

Reverse logistics e-commerce : optimiser la gestion des retours et la récupération de valeur

Lien : https://maroc-performance.com/formation/reverse-logistics-e-commerce-optimiser-la-gestion-des-retours-et-la-recuperation-de-valeur

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
LTSC89

CATÉGORIE
Logistique Retail et E-commerce

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux spécifiques de la Reverse Logistics dans le secteur du e-commerce.
- Savoir cartographier et optimiser l’ensemble du parcours des produits retournés.
- Concevoir des processus efficaces de collecte, transport, consolidation et traitement des retours.
- Maîtriser les méthodes de réception, inspection, tri et classification des produits retournés.
- Exploiter l’IA, la Data et l’automatisation pour prévoir, détecter et optimiser les flux de retours.
- Développer des stratégies de remise en stock, réparation, reconditionnement et revente.
- Savoir déterminer le meilleur scénario de valorisation pour chaque produit retourné.
- Mesurer et réduire l’impact financier des retours sur les stocks, les coûts logistiques et la marge.
- Améliorer l’expérience client tout en maîtrisant les risques de fraude et les coûts associés aux politiques de retour.
- Être capable de piloter et optimiser une stratégie de Reverse Logistics e-commerce orientée vers la réduction des coûts et la maximisation de la valeur récupérée.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA REVERSE LOGISTICS EN E-COMMERCE

- Comprendre les enjeux opérationnels, financiers et commerciaux des retours dans le commerce électronique.
- Identifier les principales causes de retour : produit défectueux, erreur de commande, insatisfaction, livraison et changement d'avis.
- Évaluer l'impact des retours sur les coûts logistiques, les stocks, la marge et l'expérience client.

2 / CONCEPTION DU PROCESSUS DE RETOUR E-COMMERCE

- Cartographier le parcours complet du retour, de la demande client jusqu'au traitement final du produit.
- Définir les règles de retour, les points de collecte, les transporteurs et les centres de traitement.
- Optimiser les délais, coûts et niveaux de service associés aux opérations de retour.

3 / COLLECTE, TRANSPORT ET CONSOLIDATION DES RETOURS

- Organiser efficacement la collecte des produits auprès des clients et points relais.
- Optimiser les itinéraires, fréquences de collecte et modes de transport selon les volumes.
- Mettre en place des mécanismes de consolidation permettant de réduire les coûts de transport retour.

4 / RÉCEPTION, TRI ET INSPECTION DES PRODUITS RETOURNÉS

- Structurer les opérations de réception, contrôle, diagnostic et classification des produits retournés.
- Définir des critères permettant d'évaluer rapidement l'état, la qualité et la valeur résiduelle des produits.
- Utiliser l'automatisation, la Data et la Computer Vision pour accélérer le tri et réduire les erreurs.

Maroc Performance

5 / AUTOMATISATION ET IA POUR LA GESTION DES RETOURS

- Utiliser l’IA pour prévoir les volumes de retours par produit, client, période et canal.
- Détecter les comportements atypiques, anomalies et risques de fraude liés aux retours.
- Automatiser la classification, la priorisation et l’orientation des produits vers les circuits de traitement appropriés.

6 / RECONDITIONNEMENT, RÉEMPLOI ET REMISE EN VENTE

- Identifier les produits pouvant être remis en stock, reconditionnés, réparés ou revendus.
- Optimiser les processus de contrôle qualité, réparation, nettoyage, reconditionnement et remise en circulation.
- Définir les stratégies de resale permettant de maximiser la valeur récupérée sur chaque produit retourné.

7 / LIQUIDATION, RECYCLAGE ET VALORISATION DES PRODUITS

- Déterminer les meilleures options pour les produits ne pouvant pas être remis directement en vente.
- Organiser les circuits de liquidation, seconde main, recyclage et valorisation des composants.
- Comparer les coûts et revenus potentiels de chaque scénario afin de maximiser la récupération de valeur.

8 / GESTION DES STOCKS ET IMPACT FINANCIER DES RETOURS

- Intégrer les retours dans les systèmes de gestion des stocks et de planification des approvisionnements.
- Mesurer le coût complet des retours : transport, traitement, stockage, réparation, dépréciation et destruction.
- Réduire les pertes de valeur, les stocks dormants et les délais de remise en vente.

9 / EXPÉRIENCE CLIENT, FRAUDE ET POLITIQUE DE RETOUR

- Concevoir une expérience de retour simple, rapide et cohérente avec la stratégie omnicanale.
- Identifier les comportements frauduleux : abus de retours, faux motifs, substitution de produits et retours répétés.
- Équilibrer satisfaction client, maîtrise des coûts et protection de la rentabilité.

Maroc Performance

10 / PILOTAGE, KPI ET OPTIMISATION DE LA VALEUR RÉCUPÉRÉE

- Définir les KPI : taux de retour, coût par retour, délai de traitement, taux de remise en vente et valeur récupérée.
- Construire des tableaux de bord permettant de piloter la performance de la Reverse Logistics e-commerce.
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue visant à réduire les coûts et maximiser la valeur économique et environnementale des retours.

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés