ePRO SHOPPING

LIVRAISON

Organiser mes modes et tarifs de livraison

4 étapes à suivre impérativement pour un bon fonctionnement de votre boutique

La définition des modes et tarifs de livraison est indispensable au fonctionnement de votre boutique.
Sans cela, votre boutique ne peut fonctionner.

1. **Définir vos zones de livraisons géographiques.**

2. **Sélectionner les modes de livraison utilisés.**

3. **Définir les tarifs de livraison pour chacune de vos catégories tarifaires. Les tarifs devront être précisés pour chacune des zones géographiques où vous livrez.**

Ces 3 étapes sont réalisées dans l'onglet « Gérer mes modes et tarifs de livraison ».
Elles doivent être complétées par l'étape 4 :

4. **Appliquer une catégorie tarifaire à chaque produit soit en le précisant dans la fiche produit (au moment de sa création), soit en utilisant la gestion avancée des produits.**

1 Définir vos zones de livraisons géographiques

Cette première étape vous permet de préciser les zones géographiques où vous voulez livrer.

Deux types de zones de livraisons :

A - Les zones nationales et internationales.

B - Les zones locales, souvent utilisées pour préciser les livraisons gratuites de proximité ou effectuées par vos soins (dans le cadre d'une tournée par exemple).

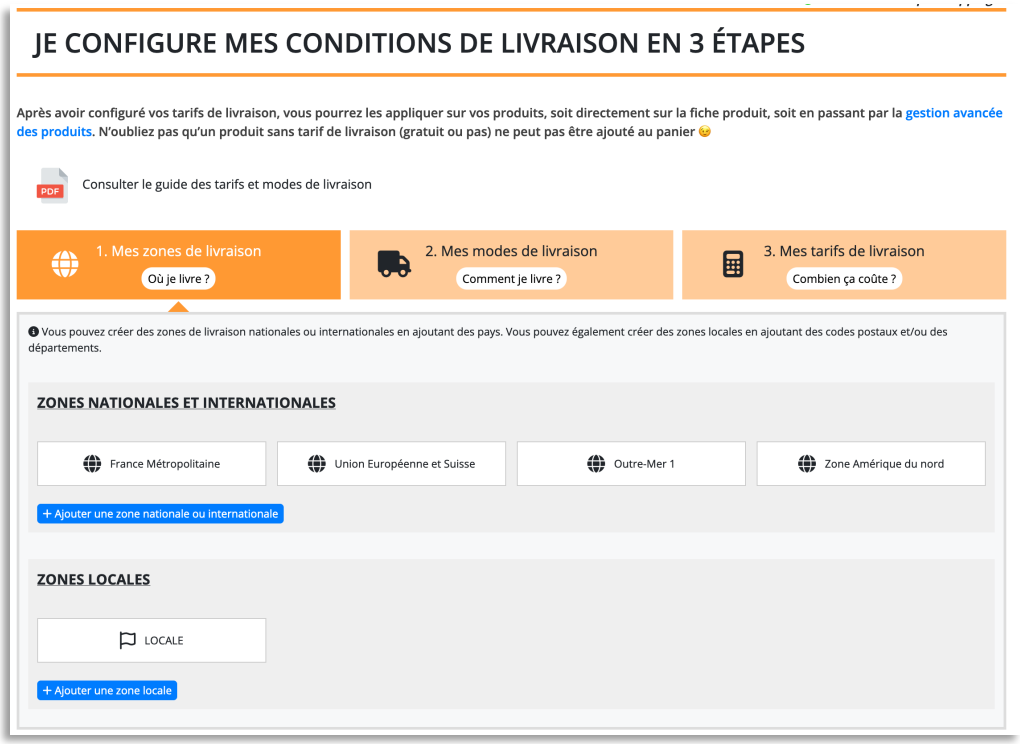
A - Les zones nationales et internationales.

Vous regroupez à l'intérieur d'une même zone géographique les pays qui seront livrés avec les mêmes conditions d'expéditions et de tarifs.

Des zones prédéfinies sont proposées par défaut.

La liste de pays appartenant à chaque zone est affichée lorsque vous cliquez sur la zone concernée.

