

Advertorial: Hoe bereid je jouw webshop voor op de feestdagenpiek?

12-10-2020 08:00



Klanten verwachten dat hun online aankoop snel en op tijd in huis is – zeker als het bijna Sinterklaas of Kerst is. Hoe zorg je als retailer dat je alles op orde hebt voor de feestdagen? Chester Kemp, Assistent Manager bij Eleganza, vertelt hoe zij dit geregeld hebben en geeft tips voor de beste klantervaring tijdens de komende feestdagenpiek.

Als retailer heeft Eleganza als geen ander te maken met piektijden tijdens de feestdagen. Schoenen en kleding zijn producten die tijdens Singles Day, Black Friday, Sinterklaas en Kerst over de digitale toonbank vliegen. Eleganza heeft ook fysieke winkels, maar het merendeel van de verkopen vindt online plaats. “We vinden het belangrijk om de klantwens in de complete customer journey voorop te stellen. Daarom geven we consumenten de keuze; door welke bezorgdienst wil je jouw pakket laten afleveren, tegen welke prijs en binnen welke levertijd?”, zegt Kemp. Een van de bezorgdiensten waar Eleganza mee werkt, is Trunkrs. “Klanten die Trunkrs kiezen, gaan vaak voor Same Day Delivery. Pakketjes die ze voor elf uur ’s ochtends bestellen, hebben ze dan diezelfde avond al in huis.”

Beloofd is beloofd

Wat verstaat Eleganza onder een verkooppeik? Kemp: "De hoogste piek is traditioneel op Black Friday. Dan schiet het aantal online aankopen omhoog naar ongeveer 1.600 per dag, terwijl we op een gemiddelde drukke dag tussen de 200 en 250 producten verkopen." Dergelijke uitschieters vragen om voldoende personeel, een gestroomlijnd proces en een bezorgservice die snel op kan schalen, zonder dat de betrouwbaarheid in het geding komt. Want zeker in de retail geldt; beloofd is beloofd. Worden pakketjes te laat of niet bezorgd, dan is de klant gevlogen.

Waarom is betrouwbaarheid zo belangrijk?

De klantloyaliteit is in de retailbranche vaak ver te zoeken. Juist dan kan je met een goede bezorgservice het verschil maken. Bezorging is een essentieel onderdeel van de customer journey. Daarbij verwachten consumenten steeds meer van retailers. Je moet als retailer wel mee in dit groeiende verwachtingspatroon, want je concurrenten doen dat ook.

Tips voor betrouwbare bezorging

Ook bij Eleganza vinden ze betrouwbaarheid belangrijk. Klanten moeten ervan op aan kunnen dat hun schoenen en kleding volgens afspraak geleverd wordt. Op het verwachte tijdstip, aan hun deur – dus niet in de regen op de stoep of bij de burens. Hoe zorgt Eleganza dat het de feestdagenpiek kan opvangen, zonder concessies aan de betrouwbare levering? Chester Kemp deelt graag vier tips:

1 Maak gebruik van Same Day Delivery

Last-minute bestellingen moeten binnen zijn voordat de Sint weer op de boot naar Spanje zit. Same Day Delivery biedt dan uitkomst. "Sinds wij zijn gestart met Same Day Delivery, zijn onze verkopen omhooggeschoten", zegt Kemp. "Opeens hoefden klanten niet meer twee dagen of meer te wachten op hun pakket. Daarmee onderscheidt jouw merk zich van de concurrentie."

2 Beoordeel bezorgdiensten op afleverpercentage

Wees kritisch naar je bezorgdienst op het aantal pakketten dat op tijd afgeleverd wordt. Sluit dat niet aan bij de service die je als online retailer wilt bieden, zoek dan op tijd een andere bezorgpartner. Kemp: "Op een willekeurige drukke avond lag het afleverpercentage van Trunkrs op 99,2 procent. Dit hoge afleverpercentage zien we ook terug bij de klantenservice; we krijgen weinig vragen over pakketten die niet of te laat geleverd zijn."

3 Kijk kritisch naar de klantenservice

Gaat het een keer mis? Kan gebeuren, als je het maar snel oplost. Kies daarom voor een bezorger met een bewezen, goede klantenservice. "Wij merken duidelijk verschil tussen de customer service van de verschillende bezorgdiensten. Bij Trunkrs bijvoorbeeld, zijn de lijntjes veel korter dan bij andere bezorgers. Zo kan ik mijn contactpersoon bij problemen ook een Whatsapp-bericht sturen. Dat werkt superfijn."

4 Geef de klant de keuze

Geef de klant de keuze wanneer het pakket afgeleverd kan worden. Bied bijvoorbeeld avondbezorging. Klanten willen dat graag. Logisch, want dan zijn ze vaker thuis dan overdag. Maar het mes snijdt aan twee kanten; avondbezorging levert ook retailers voordeel op. Het afleverpercentage ligt 's avonds namelijk hoger dan overdag. Met meer tevreden, loyale klanten als resultaat. "Trunkrs biedt avondbezorging. Dat is ook een reden dat steeds meer van onze klanten deze bezorgservice kiezen", vult Kemp aan.

Kortom, betrouwbare bezorging is het halve werk. Zeker tijdens de feestdagen, als de webverkoop explodeert en pakketjes koste wat het kost op tijd bezorgd moeten worden. Juist dan kan je je als retailer, net als Eleganza, met betrouwbare levering onderscheiden van de concurrenten.

Meer weten?

Ook zeker weten dat bestellingen op tijd geleverd worden tijdens de feestdagen? Alles over Same Day- en Next Day Delivery-service van Trunkrs vind je op www.trunkrs.nl