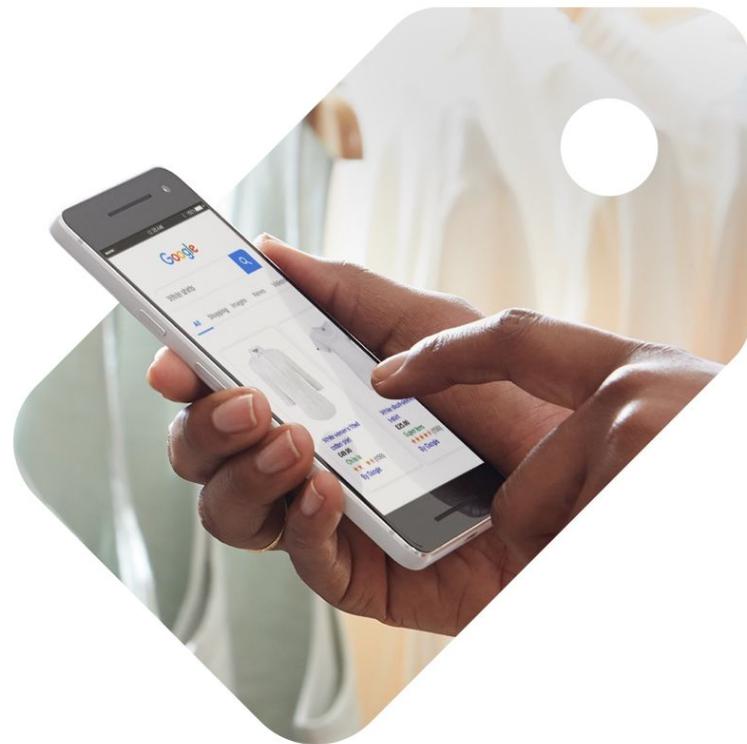


# Bonnes pratiques pour la période des Soldes



 [Consulter le centre d'aide](#)

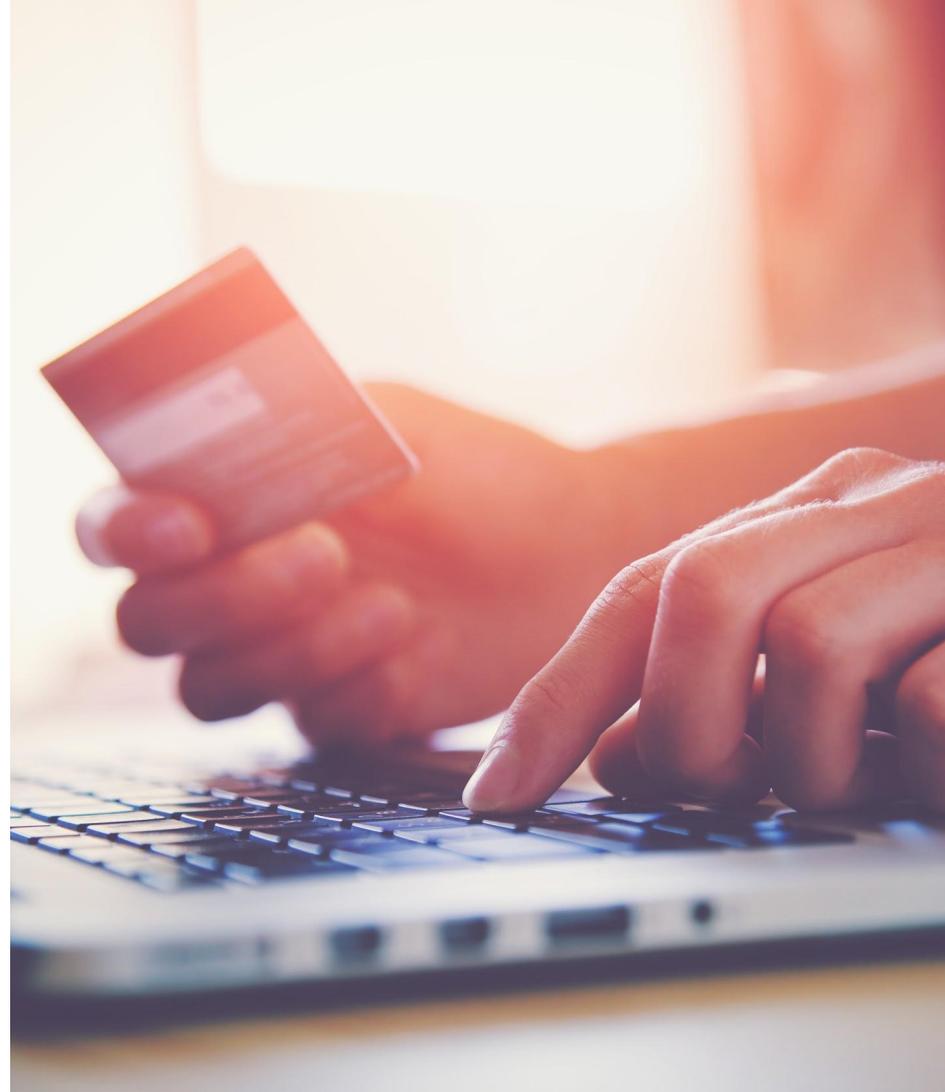
 [Besoin d'aide ? Contactez-nous.](#)

