Gérer les commandes WooCommerce

Commandes · https://academy.drgeek.com/docs/woocommerce/commandes/gerer-les-commandes-woocommerce/

Une fois les premières ventes réalisées, il est essentiel de savoir gérer les commandes dans WooCommerce. Cette gestion te permet de suivre les paiements, préparer les livraisons et informer les clients tout au long du processus.

Dans cet article, tu vas apprendre comment gérer efficacement les commandes WooCommerce et comprendre l'impact des statuts sur ta boutique.

En bref

- Les commandes sont centralisées dans WooCommerce
- Chaque statut déclenche des actions (emails, traitement)
- Une bonne gestion améliore l'expérience client

Accéder aux commandes

Depuis l'administration WordPress, clique sur WooCommerce, puis sur Commandes. Tu accèdes à la liste de toutes les commandes passées sur ta boutique.

Comprendre les statuts de commande WooCommerce

Chaque commande WooCommerce possède un statut qui indique son avancement, mais aussi les actions associées comme l'envoi d'emails ou le traitement de la commande.

- **En attente de paiement**: la commande est créée mais le paiement n'est pas validé. Aucun traitement ne doit être lancé.
- **En cours de traitement**: le paiement est reçu. Tu peux préparer la commande. Un email est généralement envoyé au client.
- **Terminée**: la commande est finalisée (expédiée ou livrée). WooCommerce envoie automatiquement un email de confirmation.
- **Annulée**: la commande a été annulée, souvent à cause d'un paiement non reçu.

- **Remboursée**: le client a été remboursé, totalement ou partiellement.

Les emails envoyés dépendent du statut et peuvent être personnalisés dans les réglages WooCommerce.

Consulter une commande

Clique sur une commande pour afficher ses détails. Tu y retrouves les informations du client, les produits commandés, le mode de paiement, le mode de livraison et l'historique de la commande.

Mettre à jour le statut d'une commande

Après traitement, tu peux mettre à jour le statut de la commande. Par exemple, tu passes une commande de **en cours de traitement** à **terminée** une fois qu'elle est expédiée.

Attention: chaque changement de statut peut déclencher l'envoi d'un email au client.

Ajouter des notes de commande

WooCommerce permet d'ajouter des notes à une commande pour suivre les actions ou communiquer avec le client.

- notes internes visibles uniquement par l'administrateur
- notes envoyées directement au client

Ces notes sont utiles pour garder une trace ou informer le client d'une étape.

Rechercher et filtrer les commandes

Lorsque le nombre de commandes augmente, les filtres permettent de gagner du temps et d'organiser ton travail.

- filtrer par statut
- filtrer par date
- filtrer par client

Points d’attention

- Un mauvais statut peut déclencher un mauvais email ou bloquer le traitement
- Une commande "terminée" informe le client que tout est finalisé
- Vérifie toujours les informations client avant expédition

Astuce utile

Ne passe une commande en "terminée" que lorsque tout est réellement finalisé pour éviter toute confusion côté client.

Pour aller plus loin

Les emails WooCommerce accompagnent chaque étape de la commande et sont directement liés aux statuts.

- Emails WooCommerce: que reçoit le client?