

Paris, le 24 avril 2012

## **E-commerce : 68% des femmes attendent un service de livraison plus intégré à l'expérience d'achat**

Alors que l'achat sur Internet explose notamment auprès des femmes<sup>1</sup>, celles-ci se montrent de plus en plus exigeantes quant aux services offerts par les acteurs du e-commerce, selon l'Observatoire eBay-Terrafemina.com. Connaître les frais de livraison sans avoir à remplir de formulaire, une livraison plus rapide et à moindre coût ou encore la possibilité de pouvoir retourner la commande plus facilement : telles sont aujourd'hui les attentes de la majorité des cyber-acheteuses.

Alors qu'eBay annonçait récemment que [les femmes passent en moyenne 5 heures par semaine sur les sites de e-commerce](#), le second enseignement de l'Observatoire eBay-Terrafemina sur les nouveaux usages du e-commerce révèle que pour 68% d'entre elles, l'étape livraison est perçue comme l'étape manquante des achats. Ainsi, deux réunions de femmes clientes de sites de e-commerce ont montré que les frais et les délais de livraison pouvaient conduire à l'abandon du panier : « On peut être attiré par une offre puis finalement on n'achète pas parce que c'est beaucoup plus cher avec la livraison », « Les délais de livraison ne sont pas toujours fiables, sinon il faut payer », « S'ils veulent attirer le chaland, faut avoir le retour gratuit. Je n'ai pas envie d'acheter si ça ne va pas ».

« Nous avons toujours été conscients que le niveau d'exigence pour les services allait être de plus en plus important, et c'est pour cette raison que l'innovation reste au centre de nos préoccupations afin de répondre toujours au mieux aux besoins futurs des consommateurs », souligne Gimena Diaz, Directrice des ventes Paypal France, qui met en avant l'attrait des femmes pour les pratiques hybrides où le shopping virtuel et le shopping réel se combinent. Ainsi, la mise à disposition de la commande passée sur Internet dans un point physique proche du domicile et la géolocalisation pour connaître les meilleures offres à proximité est déjà une tendance très forte et une réalité sur le marché américain et représentent les innovations les plus attendues pour plus de la moitié des femmes interrogées pour cette étude France.

Ces conclusions sont issues d'une étude eBay sur les femmes et le e-commerce, réalisée en partenariat avec Terrafemina.com. L'Observatoire eBay-Terrafemina.com sur les nouveaux usages du e-commerce est basé sur un sondage CSA et deux groupes d'étude qualitatifs réalisés par l'institut Treize Article-Weblab. Avec cette démarche, eBay cherche à identifier les usages spécifiques et les attentes des femmes pour mieux anticiper le e-commerce de demain.

---

<sup>1</sup> 97% des femmes ont déjà acheté sur Internet et plus d'une femme sur deux le fait au moins une fois par mois (Source : sondage CSA réalisé du 16 au 24 février sur deux échantillons de 500 femmes âgées de 20 à 60 ans, et deux groupes d'étude qualitatifs de 2 x 8 femmes au foyer, réalisés les 6 et 7 mars 2012 par l'institut Treize Article-Weblab).

### **Contacts presse eBay France :**

eBay France :

Nathalie TOUZAIN – 01 78 40 41 80 – [ntouzain@ebay.com](mailto:ntouzain@ebay.com)

Agence APCO :

Bao-Chau NGUYEN – 01 44 94 86 72 – [bcnguyen@apcoworldwide.com](mailto:bcnguyen@apcoworldwide.com)

# Communiqué de presse



\*\*\*

## **A propos d'eBay**

Fondée en 1995 à San Jose, en Californie, [eBay Inc.](#) (NASDAQ : EBAY) est un leader mondial du commerce et des paiements qui relie des millions d'acheteurs et de vendeurs. Première place de marché en ligne du monde, eBay permet aux utilisateurs d'acheter et de vendre dans presque tous les pays au monde ; [PayPal](#) permet aux particuliers et aux entreprises d'envoyer et de recevoir des paiements en ligne de manière sûre, facile et rapide ; et [GSI](#) facilite le commerce électronique, la distribution multicanaux et le marketing numérique pour les multinationales. [X.Commerce](#) rassemble les technologies et communautés de développeurs d'[eBay](#), PayPal et [Magento](#), une plate-forme de commerce électronique, pour soutenir eBay dans sa mission visant à faciliter le commerce. Des millions de personnes se connectent également à nos places de marché spécialisées telles que [StubHub](#), premier site mondial pour la vente de billets en ligne, et les sites eBay Classifieds (Petites Annonces), qui opèrent dans plus de 1000 villes à travers le monde. Pour obtenir de plus amples informations sur la société et notre portefeuille de marques en ligne, veuillez visiter le site [www.ebayinc.com](http://www.ebayinc.com)

En France, [eBay.fr](#) est aussi le leader du e-commerce et compte 15 millions de membres inscrits. [eBay.fr](#) permet d'acheter et vendre aux formats Enchères, Prix Fixe ou Petites Annonces des objets d'occasion ou bien neufs à des vendeurs particuliers ou professionnels.

L'ensemble des communications presse d'eBay est accessible [ici](#).

Toute l'actualité d'eBay sur la page [Facebook eBay France](#) et sur le compte [Twitter](#)

## **Contacts presse eBay France :**

eBay France :

Nathalie TOUZAIN – 01 78 40 41 80 – [ntouzain@ebay.com](mailto:ntouzain@ebay.com)

Agence APCO :

Bao-Chau NGUYEN – 01 44 94 86 72 – [bcnguyen@apcoworldwide.com](mailto:bcnguyen@apcoworldwide.com)