 [Google for Retail](#)

---

## Les bonnes pratiques opérationnelles :

- > Livraison - EDD
- > Gestion des données et flux
- > Retailer Standards
- > Gestion des Retours



# Les consommateurs exigent des temps d'expédition de plus en plus rapides



40%

Pour 40% des consommateurs, une livraison **qui prend plus de 2 jours** les empêcherait d'effectuer l'achat



80%

Pour 80% des consommateurs, une **livraison rapide et gratuite** les encouragerait à faire un achat



65%

Vérifient le **prix** et le **temps** d'expédition prévus avant même d'arriver au checkout

Sources:

(1) [NRF's Winter 2018/2019 Consumer View](#)

(2) [eMarketer Data](#) from Nov. 2018 Activate Inc. report titled "Tech & Media Outlook 2019."

# Améliorez votre EDD (estimated delivery date)

L'EDD (date de livraison estimée) est l'un des facteurs les plus importants lorsque les utilisateurs prennent des décisions d'achat. Voici quelques conseils pour vous assurer que notre système reflète fidèlement votre performance.

## 1 Cut-off Time de la Commande

La date de livraison est ajustée en fonction de l'heure limite de traitement d'une commande. Par défaut, cette valeur est 8 AM PST dans le Merchant Center. Veuillez la mettre à jour avec votre propre limite.

## 2 Temps de traitement

Si vous êtes en mesure de traiter des commandes le jour même et avant l'heure limite de traitement des commandes, définissez votre période de traitement à 0 dans les paramètres de livraison. Si vous avez des paramètres de livraison spéciaux pour un jour férié particulier, vous pouvez créer une configuration spéciale à l'aide du paramètre de [date limite d'expédition pour les fêtes](#). Ajustez vos temps de traitement en cas de retards d'expédition.

## 3 Etiquettes pour le délai d'acheminement

Les [étiquettes pour le délai d'acheminement](#) vous aident à différencier le moment où des articles spécifiques prennent plus de temps à être livrés (exemple : articles lourds avec des temps de transit plus élevés)

## 4 Zones de livraison

Définissez des [zones de livraison](#) pour fournir des estimations de temps de livraison plus précises.

## 5 Seuls les jours ouvrables comptent dans la EDD

Ajoutez les jours de weekend à votre temps de traitement si vous êtes en mesure de traiter les commandes pendant ces jours. Faites de même pour le transit si votre transporteur livre les jours de weekend.

