

'Nauwkeurigheid belangrijker dan snelheid bij last mile'

24-01-2023 14:00



Bij thuisbezorging is nauwkeurigheid belangrijker dan snelheid, vinden zowel retailers als consumenten. Dat is de voornaamste conclusie van de Retail Monitor 2023 van advieskantoor PwC waarin de last-mile delivery centraal staat.

Voor het onderzoek ondervroeg PwC vijftig grote en middelgrote Europese retailers, waaronder Nederlandse. Ook gebruikte het advieskantoor financiële data en werd consumenten naar hun mening gevraagd. 60 procent van de retailers geeft aan dat nauwkeurigheid voor hen topprioriteit heeft. Snelheid is voor 19 procent van de ondervraagde retailers het belangrijkste.

Om een grotere nauwkeurigheid te bereiken, moeten retailers volgens PwC zowel verwachtingen managen als eraan voldoen. "Verwachtingen managen betekent duidelijk communiceren over levertijd, locatie en eventuele andere diensten zoals leveringswijze", stelt het adviesbureau. Ook moeten ze duidelijk communiceren over eventuele wijzigingen tijdens het proces. "Ons onderzoek toont aan dat zelfs als de bestelling niet zo snel mogelijk wordt geleverd, klanten nog steeds tevreden kunnen zijn als duidelijk aan hun verwachtingen wordt voldaan."

Tijdvensterplanning is een goede manier om verwachtingen te managen, stelt PwC. "De supermarkten zijn een voorbeeld voor de rest van de detailhandel. Dit is de meest betrouwbare subsector die uit ons onderzoek naar voren komt: klanten melden dat supermarkten in bijna alle gevallen hun beloofde bezorgtijd en -datum

nakomen." Bovendien geven retailers in veel andere subsectoren geen tijdvenster. Zo heeft slechts de helft van de elektronica- en technologieretailers deze functie.