- Vous pouvez personnaliser (ajouter/supprimer un pays) cette liste selon vos besoins.
- Vous pouvez ajouter autant de zones de géographiques que vous voulez.
- Vous pouvez même isoler un pays dans une zone géographique propre
  (si celui-ci est déjà affecté à une autre zone, vous devrez d'abord l'enlever de la zone concernée. Dans ce cas, un message d'erreur vous prévient au moment de l'enregistrement).



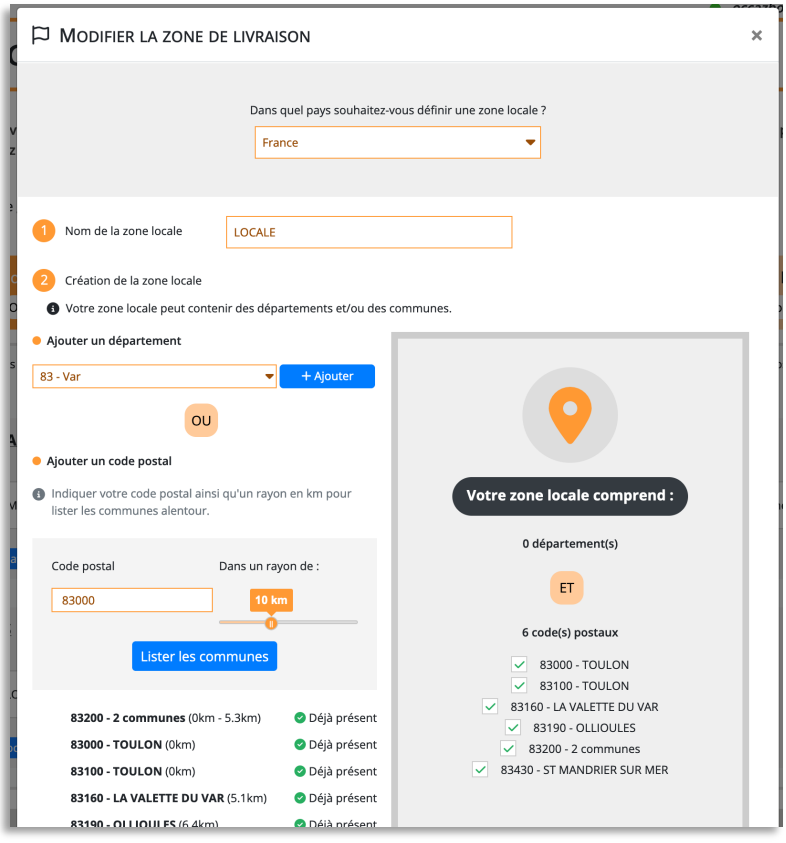
1 Définir vos zones de livraisons géographiques

B - Les zones locales

La définition d'une zone locale est facultative.
Elle est utile pour préciser par exemple les livraisons gratuites de proximité, ou les livraisons à conditions préférentielles ou bien encore, celles effectuées par vos soins (dans le cadre d'une tournée par exemple).
Si vous ne souhaitez pas faire de livraison nationale, vous pouvez définir uniquement une zone locale.

La fonction offre toute souplesse pour définir la zone concernée.
Vous pouvez indiquer un ou plusieurs départements en choisissant dans la liste et en cliquant sur le bouton bleu « Ajouter ».

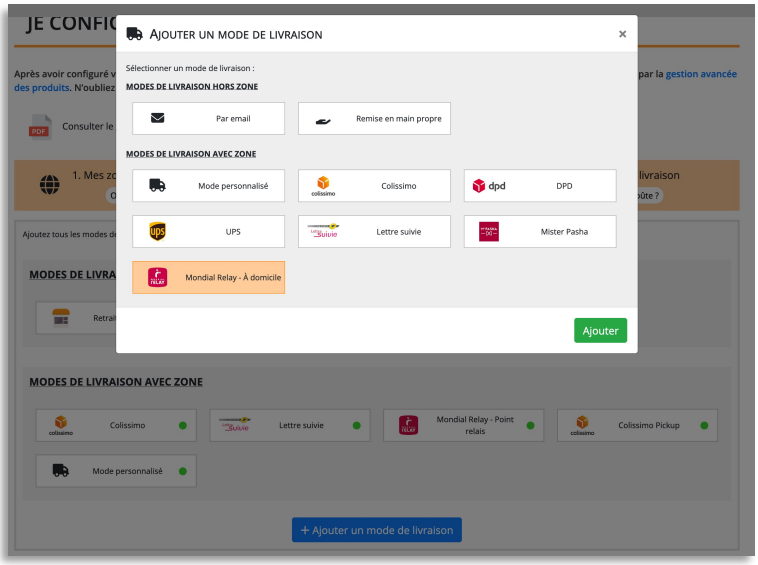
Vous pouvez aussi définir une zone en précisant le code postal de la commune.
En cliquant sur le bouton bleu, vous pouvez sélectionner les communes alentours en cliquant à chaque fois sur le bouton bleu « Ajouter ».
La liste des communes peut être rétrécie ou élargie en cliquant sur le bouton orange.