# Pourquoi les données produits sont importantes?

## 40%

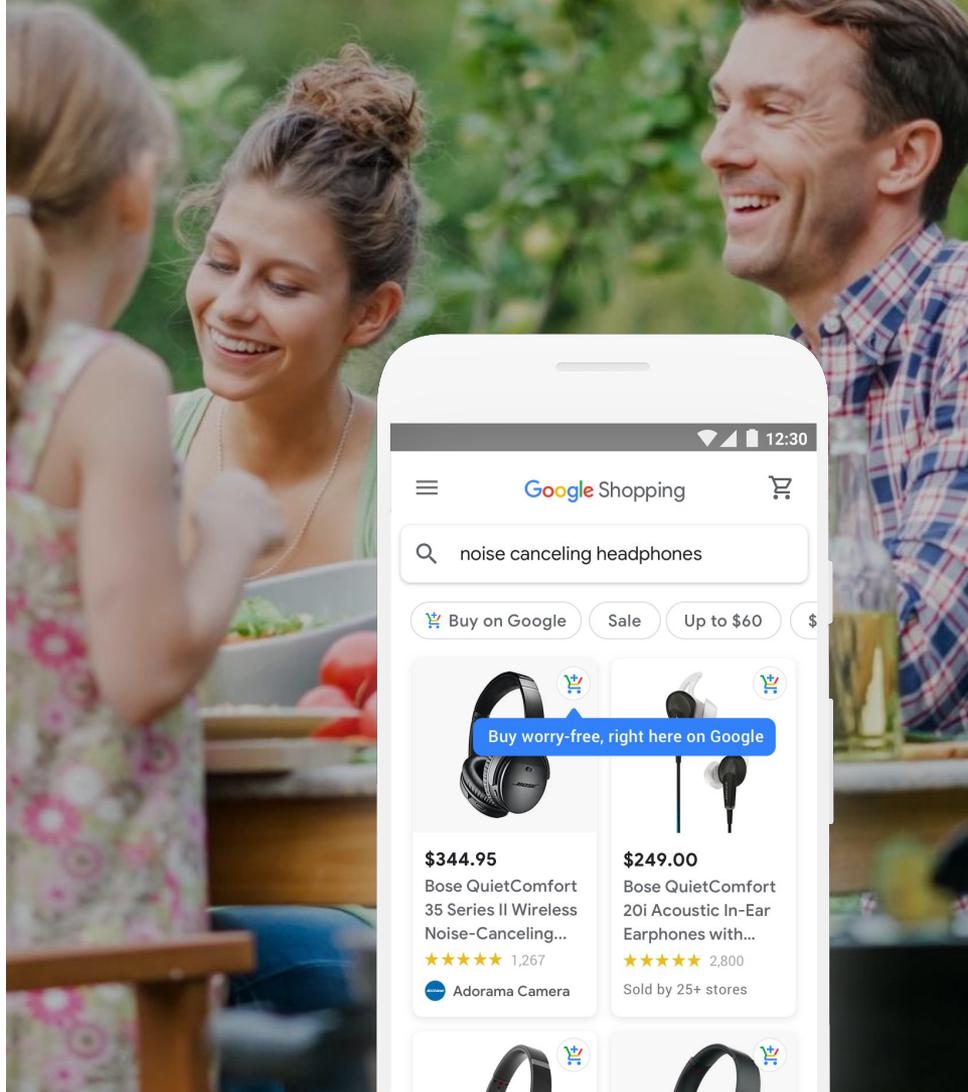
des clients retournent leurs achats en ligne à cause d'imprécisions dans la description du produit.

## 66%

des clients renoncent à un achat à cause de la quantité limitée d'information produit.

## 86%

des clients sont peu enclin à refaire un achat avec un commerçant dont les informations produit étaient inexactes.



# Flux et données

- 1 Ajoutez votre catalogue en entier pour maximiser la visibilité
  1. Corrigez les erreurs & non-respect du règlement pour élargir votre inventaire
  2. Identifiez les produits “Annonces Shopping” non renseignés sur Shopping Actions.
- 2 Remplissez des données fiables pour créer des pages de description de produits plus riches.
- 3 Limitez la disponibilité de vos produits en vente pour éviter la rupture de stock
- 4 Si vous vendez des vêtements, ajoutez les variations dans votre flux de données (tailles, couleurs, matières...)
- 5 En cas de promotions, pensez à envoyer dans votre flux, l’ancien et le nouveau prix, afin de profiter de l’affichage de prix barrés

# Corrigez les erreurs et alertes de non-respect du règlement

Dans le merchant center : **Produits > Diagnostic** pour voir tous les articles impactés dans votre flux.

Consultez des exemples ou téléchargez la liste complète des articles à examiner.

Causes récurrentes d'erreurs :

- **Erreur de landing page**

Si la landing page d'un produit n'est pas trouvable, veuillez vérifier si cela est volontaire.

- **Non-respect du règlement relatif aux annonces Shopping**

[Demandez un examen manuel](#) d'un article qui a été désapprouvé à tort pour non-respect du règlement.

- **Erreurs de GTIN**

Vérifiez que votre GTIN est correct et est compatible avec vos fournisseurs. Pour [obtenir des GTIN pour chaque produit](#).

- **Erreurs de produit & groupes de produit**

[Regardez cette vidéo](#) pour apprendre comment configurer et utiliser l'attribut item\_group\_id pour grouper des variantes de produits dans votre flux Shopping Actions.

