose n'allait pas. Certaines des données fournies par Amazon ne correspondaient pas à nos chiffres. Dans la plupart des cas, j'ai simplement cru qu'Amazon nous informerait correctement de toute erreur - mais ce ne fut malheureusement pas le cas », explique Francesco.

SOLUTION

Un appel qui a tout changé

« Bien que je soupçonnais qu'il devait y avoir des erreurs dans les transactions FBA, nous avons toujours mis cette question de côté en raison du temps et du travail que cela nécessiterait pour notre équipe. Cependant, tout cela a changé

avec l'appel inattendu de Monica, membre de l'équipe de SellerLogic. Avec sa gentillesse, son professionnalisme et ses explications détaillées, elle m'a convaincu dès le début ».

LE SUCCES DE LOST & FOUND DE SELLERLOGIC

« Étant donné la situation dans laquelle nous étions avec nos marchandises dans les entrepôts de la FBA, je soupçonnais déjà que le taux d'erreur serait élevé. Néanmoins, je ne me serais jamais attendu à ce montant ! En l'espace de 3 mois, l'utilisation de Lost & Found a prouvé le contraire : Nous avons déjà reçu 20.000 EUR de remboursements ! Nous sommes totalement convaincus - l'outil fonctionne », déclare Francesco.

« Monica nous a accompagnés depuis le début. Même lors de l'inscription, elle

nous a expliqué toutes les étapes à suivre après la mise en place de l'outil. Je tiens également à souligner que l'équipe de SellerLogic est toujours disponible. Même lorsqu'ils sont informés de problèmes à la dernière minute, le service clientèle nous assiste de manière fiable. Grâce à l'équipe de SellerLogic et à la facilité d'utilisation de l'outil, nous obtenons très rapidement des rapports d'erreurs FBA, ce qui nous permet non seulement de gagner beaucoup de temps, mais aussi de récupérer l'argent auquel nous avons droit ».



20.000 €
REMBOURSÉS
PAR AMAZON

INTÉRESSÉ PAR LOST & FOUND DE SELLERLOGIC ?

Contactez-nous par e-mail à cs-fr@sellerlogic.com ou appelez-nous au **+49 211 900 64 100**. Nous serons heureux de vous aider et répondre à vos questions.

www.sellerlogic.com/fr