5- Les propitions Solution logique :

I- **La gestion des délais**

Il faut savoir qu’il y a différents délais tout au long de chaîne logistique. On peut ainsi différencier les délais du fournisseurs (logistique entrante),

On peut distinguer trois types de délais :

* Le délai espéré, c’est celui qui est généralement accepté par un consommateur pour recevoir son produit, il est subjectif et évolutif selon les tendances mais sert de base à l’offre.
* Le délai communiqué, c’est le délai de livraison qui annoncé aux clients sur le site e-commerce.
* Le délai réel, c’est celui qui est expérimenté par le client soit entre l’expédition du colis et la livraison finale, soit entre l’acte d’achat sur la boutique en ligne et la livraison finale.

**II- La gestion des retour**

La gestion des retours est un élément central d’un e-commerce et de la e-logistique, elle impacte bien plus qu’on ne le croit les performances financières des E-Commerçants.

Voici les 4 principales raisons d’un retour produit :

* Une des caractéristiques du produit ne plaît pas au client (couleur, matière, fonctions, etc.) ou il y a un problème de taille dans le secteur de la mode par exemple ;
* Le produit ne convient pas au client ;
* Le produit n’est pas à la hauteur des attentes du client : il existe une différence entre la fiche produit et l’article livré ;
* Le client a finalement changé d’avis sur ses besoins.
* Il est donc conseillé de mettre en place une politique de retour et de l’afficher clairement sur votre site. Il y a la possibilité de choisir entre plusieurs option politique de retour de produit :

**III- La gestion du stock**

* Il y a plusieurs méthodes qui permettent de gérer ses stocks. Par exemple, les tableaux de bord sont souvent utilisés. Mais il existe aussi des outils qui permettent d’estimer le stock optimal à avoir. L’outil prend alors en compte plusieurs éléments comme le nombre de commandes, le délai d’approvisionnement, le coût unitaire des articles…
* Vous avez également la possibilité d’externaliser votre logistique, le prestataire aura alors en charge la gestion des stocks, la préparation et l’envoi de vos commandes.
* Il est compliqué de trouver le juste milieu quand on parle de stock. **Il faut faire attention au surstockage et au sous-stockage**. En effet, le risque majeur d’une gestion de stock e-commerce en surstockage est de trop solliciter votre trésorerie. De plus, votre marchandise perd de sa valeur lors du stockage.
* Au contraire, être en sous-stockage et avoir des produits indisponibles sont un manque à gagner. Les clients ne peuvent donc pas commander vos produits sur votre boutique en ligne et vous loupez des ventes. De nos jours, les internautes sont habitués à recevoir les informations à grande vitesse, ils ne comprennent pas qu’un produit soit en rupture de stock.