

GUIDE GRATUIT · ÉDITION 2026

Fixer ses frais de livraison sans perdre de ventes

Calculer le vrai coût d'un envoi, choisir la bonne formule, fixer un seuil de gratuité, respecter les règles d'affichage et tester ce qui marche.

- Le vrai coût
- Le bon seuil
- Les règles d'affichage

Growth System Experts
GROWTHSYSTEMEXPERTS.COM

SOMMAIRE

Ce que contient ce guide

01 Pourquoi c'est décisif p. 03
02 Votre vrai coût par commande p. 04
03 Les 5 formules p. 05
04 La livraison offerte p. 06
05 Fixer un seuil de gratuité p. 07
06 Retrait et point relais p. 08
07 Zones et étranger p. 09
08 Ce que dit la loi p. 10
09 Afficher au bon endroit p. 11
10 Les messages prêts p. 12
11 Tester et mesurer p. 13
12 La checklist p. 14
13 Automatiser p. 15

L'ESSENTIEL EN 30 SECONDES

Pas de surprise

Des frais découverts au dernier moment font souvent abandonner le panier.

Connaître son coût

Transport, emballage, temps : le vrai coût d'un envoi.

Un seuil malin

Un seuil de gratuité un peu au-dessus du panier moyen.

Annoncer tôt

Les frais sont indiqués avant la commande, en toute clarté.

LE PRINCIPE DE CE GUIDE

Des frais de livraison bien pensés protègent votre marge **et** rassurent vos clients. Ce guide vous donne une méthode simple, dans l'ordre, avec les règles à respecter.

01 · L'ENJEU

Pourquoi c'est décisif

Les frais de livraison sont l'une des raisons les plus courantes d'abandon de panier.

La surprise

Des frais découverts à la dernière étape donnent l'impression d'être piégé.

La comparaison

Le client compare le prix total, livraison comprise, pas seulement le prix du produit.

Votre marge

Des frais trop bas, ou offerts sans calcul, mangent votre bénéfice.

Le bon équilibre

Des frais **justes, clairs et annoncés tôt**. Le client accepte souvent de payer la livraison quand il sait combien, et pourquoi.

À RETENIR

Le prix de la livraison compte, mais la clarté compte autant. Commencez par afficher vos frais dès la fiche produit.

02 · LE CALCUL

Votre vrai coût par commande

Avant de fixer un prix, connaissez ce que vous coûte vraiment un envoi.

POSTE	EXEMPLE	À VÉRIFIER
Transport	6,50 €	poids, volume, zone
Emballage	0,80 €	carton, calage, adhésif
Préparation	1,50 €	votre temps, même estimé
Casse et pertes	0,30 €	une petite réserve
Total par commande	**9,10 €**	à comparer à ce que vous facturez

Par tranche de poids

Faites le calcul pour vos 2 ou 3 formats de colis les plus courants.

Votre temps compte

Même si vous ne vous payez pas encore, ce temps a une valeur.

EXEMPLE

Les chiffres sont des exemples. Remplacez-les par vos propres tarifs et votre propre temps de préparation.

03 · LES OPTIONS

Les 5 formules

Chaque formule a ses avantages. Beaucoup de boutiques en combinent deux.

FORMULE	AVANTAGE	ATTENTION
Livraison offerte	argument fort, simple	coût intégré aux prix
Forfait unique	facile à comprendre	perte sur les colis lourds
Seuil de gratuité	augmente le panier	bien choisir le seuil
Selon poids ou zone	proche du coût réel	moins lisible
Prix réel du transport	aucune perte	souvent perçu comme cher

La combinaison courante

Un forfait simple, et la gratuité au-dessus d'un montant.

Pour les produits lourds

Un tarif par zone, ou une livraison spéciale annoncée sur la fiche.

04 · LA GRATUITÉ

La livraison offerte

Gratuite pour le client ne veut pas dire gratuite pour vous. Quelqu'un la paie toujours.

Coût réel
Transport et emballage

→

Intégré
Dans le prix ou la marge

→

Client
Paie zéro de livraison

→

Vérifier
La marge reste correcte

Quand c'est une bonne idée

- ☐ Produits légers et marge confortable
- ☐ Paniers moyens élevés
- ☐ Concurrence qui l'offre déjà
- ☐ Pendant une opération limitée

Quand c'est risqué

- ☐ Produits lourds ou encombrants
- ☐ Petits paniers à faible marge
- ☐ Beaucoup de livraisons à l'étranger
- ☐ Taux de retour élevé

ATTENTION

Si vous écrivez « livraison offerte », elle doit l'être vraiment, sans frais cachés ailleurs comme des « frais de préparation » ajoutés au panier.

