

Zeven tips om op te boksen tegen de grote jongens

18-02-2016 12:40

Door Krista van Mourik

Bron: EtailTrends 1

Logistiek vormt voor veel bedrijven een drempel om te kunnen voldoen aan de alsmaar groeiende consumentenverwachtingen: steeds meer en ruimere leveringsmogelijkheden, een goede retourservice en een klantenservice die 24 uur per dag bereikbaar is. Maar investeren in technologie is voor veel minder grote webwinkels niet haalbaar. Marketingmanager Krista van Mourik van Jet Verzendt geeft zeven tips om het gat tussen klein en groot te dichten.

Goede logistiek vergt expertise en vaak hoge investeringen. Die investeringen in technologie is voor minder grote webwinkels vaak niet haalbaar en de logistieke voordelen die volumeverkoop met zich meebrengt zijn onbereikbaar. Het gat tussen kleine en grote etailers wordt hierdoor steeds groter. Terwijl juist die minder grote webwinkels vaak onderscheidende producten hebben en een persoonlijke service bieden die zeer de moeite waard zijn voor de consument. Hoe versterk je als minder grote webwinkel je concurrentiepositie ten opzichte van de grote jongens? Zeven adviezen voor een optimale logistieke afhandeling.

1. Biedt gemak in de last mile

Consumenten willen bepalen hoe, waar en wanneer hun pakket wordt bezorgd. Bied hiervoor in je check-out verschillende mogelijkheden aan. Denk daarbij aan zaterdag- of avondleveringen, same day delivery, parcelshop-levering, drie-uurs expres levering of levering in pakketkluisjes bij winkelcentra, tankstations, bouwmarkten et cetera.

Niet alle opties zullen voor iedere webshop even interessant zijn, maar het gaat erom dat de consument de keuze heeft. Zoveel mensen, zoveel wensen. Er zijn genoeg consumenten die het prima vinden om meer te betalen als ze het product dezelfde dag geleverd krijgen. Ga niet zelf het wiel uitvinden, maar maak gebruik van reeds ontwikkelde oplossingen. Er bestaan al eenvoudige (last mile-) tools om in de webshop te integreren!

2. Maak retourlevering eenvoudig

In vrijwel iedere markt zijn retouren onvermijdelijk. Door te zorgen dat consumenten makkelijk hun gegevens kunnen invoeren, de retourolabel op jouw website kunnen uitprinten en de dichtstbijzijnde parcelshop kunnen bepalen, wordt retourneren een stuk klantvriendelijker. Jet Verzendt biedt deze functies aan in haar koppeling met de webshop. De verpakking kan worden aangepast door bijvoorbeeld een verzenddoos met twee plakstrips te gebruiken. De consument kan de doos dan na opening opnieuw dichtmaken en weer verzenden.

3. Zorg voor inzichtelijke bruikbare data

Hoe is de leverbetrouwbaarheid van de webshop? Hoeveel vragen over de pakketverzending krijg je maandelijks? En hoeveel schadeclaims heb je het afgelopen jaar gehad? Het is goed om de knelpunten inzichtelijk te hebben. Moet je steeds dezelfde vragen van consumenten beantwoorden? Maak een pagina met veelgestelde vragen.

4. De kracht van samenwerken

Als kleinere webshop heb je vaak minder te eisen bij vervoerders. Neem initiatief en werk samen door bijvoorbeeld al je pakketten op één locatie te verzamelen. Zo kun je een afhaaltijd afdwingen of misschien zelfs wel een avondpick-up aanvragen. Kijk ook naar andere mogelijkheden, zoals pakketten zelf afleveren bij depots. Deze zijn vaak laat geopend waardoor de klant, wanneer gewenst, alsnog de volgende dag het pakket in huis heeft.

5. Maak optimaal gebruik van je webshoppakket

Er zitten vaak meer opties in dan je denkt. Door deze opties goed te gebruiken kun je je al snel onderscheiden. Denk aan het uitgebreid beheren van klanten, orders en producten of het versturen van e-mails aan je klanten met bijvoorbeeld een kortingscode of de vraag om een review te schrijven. Het handmatig invoeren van orders is allang verleden tijd. Zorg dat alles wat geautomatiseerd kan zijn, ook geautomatiseerd is. Al lijkt dat in het begin niet te lonen, uiteindelijk moet jouw webshop hard gaan groeien en wil je niet druk zijn met randzaken!

6. Zet klantenservice op 1

De klantenservice wordt vaak gezien als een noodzakelijk onderdeel van de bedrijfsvoering. Echter, een goede service heeft een positief effect op de consumentenloyaliteit. Daarbij kan een slechte klantenservice negatieve gevolgen hebben, denk aan het plaatsen van negatieve reviews op websites en berichten op social media. Kom je structureel niet aan het afhandelen van je logistieke vragen toe? Besteed dit dan uit. Juist voor het binden van klanten is een snelle goede logistieke afhandeling van groot belang.

7. Gratis verzenden bestaat niet

Jij als webshophouder weet dat, maar de consument ook. Waar veel grote webshops adverteren met een gratis verzending wordt dat even hard weer in de verkoopprijs doorberekend. Ook wordt er vaak geadverteerd met gratis verzenden, maar blijkt achteraf dit maar voor een bepaald soort zending van toepassing te zijn.

Kortom, laat je niet uit het veld slaan door de marketing van de grote webwinkels. Maak slim gebruik van bestaande applicaties en laat zien wat er mogelijk is, zodat de klant zelf beslist.