2 Sélectionner les modes de livraison utilisés

Cette étape vous permet de préciser la manière ou les manières dont vous allez livrer votre produit.

Vous cliquez sur « **Ajouter un mode de livraison** ».



Vous pouvez sélectionner parmi plusieurs modes de livraison pré-définis.

- Retrait magasin que vous pouvez renommer Click and Collect (si vous préférez)
- Mondial Relay
- Colissimo
- DPD
- UPS
- Lettre suivie
- Mister Pasha
- Par email
- Remise en main propre

Pour chaque mode de livraison, vous pouvez ajouter un petit commentaire explicatif de ce mode de livraison qui sera affiché à l'étape « livraison » du panier.

Seul **Mondial Relay vous demande un « Code client / Enseigne de production ».**

Celui-ci vous est attribué par Mondial Relay.

Si vous avez déjà un compte client chez eux, vous trouverez ce renseignement dans l'onglet, « Mon profil » du site de Mondial Relay.

Sinon **prenez contact avec eux pour obtenir votre Code client / Enseigne de production.**

2 Sélectionner les modes de livraison utilisés

Vous avez la possibilité de créer vous-même un mode de livraison, en choisissant « Mode personnalisé ».

Vous pouvez ici définir un mode de livraison spécial non proposé en standard.
Le plus souvent, il s'agira d'un transporteur avec lequel vous avez un accord pour effectuer vos livraisons ou d'une livraison par vos soins.
Vous précisez le nom de ce mode de livraison tel qu'il apparaitra au moment de la passation de commande par l'internaute.

Cliquez sur le bouton vert « **Ajouter** » pour activer le mode de livraison choisi.

Un point vert doit s'afficher à côté du mode livraison si vous l'avez créé correctement, un point rouge s'il est mal activé.

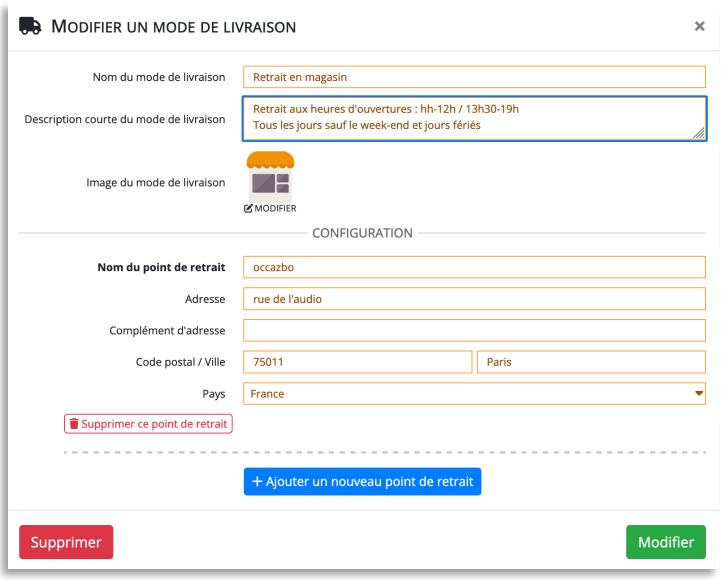
3 modes de livraisons ont un statut particulier :

- Retrait magasin
- Par mail
- Remise en main propre

Ces 3 modes de livraison sont associés à une catégorie tarifaire mais sont indépendant de vos zones géographiques.
Dans votre espace de gestion, Ils apparaitront dans la zone « Hors zone »

2 Sélectionner les modes de livraison utilisés

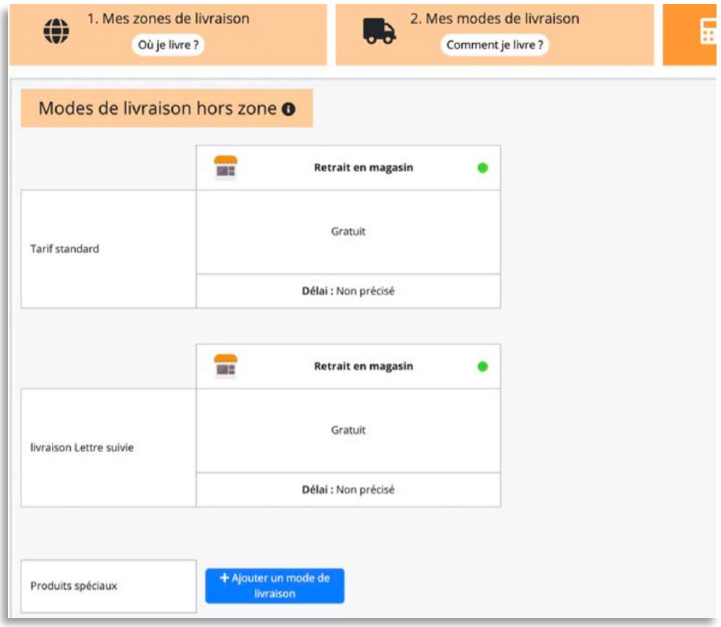
Retrait en magasin



Vous pouvez définir plusieurs points de retrait. Il est possible de détailler les conditions de retrait en zone « Description ».

NB : **Si le « Retrait magasin » est activé, son application ne dépendra pas d'une zone géographique mais uniquement de la catégorie tarifaire de livraison.**
Il apparaitra dans la rubrique « Hors zone ».

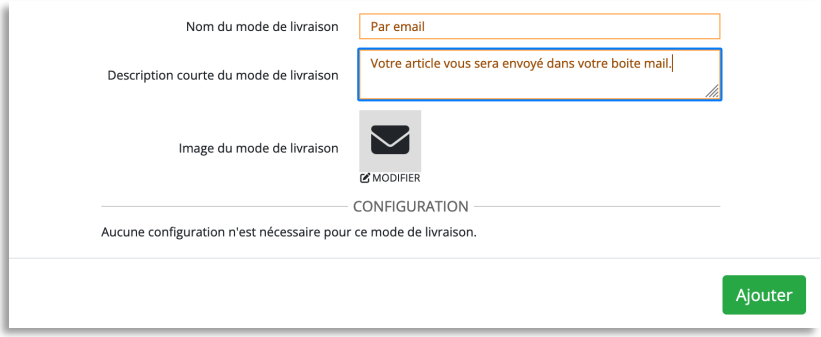
→ Le « Retrait magasin » doit être appliqué à chaque catégorie tarifaire concernée.



2 Sélectionner les modes de livraison utilisés

Par email

Ce mode de livraison est utilisé pour les produits numériques « livrables » par mail.

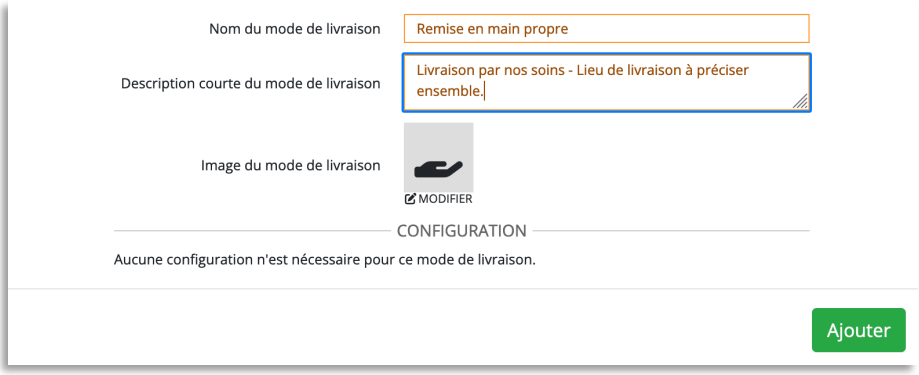


NB : **Si la livraison « Par mail » est activée, son application ne dépendra pas d'une zone géographique mais uniquement du tarif de livraison.**
Elle apparaitra dans la rubrique « Hors zone ».