05 · LE SEUIL

Fixer un seuil de gratuité

Un seuil bien placé incite à ajouter un produit au panier, sans faire fuir.

1. **Panier moyen** — le calculer
2. **Seuil** — un peu au-dessus
3. **Marge** — vérifier le coût
4. **Produits** — pour compléter
5. **Mesure** — après 1 mois

Le bon niveau

Ni trop bas (vous offrez sans gagner), ni trop haut (personne ne l'atteint).

Aider à l'atteindre

Proposez de petits produits utiles dans le panier : « Plus que 7 € pour la livraison offerte ».

EXEMPLE

Les chiffres sont des exemples. Panier moyen de 42 €, livraison qui coûte 9 € : un seuil autour de 50 à 55 € peut inciter à ajouter un article, tout en couvrant une partie du coût.

06 · LES ALTERNATIVES

Retrait et point relais

Proposer une option moins chère rassure les clients sensibles au prix.

Retrait sur place

Gratuit pour le client si vous avez un lieu de retrait. Prévoyez des horaires clairs.

Point relais

Souvent moins cher que le domicile. Le client choisit son point.

Express

Plus cher, pour les clients pressés. Un vrai service à vendre.

OPTION	POUR LE CLIENT	POUR VOUS
Retrait	gratuit, rapide si proche	organisation des horaires
Point relais	moins cher, souple	délai de retrait limité
Domicile	confortable	plus cher, absences
Express	rapide	coût élevé, à facturer

07 · PLUS LOIN

Zones et étranger

Les tarifs changent fortement selon la destination. Ne vendez pas à perte sans le savoir.

1	**La France métropolitaine** Votre tarif de référence.	BASE
2	**La Corse et les îles** Souvent des suppléments chez les transporteurs.	SUPPLÉMENT
3	**L'outre-mer** Coûts plus élevés et formalités de douane possibles.	DOUANE
4	**L'Union européenne** Tarifs par pays, délais plus longs.	UE
5	**Hors Union européenne** Transport, douane, droits et taxes : à annoncer clairement.	EXPORT



Une grille par zone

Un tableau simple : zone, prix, délai, seuil de gratuité éventuel.



Ne pas tout desservir

Vous pouvez limiter les zones livrées, à condition de l'annoncer clairement avant l'achat.

POUR ALLER PLUS LOIN

Notre guide **Vendre à l'étranger depuis la France** détaille la TVA, la douane et les langues.

08 · LES RÈGLES

Ce que dit la loi

Quelques règles simples encadrent les frais de livraison vendus à des particuliers.

Annoncer avant la commande

Le prix total et les frais de livraison sont indiqués avant que le client ne s'engage. S'ils ne peuvent pas être calculés à l'avance, il faut le dire.

Rembourser en cas de rétractation

Les frais de livraison standard sont remboursés. Le supplément d'une livraison plus chère choisie par le client ne l'est pas.

La TVA

Les frais de livraison facturés suivent en général le taux de TVA des produits livrés.

Le cas des livres neufs

Un tarif minimum de livraison s'applique, avec 3 € pour les commandes de moins de 35 €.

✓ BONNE PRATIQUE

Écrivez vos règles de livraison dans vos conditions générales de vente et sur une page Livraison : les deux doivent dire la même chose.

ATTENTION

Annoncer des frais trompeurs, ou ajouter des frais non annoncés au dernier moment, peut constituer une pratique commerciale trompeuse.

09 · L'AFFICHAGE

Afficher au bon endroit

Le client doit connaître le coût de la livraison bien avant de payer.

Bandeau
En haut du site

→

Fiche produit
Délai et frais

→

Panier
Montant exact

→

Récapitulatif
Total final

À afficher

- ☐ Le montant ou le mode de calcul
- ☐ Le seuil de gratuité
- ☐ Les délais par mode d'envoi
- ☐ Les zones desservies

Une page Livraison

- ☐ Toutes les formules en un tableau
- ☐ Les cas particuliers
- ☐ Le suivi du colis
- ☐ Le lien vers les retours

10 · LES MODÈLES

Les messages prêts

Des textes courts à copier pour votre bandeau, votre panier et vos e-mails.

OÙ	TEXTE À ADAPTER
Bandeau du site	Livraison offerte dès [montant] € en France métropolitaine ✨
Fiche produit	Expédié sous [délai] · Livraison à partir de [prix] €
Panier	Plus que [montant] € pour profiter de la livraison offerte 🎁
Page Livraison	Tous nos tarifs et délais, par destination 👉 [lien]

MODÈLE · PANIER ABANDONNÉ — RELANCE

Objet : Votre panier vous attend

Bonjour [Prénom],

Vous avez laissé [produit] dans votre panier 🙂
Bonne nouvelle : la livraison est offerte dès [montant] €.
👉 Reprendre ma commande : [lien]

[Nom de la boutique]

11 · AJUSTER

Tester et mesurer

La bonne formule se trouve en testant, un changement à la fois.

