

Partenariat e-commerce : DPD France évalue la qualité de ses livraisons avec le Sceau de Confiance FIA-NET

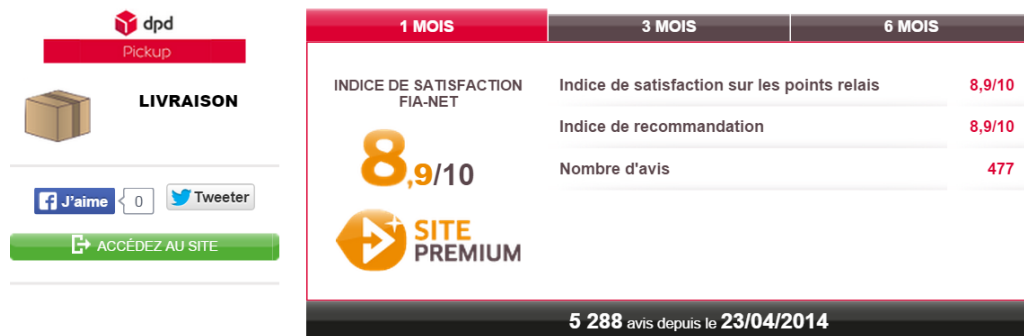
En amont de sa présence au salon E-COMMERCE 2015, DPD France - spécialiste de la prise en charge, du transport et de la livraison rapide de colis - renforce son positionnement sur le marché du e-commerce avec la signature d'un partenariat avec le Sceau de Confiance FIA-NET. Pour les e-commerçants utilisant les solutions PREDICT et DPD Relais de DPD France, le spécialiste en avis clients sur Internet recueillera l'avis des consommateurs finaux sur la qualité de la livraison de leurs commandes.

La livraison, critère clé de fidélisation

Plus que jamais, une livraison de commande réussie est un critère majeur de fidélisation des consommateurs suite à leurs achats sur Internet. C'est pour cette raison que DPD France, qui souhaitait affiner encore davantage l'évaluation de la qualité de ses livraisons, s'est rapproché du Sceau de Confiance FIA-NET pour la mise en place de l'évaluation de sa distribution de colis directement par les consommateurs. Cette évaluation est aujourd'hui généralisée à l'issue d'une période d'expérimentation de plusieurs mois.

L'évaluation de l'offre de livraison **DPD Relais** porte sur différents critères tels que la rapidité de la livraison et la qualité du relais (horaires, proximité, accueil...)

L'offre DPD Relais est une solution flexible de livraison pour un retrait des colis dans l'un des 5 000 commerces relais de proximité du réseau **Pickup** (situés à moins de 15 minutes de 95% de la population française, rigoureusement sélectionnés en fonction de leur situation géographique, de leurs horaires d'ouverture [100% sont ouverts le samedi et près de 50% le dimanche] et de leurs capacités de stockage avec un délai de garde du colis allant jusqu'à 9 jours).



L'évaluation de l'offre de livraison **DPD Predict** porte entre autres sur le respect des délais de livraison et la prestation du chauffeur-livreur lors de la remise du colis.

L'offre DPD Predict est une solution de livraison sur rendez-vous innovante qui donne plus de liberté au destinataire en lui permettant de sélectionner le jour et l'heure de sa livraison directement par SMS (ou sur www.dpd.fr).



Pour Gildas du Retail, Chef de produits BtoC de DPD France :

« Quelques semaines après l'annonce de notre référencement transporteurs auprès de la plateforme e-commerce PrestaShop, nous continuons d'affirmer notre volonté de qualité de service auprès des e-commerçants. Pour cela, nous mettons désormais à leur disposition avec le Sceau de Confiance FIA-NET, une évaluation faite directement par les consommateurs de nos prestations de livraison. Cette évaluation nous servira de roadmap d'amélioration au quotidien, pour une plus grande satisfaction de nos clients. ».



E-COMMERCE PARIS

L'ÉVÈNEMENT CROSS-CANAL

du 21 au 23 septembre 2015

Parc des expositions, Paris Porte de Versailles

Conférence commune le lundi 21/09 à 15h30

Thématique : Optimiser sa relation client – les enjeux de la livraison

- Pour FIA-NET : Elodie DELLISTE – Responsable d'Activité Sceau de Confiance FIA-NET
- Pour DPD France : Mickaël OTT - Chef de Produit Junior - DPD Relais

Retrouvez DPD France sur le STAND E032 – Pavillon 1

À propos de DPD France

Créé il y a 20 ans en France, DPD France (anciennement Exapaq) fait partie de DPDgroup réseau international de livraison de colis de GeoPost, n°2 sur le marché Européen.

Au service des entreprises, DPD France s'appuie sur un réseau de 56 agences et 6 centres de tri nationaux animés par 1800 collaborateurs qui assurent chaque jour le traitement et la livraison de plus de 240.000 colis en France. Avec ses offres DPD CLASSIC Europe et DPD CLASSIC Intercontinental, DPD France permet également à ses clients de se développer à l'exportation en s'appuyant sur la force et la qualité du réseau de DPDgroup.

DPD France dispose de 3 grands atouts pour accompagner ses clients : une forte proximité reposant sur des équipes commerciales et de service client implantées dans chacune de ses 56 agences, son offre DPD relais de livraison hors domicile avec ses 5 000 relais Pickup en France ainsi que le service de livraison interactif Predict qui permet au destinataire de choisir son créneau de livraison ou de reprogrammer sa livraison selon ses besoins et ses contraintes personnelles.

En 2014, DPD France a livré plus de 59 millions de colis.

Pour en savoir plus : www.dpd.fr

Contact presse :

Agence Point-Virgule RP - Chrystel Libert – Tél. : 01 73 79 50 63 – clibert@pointvirgule.com

A propos du Sceau de Confiance FIA-NET

Depuis 15 ans, le Sceau de Confiance FIA-NET est l'artisan de la confiance du e-commerce. Avec plus de 18 millions d'avis de consommateurs, il est un outil fiable et indispensable pour les internautes. Selon l'étude B.V.A. réalisée en juillet 2015, le Sceau de Confiance FIA-NET est le 1er site d'évaluation et d'avis sur les sites marchands en France. Les données du Sceau de Confiance FIA-NET reposent sur l'envoi de questionnaires de satisfaction lors d'un achat sur un site partenaire. Le Sceau de Confiance FIA-NET est certifié NF Service « Avis en ligne ».

Site Internet : www.fia-net.com - Applications mobiles : iPhone et Android

Contact presse :

Audrey Defaix - 01 45 23 30 06 – presse@fia-net.com