→ La livraison « Par mail » doit être appliquée à chaque catégorie tarifaire concernée.

Remise en main propre

Ce mode de livraison peut être utile lorsque la livraison ne peut pas être faite par un transporteur. Ce mode permet de préciser le lieu où aura lieu la remise en propre.



NB : **Si le mode « Remise en main propre » est activé, son application ne dépendra pas d'une zone géographique mais uniquement du tarif de livraison. Il apparaitra dans la rubrique « Hors zone ».**

→ Le mode de livraison « Remise en main propre » doit être appliqué à chaque catégorie tarifaire concernée.

3 Définir les tarifs de livraison

Cette étape vous permet de préciser le prix que vous allez appliquer à vos produits selon les modes de livraison et pour chacune de vos zones géographiques (France, Europe, ...).
Si tous vos produits sont livrés de manière identique, il suffit de créer une seule **catégorie tarifaire** « Tarif standard ».
Il est conseillé de définir une **catégorie tarifaire** associée à tous les produits similaires, ayant des caractéristiques proches en termes de poids et/ou de volume.
Ces produits sont livrés selon les mêmes modes (par exemple « lettre suivie ») et au même prix.

Vous cliquez sur le bouton bleu « **Ajouter une catégorie tarifaire** ».

À titre d'exemple, vous pourrez définir une **catégorie tarifaire** « Tarif standard **»** pour les produits légers ou peu volumineux et une **catégorie tarifaire** « Tarif Lourd » pour les produits lourds ou volumineux.

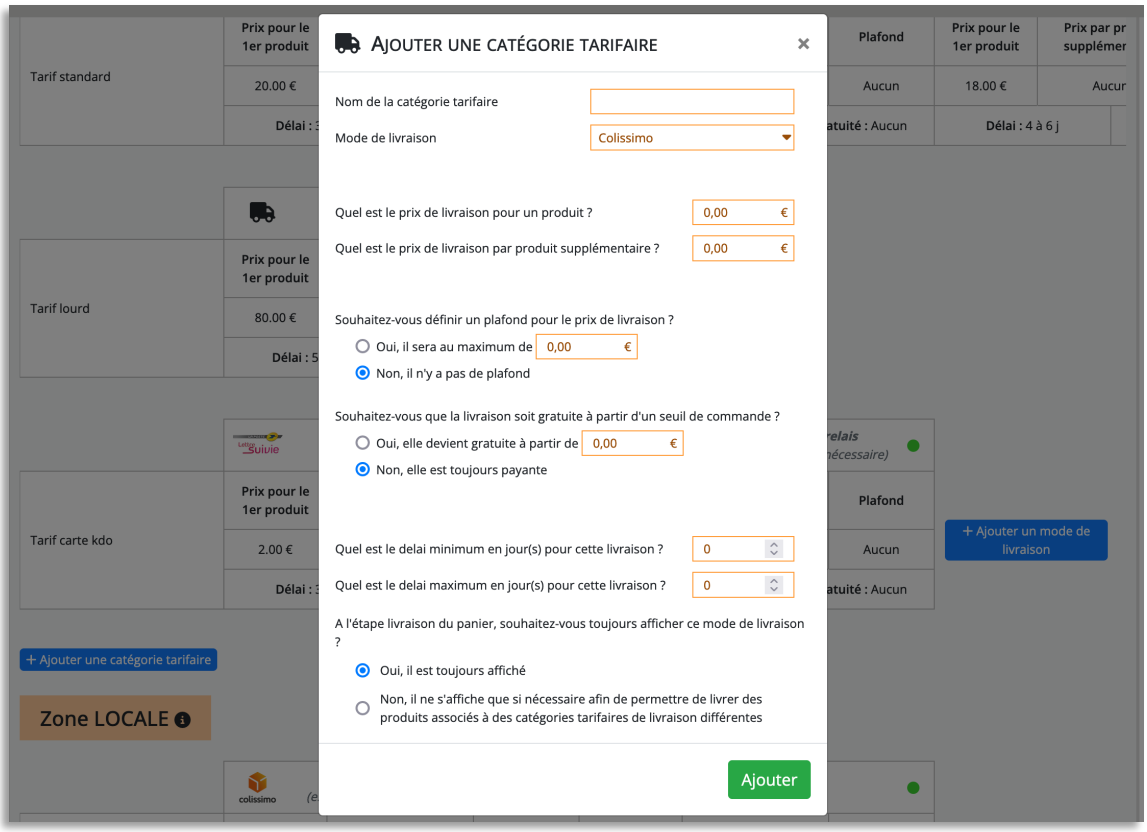
Selon vos besoins, vous pourrez définir autant de **catégories tarifaires** que vous jugerez nécessaire (Léger, Moyen, Lourd, ou Petit, Moyen, Gros ou encore Standard, Intermédiaire, Volumineux ...).

