

## E-shopper baromètre 2018 : DPD France dévoile à One to One Monaco les préférences et habitudes des e-acheteurs européens

Soucieux de la satisfaction de ses clients, DPD France – qui assure chaque jour le traitement et la livraison de plus de 300 000 colis en France - renouvelle sa participation au salon ONE TO ONE 2019 à Monaco, du 19 au 21 mars prochain.

Au cours de ce rendez-vous incontournable du retail et de l'e-commerce, DPD France présentera les résultats clés de l'E-Shopper Baromètre 2018\* mené pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, qui révèle les comportements et attentes des e-acheteurs en France mais aussi au niveau européen.

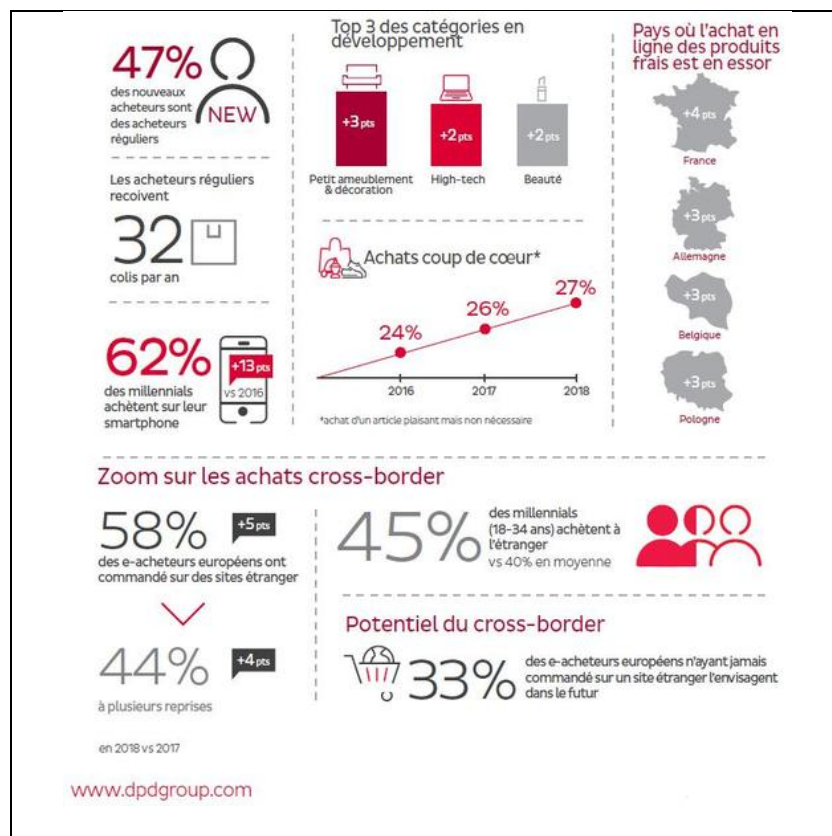
### Les résultats du baromètre commentés le 19 mars 2019

Le mardi 19 mars à 14h, à l'occasion d'un atelier, DPD France présentera les résultats clés de l'E-shopper baromètre 2018 de DPDgroup.

Cet atelier sera animé par Carmen Cureu (Market Research Director chez DPDgroup) aux côtés de l'équipe DPD France ; elle commentera les enseignements de cette nouvelle enquête parmi lesquels :

- Lors des achats en ligne, **le nom du transporteur compte**. 72 % des e-acheteurs jugent important et rassurant de connaître le nom du transporteur au moment de leur achat, et/ou de pouvoir choisir parmi diverses entreprises de livraison.
- **Le profil du nouvel acheteur surgit en parallèle de la croissance continue des achats en ligne cross-border et à l'importance accrue du commerce mobile (utilisé par 46% des e-acheteurs, +11pts par rapport à 2016).**
- Les **achats à l'étranger** continuent de se développer : environ 58% des e-acheteurs ont déjà effectué des achats sur des sites étrangers depuis janvier (+ 6 pts par rapport à 2016).