À SUIVRE

Les chiffres

- ☐ Panier moyen
- ☐ Taux d'abandon du panier
- ☐ Coût de livraison par commande

À TESTER

Les leviers

- ☐ Le niveau du seuil
- ☐ Le montant du forfait
- ☐ Une option point relais

LA RÈGLE

La méthode

- ☐ Un seul changement à la fois
- ☐ Au moins 4 semaines
- ☐ Comparer à la même période

Le bon indicateur

La marge par commande après livraison, pas seulement le chiffre d'affaires.

Écouter les clients

Les questions répétées sur la livraison montrent ce qui n'est pas clair.

✓ BONNE PRATIQUE

Notez chaque changement et sa date dans un tableau. Vous saurez ce qui a vraiment fait bouger vos ventes.

12 · LA CHECKLIST

La checklist

20 points pour des frais de livraison justes et bien présentés.

- [ ] Coût réel par commande calculé
- [ ] Coût par format de colis
- [ ] Formule choisie
- [ ] Seuil de gratuité fixé
- [ ] Marge vérifiée avec le seuil
- [ ] Option moins chère proposée
- [ ] Tarifs par zone vérifiés
- [ ] Frais affichés dès la fiche produit
- [ ] Bandeau clair
- [ ] Montant exact au panier
- [ ] Total final au récapitulatif
- [ ] Page Livraison complète
- [ ] « Offerte » vraiment offerte
- [ ] TVA appliquée aux frais
- [ ] Frais remboursés en cas de rétractation
- [ ] Délais indiqués
- [ ] Relance de panier prête
- [ ] Chiffres suivis chaque mois
- [ ] Un test à la fois
- [ ] Révision des tarifs chaque année

À RETENIR

Les transporteurs révisent souvent leurs tarifs en début d'année. Revérifiez vos calculs à ce moment-là.

13 · AUTOMATISER

La livraison en automatique

Le calcul, l'affichage et les relances peuvent tourner sans vous.

Calcul
Selon poids et zone

→

Panier
Seuil affiché

→

Relance
Panier abandonné

→

Suivi
Coût par commande

Ce qui s'automatise

- ☐ Le calcul des frais au panier
- ☐ Le message « plus que X € »
- ☐ La relance des paniers abandonnés
- ☐ Le tableau du coût de livraison

Ce que vous gardez

- ☐ Le choix de la formule
- ☐ Le niveau du seuil
- ☐ Le choix des transporteurs
- ☐ Les gestes commerciaux

Kit Commande

Commandes enregistrées, confirmations et suivi envoyés automatiquement, tableau à jour. Installé sur vos comptes.

Voir le Kit Commande → WhatsApp

growthsystemexperts.com · WhatsApp +34 663 29 49 52 · contact@growthsystemexperts.com

PASSER À L'ACTION

Des frais justes, des ventes en plus

Nous automatisons vos calculs, vos relances et vos tableaux de suivi, pour que la livraison devienne un argument de vente.

Devis gratuit
Par écrit, sous 24 h ouvrées

Acompte de 50 %
Solde à la livraison

Tout est écrit
Devis et contrat clairs

Vos données chez vous
Installé sur vos comptes

Parlons de votre boutique

Dites-nous comment vous livrez aujourd'hui. Nous vous proposons une mise en place simple, avec un prix clair.

Demander mon devis gratuit → **WhatsApp**

contact@growthsystemexperts.com

growthsystemexperts.com · WhatsApp +34 663 29 49 52 · contact@growthsystemexperts.com

Sources

Code de la consommation : L112-1 (information sur les prix), L111-1 et L221-5 (information précontractuelle, frais de livraison), L221-24 (remboursement des frais de livraison standard), L121-2 (pratiques commerciales trompeuses) · Arrêtés relatifs à l'information du consommateur sur les prix (DGCCRF) · Loi n° 2021-1901 du 30 décembre 2021 et arrêté du 4 avril 2023 (tarif minimum de livraison des livres) · Bofip-Impôts : TVA des frais accessoires.

Guide d'information générale, à jour en octobre 2026. Les exemples chiffrés sont des illustrations : faites vos propres calculs et faites-vous conseiller en cas de doute. © 2026 Growth System Experts. Usage personnel, reproduction et revente interdites.