Il est possible de créer une catégorie tarifaire spécifique pour un seul produit.
Mais il est difficile de procéder ainsi lorsqu'on a un grand nombre de références.

Pour chaque **catégorie tarifaire**, vous indiquerez le ou les **modes de livraison** utilisés (lettre suivie, Colissimo, ...) en précisant le prix, le prix facturé en plus pour chaque produit supplémentaire, le prix maximum de livraison si vous souhaitez qu'il soit plafonné, et le seuil de gratuité fonction de la valeur totale de la commande.
Vous préciserez le Délai associé à chaque mode de livraison.
Il permet d'indiquer au client la fourchette de jours dans laquelle il recevra sa commande.

Ces informations seront affichées dans le panier au moment de la commande.
Elles sont importantes pour votre client au moment de confirmer sa commande.

3 Définir les tarifs de livraison

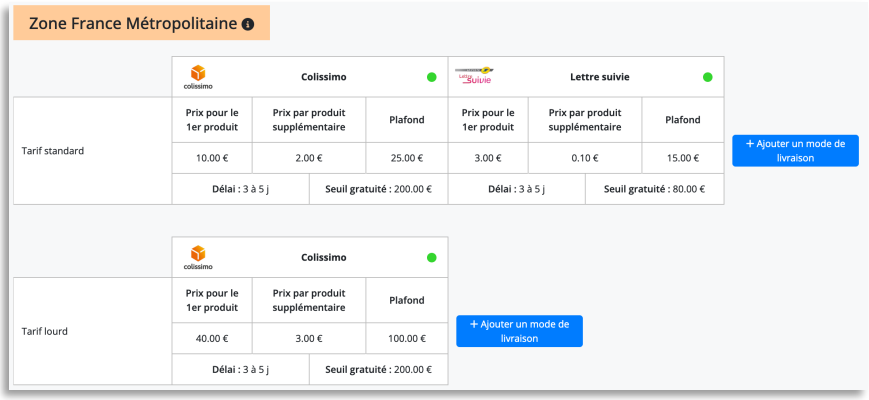


Cliquez sur le bouton vert « **Ajouter** » pour activer le tarif ainsi défini.

Pour reprendre l'exemple précédent :

- Vous utiliserez le Mode de livraison « Lettre suivie » pour la catégorie tarifaire « Tarif standard » (produits légers), en précisant par exemple 3,00€ et 0,10€ pour chaque produit supplémentaire commandé, et la gratuité du port à partir de 80€ de commande.
- Vous utiliserez le Mode de livraison « Colissimo » pour la catégorie tarifaire « Tarif lourd », en précisant de la même manière les prix à facturer.

3 Définir les tarifs de livraison



Dans cet exemple, vous aurez ainsi deux catégories tarifaires :

• *Tarif standard* associé avec *Lettre suivie*

• *Tarif lourd* associé avec *Colissimo*

TRÈS IMPORTANT

Dans un même panier, des produits lourds (ou volumineux) peuvent être commandés avec des produits légers (ou peu volumineux).

Il est impératif d'avoir au moins un mode de livraison commun à toutes vos catégories tarifaires.

→ Pour éviter tout conflit de mode de livraison, vous devez impérativement associer un mode de livraison des produits lourds dans le tarif des produits légers (ou peu volumineux). Dans l'exemple, le mode « Colissimo » a donc aussi été associé à la catégorie tarifaire « Tarif standard ».

Lorsqu'un client commandera uniquement des produits légers, il aura le choix entre livraison par Lettre suivie ou par Colissimo.

Lorsqu'un client commandera uniquement des produits lourds, il n'aura que la livraison par Colissimo.

Lorsqu'un client commandera des produits légers et des produits lourds, c'est le tarif le plus cher qui s'appliquera, dans le cas présent seul Colissimo sera proposé.