L'exigence des nouveaux acheteurs, le comportement de lèche-vitrine avec les abandons provisoires de panier et les retours de commande sont aussi des thèmes forts de cette nouvelle étude.



Quelques chiffres clés en amont de la présentation à E-commerce One to One.

## L'expertise de DPD France au service des e-commerçants

Fort de son savoir-faire avec plus de 76 millions de colis livrés en 2018, DPD France propose aux e-commerçants des solutions de livraison en relais, à domicile et en entreprise :

\* **DPD CLASSIC** pour des livraisons destinées aux professionnels en France en 24/48h, en Europe (32 destinations) en 48/96h et à l'international (plus de 200 destinations) en 2 à 8 jours avec un suivi détaillé en ligne.

\* **PREDICT** : Solution de livraison sur rendez-vous innovante qui donne plus de liberté au destinataire en lui permettant de sélectionner le jour de sa livraison directement par SMS et le choix du créneau horaire qui lui convient le mieux parmi une liste proposée (ou sur [www.dpd.fr](http://www.dpd.fr)).

\* **DPD RELAIS** : Solution flexible de livraison pour un retrait des colis dans l'un des 5 000 commerces 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).

\* **MISTER PASHA** : Service premium de livraison rapide de colis (- 20 kg) et de conciergerie, [Mister Pasha](#) est une solution proposée par DPD France. L'application mobile gratuite\* permet aux acheteurs de (re)programmer leurs livraisons à tout moment, de suivre le parcours de leurs colis en temps réel avec la géolocalisation de leur livreur et d'attribuer une note de satisfaction.

[Mister Pasha](#) offre à ses clients une interaction 100% digitale en ligne, avec pour signature : "Il n'y a pas d'heure pour se faire livrer à l'heure !". Lancé en septembre 2016, Mister Pasha dessert les villes de Paris, Boulogne-Billancourt, Issy-Les-Moulineaux, Levallois-Perret, Neuilly-sur-Seine, Vanves, Malakoff, Montrouge, Saint-Mandé et Vincennes.



**Du 19 au 21 mars 2019  
au Grimaldi Forum à Monaco**

[www.ecommerce1to1.com](http://www.ecommerce1to1.com)

[#1to1Monaco](#)  
[@1to1Monaco](#)

*(\*) Le baromètre e-shopper 2018 de DPDgroup a été réalisé par Kantar TNS entre le 30 mai et le 12 juillet 2018. Les données ont été recueillies par le biais de questionnaires en ligne à l'aveugle (à l'aveugle : les personnes interrogées ne savent pas qui a commandé l'étude) auxquels ont répondu 24 328 participants répartis à travers 21 pays européens (Autriche, Belgique, Croatie, République tchèque, Estonie, France, Allemagne, Hongrie, Irlande, Lettonie, Italie, Lituanie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suisse, Royaume-Uni) et la Russie.*

*Entre 801 et 1 550 participants ont été interrogés dans chaque pays. Tous les participants, âgés d'au moins 18 ans, avaient passé et reçu au moins une commande en ligne de biens matériels depuis janvier 2018.*

### À propos de DPD France

Créé il y a plus de 20 ans en France, DPD France 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 58 agences et 6 centres de tri nationaux animés par plus de 2 000 collaborateurs qui assurent chaque jour le traitement et la livraison de plus de 300.000 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 58 agences, son offre DPD relais de livraison hors domicile avec ses 5 900 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 2018, DPD France a livré plus de 76 millions de colis.** Pour en savoir plus : [www.dpd.fr](http://www.dpd.fr)

### Contact presse DPD France :

Agence suPR !

Chrystel Libert - Tél: 06 52 49 31 30 - [clibert@supr-agency.com](mailto:clibert@supr-agency.com)