

HISTOIRE DE VENDEUR

Comment la marque chinoise Dreame parvient-elle à acquérir et livrer de nouveaux clients en France ?

Rakuten
Fulfillment Network

DREAME



Avec les témoignages de :



Sophia Shi
Responsable E-Commerce France
Dreame



Thibault Savary
Head of Sales
Rakuten Fulfillment Network

Le challenge de Dreame

Dreame, entreprise chinoise spécialisée dans les produits électroménagers hauts de gamme, avait pour objectif de se lancer sur le marché français.

Cependant, afin de réussir en France, Dreame avait besoin d'une solution logistique pour répondre efficacement à la demande croissante et aux exigences des clients français.

Comment l'entreprise a-t-elle su s'adapter à ce nouveau marché ?

Réponses avec **Sophia Shi**, Responsable E-Commerce France, qui s'est appuyé sur **Rakuten Fulfillment Network** pour répondre à ce défi.



[Retrouvez ce témoignage en vidéo](#)

A propos de Dreame

Depuis 2015, [Dreame Technology](#) construit et commercialise des appareils ménages hauts de gamme innovants, avec pour objectif d'améliorer la qualité de vie de ses utilisateurs autour du monde. Cette société chinoise, qui a rejoint la Xiaomi Ecological Chain en 2017, dédie une part importante de son activité à la Recherche & Développement, qui représente 80% de ses effectifs.

La marque a d'ailleurs déposé plus de 150 brevets, comme son moteur à grande vitesse et la vision monoculaire de ses appareils et ses produits ont reçu de nombreuses récompenses.

[Voir leur boutique →](#)



LE DÉFI

Comment adapter sa logistique e-commerce à la vente directe au consommateur et aux attentes des français ?

Avant de faire appel au service logistique de Rakuten Fulfillment Network (RFN), Dreame se trouvait confrontée à plusieurs défis logistiques. Bien qu'ils aient pu gérer l'expédition de produits vers leurs revendeurs, **la vente directe aux clients (D2C) posait problème.**

Chaque commande individuelle devait être enregistrée manuellement dans leur système interne, ce qui était un process fastidieux et chronophage, **prenant plusieurs jours.**

Ensuite, les délais de livraison aux clients français s'évaluaient généralement **sur une période de 7 à 10 jours**, ce qui ne répondait pas aux attentes des consommateurs sur le marché français.

Les attentes des Français en matière de livraison sont d'ailleurs assez élevées, si l'on s'en réfère aux chiffres ci-contre →

Les délais de livraison : au coeur des critères d'achat en ligne des Français

35%

des consommateurs en ligne annulent leur achat si les délais de livraisons annoncés sont trop longs (*McKinsey*).

44%

des acheteurs ont déclaré ne pas vouloir dépasser les deux jours d'attente pour recevoir leur commande (*McKinsey*).

13%

des Français abandonnent leur achat si les dates de livraison ne conviennent pas. (*Sprintproject*)

“

“Avant la mise en place de Rakuten Fulfillment Network, l'envoi de produits depuis notre entrepôt en Chine nécessitait d'enregistrer manuellement la commande dans notre système interne ce qui prenait plusieurs jours. Puis l'envoi des marchandises prenait 7 à 10 jours supplémentaires.”



Sophia Shi

Responsable E-Commerce France
Dreame

“Le but de Dreame était d'être accompagnés dans leur logistique e-commerce. Ils savent très bien expédier des colis, des palettes ou des conteneurs à leurs différents revendeurs, mais pas forcément un produit à un acheteur unique.”



Thibault Savary

Head of Sales
Rakuten Fulfillment Network

LA SOLUTION

Comment adapter sa logistique e-commerce à la vente directe au consommateur et aux attentes des français ?

L'introduction de **Rakuten Fulfillment Network** a été un tournant décisif pour Dreame, qui a pu simplifier l'ensemble de son processus logistique, réduisant considérablement les délais de livraison et améliorant la performance de Dreame sur les marketplaces.

Avec Rakuten Fulfillment Network les commandes confirmées avant 14 heures peuvent être expédiées le jour même, permettant **une livraison dans les 48 heures** suivantes. Cette amélioration significative des délais de livraison a considérablement renforcé la satisfaction client et la confiance des acheteurs français.

Le service logistique dispose également d'un service client bilingue en anglais, qui prend en charge **le service après-vente (SAV)**. Cette assistance a permis à Dreame de gagner un temps précieux, qu'ils ont réinvesti dans des missions à plus forte valeur ajoutée.

Un exemple concret de l'impact positif de l'utilisation de RFN par Dreame est **le lancement du produit phare**, l'aspirateur R20, en août. L'enjeu initial était d'obtenir une visibilité maximale sur la marketplace Rakuten France et d'améliorer les performances de vente.

Avec l'aide de Rakuten Fulfillment Network et des services marketing de Rakuten, Dreame a vu **la visibilité de son produit multipliée par 200, et les ventes ont décuplé**. De plus, grâce à la rapidité de livraison, Dreame a pu garantir à ses clients français une expérience d'achat irréprochable.

“

“Aujourd’hui, avec Rakuten Fulfillment Network, l’envoi des produits ne prend que 2 à 3 jours. Les délais logistiques, et par conséquent notre performance sur la marketplace Rakuten, s’en sont trouvés grandement améliorés.

Pour le lancement de notre aspirateur R20, nous avons réussi à fournir un service de livraison irréprochable, tout en multipliant la visibilité par 200. Les ventes ont été décuplées !



Sophia Shi

Responsable E-Commerce France
Dreame

“On s’est rendu compte que la problématique de Dreame n’était pas unique. Il y a beaucoup de retailers ou de fabricants qui ont ces besoins d’expédition à des particuliers et notre solution permet de répondre à leurs besoins de manière fiable, transparente et agile.



Thibault Savary

Head of Sales
Rakuten Fulfillment Network

Rakuten
Fulfillment Network

Et si Rakuten Fulfillment Network vous accompagnait sur la livraison premium ?

Vous aussi, profitez d'un service logistique e-commerce clé en main pour satisfaire vos clients tout en vous concentrant sur ce que vous faites de mieux : vendre.

Demandez votre devis personnalisé

Emballiez, expédiez et suivez vos commandes, sans même y penser.

Accélérez vos livraisons

35% des consommateurs en ligne annulent leur achat si les délais de livraison sont trop longs. Réduisez vos temps de livraison pour ne manquer aucune vente potentielle.

Simplifiez vos retours

Fidélisez vos clients en leur proposant un moyen simple de retourner leurs commandes. Nous nous occupons de votre logistique inverse, de la réception de vos retours jusqu'à la remise en vente.

Réduisez vos coûts

Avec Rakuten Fulfillment Network, vous bénéficiez d'un tarif fixe, peu importe le canal de vente. Notre grille tarifaire est simple et sans frais cachés.

Profitez d'un service flexible

Pour le long-terme ou pour vos besoins ponctuels, notre service s'adapte à vos besoins pour vous proposer une logistique sur-mesure et évolutive pour vous accompagner dans votre expansion e-commerce.

Pilotez votre logistique

Avec un seul interlocuteur et un espace centralisé pour gérer l'intégralité de votre logistique e-commerce, finis les tableurs trop nombreux et les chaînes d'e-mails envoyés aux logisticiens !

Libérez votre planning

Confiez l'intégralité de votre logistique à Rakuten Fulfillment Network pour que vous puissiez vous consacrer à la croissance de votre entreprise.

Rakuten