

MODULE 6 – LOGISTIQUE, ENVOIS ET SERVICE CLIENT

Introduction du module

Un bon vendeur ne se limite pas à vendre :
il sait aussi **gérer ses envois et son service client**.

Ce module vous permet de :

- gagner du temps
 - éviter les litiges
 - améliorer vos évaluations
-

1. Préparer une commande correctement

Une commande bien préparée :

- protège le produit
- rassure l'acheteur
- limite les retours

Bonnes pratiques :

- emballage propre
 - produit bien protégé
 - vérification avant envoi
-

2. Choisir le bon mode de livraison

Chaque mode de livraison a ses avantages.

Critères de choix :

- poids
- taille
- rapidité
- coût

Astuce : privilégiez la simplicité pour le début.

3. Communication avec les acheteurs

La communication est un facteur clé sur Vinted.

Bonnes pratiques :

- réponses rapides
- ton poli et clair
- transparence

Même en cas de problème, une bonne communication évite souvent les conflits.

4. Gérer les litiges et retours

Les litiges font partie du business.

Règles :

- rester calme
- répondre rapidement
- chercher une solution

👉 Un litige bien géré peut se transformer en avis positif.

5. Obtenir de bonnes évaluations

Les évaluations influencent directement :

- la confiance
- la visibilité
- les ventes futures

Astuce : toujours dépasser légèrement les attentes.

Checklist Module 6

- ☐ Emballage propre
- ☐ Livraison adaptée
- ☐ Communication rapide
- ☐ Gestion calme des litiges
- ☐ Avis positifs réguliers