

Dít bezorgt The Store Woerden meer tevreden en loyale klanten

29-12-2022 13:06



Rob Bodenstaff is een koopman in hart en nieren. Al meer dan 40 jaar verkoopt hij kleding. Eerst in z'n eigen winkels en op de markt en sinds zeven jaar ook online. Vooral in de e-commerce is snelheid cruciaal. Volgens Rob geldt dit niet alleen voor het actualiseren van het aanbod op zijn webshop, maar vooral ook voor de afhandeling en de bezorging van alle bestellingen. Daar maakt hij dan ook meteen werk van, samen met PostNL.

Rob: "Ik wilde altijd al een webshop. Dus toen mijn dochter Robin voorstelde om er samen een te beginnen, hoefde ik geen twee keer na te denken." Ze verkochten hun kleding eerst via Facebook en stapten al snel over op een eigen webshop. Deze webshop met de naam The Store Woerden werd een succes en inmiddels verzendt het online fashion bedrijf tussen de 200 en 700 pakketten per dag. Dit is twintig keer meer dan zeven jaar geleden bij de start. Rob en Robin hebben zelfs al een keer een record van 8.300 stuks in één week gehaald. En al die bestellingen vragen dan ook wel het nodige van de inzet rond handling en bezorging. Bij The Store Woerden gaat het namelijk nog steeds om heel veel handwerk.

Het belang van snel handelen

De inkoop van alle kleding verzorgt Rob nog steeds zelf. Zodra de nieuwe collectie binnenkomt, staat elk kledingstuk nog diezelfde dag online. Mét foto, filmpje en een korte tekst. Het gaat vaak om wel 2.000 tot 3.000 kledingstukken per keer. Dat is flink aanpoten. Al helemaal als je bedenkt dat in het magazijn van The Store Woerden zo'n 17.000 kledingstukken hangen. Rob vindt die snelheid ontzettend belangrijk: "De meeste

webshops doen er een week over om hun collectie online te zetten. Nou, dan is het alweer bijna uit de mode.”

Het voordeel van verzendzakken

Het grootste verschil met een winkel? “In een winkel kan een klant rustig drie kwartier rondkijken en één ding meenemen. Of helemaal niets. Dan ben je daar dus 45 minuten mee bezig geweest. In de webshop hoeven we pas in actie te komen als een klant iets bestelt. Plus die webshop is nooit dicht; je kunt er 24 uur per dag terecht.”

Volgen Rob worden orders bij The Store Woerden direct ingepakt: “Dat kost ons misschien twee minuten. We doen alle bestellingen met de hand in de verzendzakken van PostNL. Die nemen veel minder ruimte in beslag dan dozen en het werkt een stuk handiger. Kijk, op deze stapel liggen 700 verzendzakken. Waar zou ik zo veel dozen moeten laten?”

De continuïteit is belangrijk

De verzendzakken met de bestellingen worden in een rolcontainer geladen. Die container wordt geseald en gaat zo met PostNL mee. Iedere dag. Die continuïteit is belangrijk, ook voor de klanten. En dat werpt zijn vruchten af, want Rob herkent steeds vaker de namen van vaste klanten op de bestellingen. “Het proces van bestelling tot bezorging gaat ook sneller. En dankzij de retoursticker is terugsturen een makkie voor de klant.” Dit snelle proces en de service bezorgen The Store Woerden meer tevreden en loyale klanten. “We hebben nu een mooie, vaste klantenkring.”

Op zoek naar meer inspiratie voor het creëren van meer tevreden en loyale klanten? Je leest er alles over in het online magazine [Meer tevreden klanten](#) van PostNL.