- **Images manquantes ou non valides**

Travaillez avec vos fournisseurs pour obtenir des [images de haute qualité](#) pour tous les produits. Assurez-vous que tous les liens d'image sont valides

# Comment rendre une page produit riche en données?

## Bose QuietComfort 35 II wireless Argent

★★★★★ (11 977)



N° 3 dans la catégorie Casques audio et écouteurs · Bose · Bose QuietComfort · QuietComfort 35

Bose · Bose QuietComfort · QuietComfort 35 · QuietComfort 35 II · Supra-auriculaires · Sport · Sans fil · Écouteurs · Annulation de bruit · Enfants

La rédaction a testé pour vous le casque arceau Bose quiet comfort 35 Le nouveau QuietComfort 35 série II de Bose conserve le même design que son prédécesseur alliant légèreté & confort. Proposant un son agréable tout en restant puissant. Doté d'un système Bluetooth/NFC, ce casque ... [Plus](#)

Couleur : Argent



Photo des variations

Description succincte du produit

Photo additionnelle du produit en haute qualité

Photo du produit en haute qualité

# Retailer standards:

Conservez un bon niveau de performance pour pouvoir profiter des avantages

Retailer standards est un outil d'évaluation qui vous aide à mesurer vos performances et à identifier les points à améliorer. Chaque mois, vous recevrez une note qui reflétera dans quelle mesure vous respectez les normes de service à la clientèle de Google.

Item defect rate (%)

Retour négatif

Annulations de produit du marchand

Top retailer: Moins de 1%

(Niveau produit)

Shipping defect rate (%)

Retard d'expédition

Information de suivi transporteur manquante

Top retailer: Moins de 4%

(Niveau produit)

Valeur totale des ventes

Un minimum de 15 K€ de ventes est requis pour être considéré comme Top Retailer

(Total)

Nombre d'articles vendus

Un minimum de 300 produits vendus est requis pour être considéré comme Top Retailer

(Total)

Veillez à consulter [régulièrement les retours produit](#) et les disponibilités

Veillez à bien [envoyer les ID de suivi](#) lors des envois, [expédiez les articles dans les temps et calculez le temps de transit avec précision](#)

# Gestion des retours

Les retours facilités par Google sont requis pour les marchands Shopping Actions. Notre processus de retour permet d'offrir une expérience client constante et fiable. [En savoir plus](#)



## L'interface retours dans le Merchant center

(Merchant Center > Commandes > Tous les retours)

- Affichez les détails des retours tels que le **motif de retour**
- Le statut des envois à venir, tel que les numéros de **suivi**.
- Utilisez le bouton "Traiter" pour **accepter/refuser les retours et rembourser les clients**.

## Bien gérer les retours

- Assurez-vous de traiter et de rembourser les articles retournés à temps (**dans les 2 jours ouvrables**).
- Considérez une dérogation saisonnière pour votre politique de retour. Consulter notre centre d'aide sur les [exceptions saisonnières](#) et leur [configuration](#).
- Pour en savoir plus sur les conseils d'optimisation des retours, [cliquez ici](#).

# Comment configurer vos promotions / soldes ?

Vous pouvez soumettre vos promotions via votre flux ou bien depuis l'interface "Promotions" dans le Merchant Center (MC). Consultez [cette courte vidéo explicative](#) pour savoir comment configurer vos promotions.

**Important** : Pour les soldes, l'attribut **sale\_price\_effective\_date** [[période de validité du prix soldé](#)]\* peut être ajouté directement dans le flux produit, en complément de **sale\_price** [[prix soldé](#)].

Le système reconnaîtra ainsi s'il doit afficher (ou non) le prix soldé à un instant donnée.

⇒ Vous évitez ainsi des problèmes de dernière minute (validation, upload par exemple). Il est conseillé de mettre à jour vos flux avec ces informations **5 jours avant la date de l'opération** pour qu'elles soient vérifiées à temps.

\* Format (exemple) : Pour une période du 15/07/2020 au 11/08/2020 sur le fuseau horaire Paris : 2020-07-15T08:00+0200/2020-08-11T23:59+0200

The screenshot displays the configuration interface for a promotion in Google Merchant Center. It is divided into two main sections: 'Destination' and 'Promotion category'.  
1. **Destination**: Titled 'Select where your promotion will apply', it contains two checkboxes: 'Shopping ads' (checked) and 'Shopping Actions' (checked). A blue arrow points to the 'Shopping Actions' checkbox. To the right, there are two informational text blocks: 'Your promotion will appear with your Product Shopping ads on Google Shopping and Google.com' and 'Your promotions will appear in locations where your products can be purchased'.  
2. **Promotion category**: Titled 'Select a category for your promotion', it features four selectable options: 'Amount off' (Offer a monetary discount), 'Percent off' (Offer a percentage discount), 'Free gift' (Offer a free gift), and 'Free shipping' (Offer free shipping). The 'Amount off' and 'Percent off' options are active (white), while 'Free gift' and 'Free shipping' are greyed out.  
At the bottom of the interface, there are 'CONTINUE' and 'CANCEL' buttons.

# Bonnes soldes !

 [Consulter le centre d'aide](#)

 [Besoin d'aide ? Contactez-nous.](#)

 [Google for Retail](#)