Vous serez vigilant dans le prix par produit supplémentaire pour la Lettre suivie.

Si trop de produits supplémentaires sont commandés, le client choisira alors Colissimo qui deviendra plus économique.

3 Définir les tarifs de livraison

⚠️ **Vos clients ne pourront pas passer commande si leur panier contient des produits appartenant à des catégories tarifaires différentes et sans mode de livraison en commun.**
Ils auront alors le message suivant au moment de passer au paiement :

« Désolé, notre boutique ne permet pas actuellement la livraison de votre panier.
En effet, certains produits commandés ne peuvent pas être envoyés de la même façon. »

Vous devez définir les tarifs de livraison pour chacune des zones géographiques où vous livrez.
Vous commencez par définir les tarifs pour la France Métropolitaine, puis pour chacune des autres zones géographiques.

Dans notre exemple, vous aurez défini pour la France Métropolitaine :
Tarif standard associé avec *Lettre suivie et Colissimo.*
Tarif Lourd associé avec *Colissimo*

Vous devrez définir de la même manière les prix spécifiques pour la Zone Outremer1, Outremer 2, Europe ou autres zones spécifiques.

⚠️ *Un client appartenant à une zone géographique où vous n'aurez pas associé de modes de livraison ne pourra pas passer commande sur votre site.*
Vous pourrez associer à chaque catégorie tarifaire les modes de livraisons spécifiques à chaque zone.
Par exemple, si toutes vos expéditions sont effectuées en Colissimo pour l'Europe, vous définirez les prix à facturer pour :
Tarif standard associé avec *Colissimo*
Tarif Lourd associé avec *Colissimo*

⚠️ **Le tarif sera automatiquement appliqué en fonction du produit commandé et l'adresse du client.**

4 Appliquer une catégorie tarifaire sur vos produits

Après avoir configuré vos tarifs de livraison, vous pourrez les appliquer sur vos produits, soit directement sur la fiche produit, soit en passant par la gestion avancée des produits.

⚠️ *N'oubliez pas qu'un produit non associé à une catégorie tarifaire ne peut pas être ajouté au panier*

- Pour accéder à la modification fiche produit : Onglet « Gérer Produits et Services ».
- Pour accéder à la gestion avancée : Onglet « Gérer Produits et Services » puis cliquez sur le bouton bleu « Gestion avancée » situé à droite de l'écran.

La gestion avancée des produits vous permet de modifier simplement vos produits comme vous le feriez avec un tableau Excel.
Vous avez également plusieurs fonctions disponibles pour modifier d'un coup l'ensemble des produits ou une sélection de produits.

En faisant glisser le tableau vers la droite, vous pourrez consulter, renseigner ou modifier la catégorie tarifaire associée au produit.

Selon que votre site est en Standard, Premium ou Business, vous aurez accès à une liste d'actions et d'informations différentes.

4 Appliquer une catégorie tarifaire sur vos produits

AVERTISSEMENT

Un petit triangle rouge peut s'afficher sur l'onglet « Configuration » dans l'écran « Je personnalise ma boutique ».
Il signale des anomalies dans la définition de vos tarifs de livraison.

Il disparait normalement si vous avez bien élaboré vos tarifs de livraison.
Le triangle ne disparait pas si vous avez activé le mode livraison « Mondial Relay » et que vous n'avez pas renseigné votre « Code client / Enseigne de production ».

Mais il peut aussi vous indiquer le message : « Il existe des produits pour lesquels vous n'avez pas défini de tarif de livraison ».

Vous avez alors la possibilité de connaître les produits concernés.
Pour cela, vous devez cliquer dans la fonction « **Gérer produits et services** » dans l'espace de gestion de votre boutique « **Je personnalise ma boutique** ».
Un rectangle rouge, vous indique le nombre de produits qui ne peuvent être achetés :

Attention, certains de vos produits ne peuvent être achetés. Il reste encore xxx produits nécessitant votre intervention.

En cliquant sur : **Voir ces produits**, vous pouvez visualiser les produits concernés et effectuer les corrections nécessaires.
- Le plus souvent, l'erreur peut s'afficher lorsque des produits suivis en stock sont épuisés.
- Elle peut aussi provenir de tarifs de livraison qui n'ont pas été appliqués à des produits. Il faut modifier chaque produit listé en lui appliquant le tarif qui le concerne.