

‘Klanten vinden het fijn om een keuze te hebben’

Excellente service met de plug-in!

ParfumWebshop.nl is de eerste Nederlandse online parfumerie. Co-founders Erik en Niels de Groot liepen 17 jaar geleden als middelbare scholieren nog vanuit de winkel in Nieuw-Vennep met een stapel pakketjes naar het Postkantoor om de hoek. Inmiddels heeft de webshop een behoorlijke groeispurt gemaakt. En niet alleen de volumes zijn veranderd. Ook de verwachtingen van de klant zijn met de tijd meegegaan. Vandaag besteld en het liefst gisteren in huis! We spreken Erik de Groot, die vertelt hoe de PostNL-plug-in ze hierbij helpt.



Erik (31) en Niels de Groot (33) in de winkel van waaruit het online avontuur 17 jaar geleden begon.

 PARFUMWEBSHOP.NL

Meer gemak voor jezelf én je klanten

Een plug-in is in het kort een softwarepakketje dat een extra functies aan je website kan toevoegen. Met de PostNL plug-in koppel je eenvoudig PostNL-diensten aan je webwinkelplatform. Geef je klanten bijvoorbeeld meer gemak door keuze in bezorging en bespaar tijd door het geautomatiseerd verzendklaar maken van je bestellingen.

Klanten willen keuze en controle

Er is in de afgelopen twee decennia een hoop veranderd als het gaat om online shoppen. Erik vertelt hoe ze dat bij ParfumWebshop.nl ervaren: ‘We zijn echt met de markt meegegroeid. Klanten verwachten zelf te kunnen kiezen waar en wanneer hun pakket bezorgd wordt. Die service bieden is superbelangrijk voor ons. Daarnaast blijven we jaarlijks nog met 20 tot 30% groeien dus moeten we efficiënt werken om onze beloftes waar te kunnen maken.’ Hoge klantverwachtingen, topservice bieden én een efficiënt orderproces. Volgens Erik helpt de PostNL-plug-in daarbij: ‘Onze website draait op Magento en daar gebruiken we een PostNL plug-in voor. Zo kunnen we avondbezorging, afhalen op PostNL-punt en afhalen in België aanbieden. Ook zien klanten in de check-out een tijdvak voor bezorging. We monitoren continu onze reviews om scherp te blijven op ons klanttevredenheidscijfer. Wat opvalt is dat we veel terugzien dat de snelle bezorging, de keuze voor bezorging en het tijdvak écht van toegevoegde waarde is voor onze klanten. Het speelt een belangrijke rol in hoe onze klanten ons beoordelen. En dat zien we terug in ons klanttevredenheidscijfer van 9,5 gemiddeld.’

De plug-in als basis van de orderverwerking

De plug-in draait inmiddels al 6 jaar op ParfumWebshop.nl. Installeren ging vlot en daarna heeft Erik de tijd genomen om alle functionaliteiten in te stellen. Erik: ‘Het installeren ging simpel. Daarna zijn we gaan configureren. Je hebt bijvoorbeeld de functie dat je vanaf een bepaald bedrag standaard aangetekend verstuurd. Zo kunnen we pakketten met een hoge waarde standaard aangetekend versturen. Ook sturen we via de plug-in automatische mails over track & trace. We krijgen daar veel reacties op van klanten, dat ze dat erg fijn vinden om van elke stap op de hoogte gehouden te worden. We printen ook de verzendlabels via de plug-in. Er is best veel mogelijk. We hebben ook echt goed gekeken naar wat er kon en hoe we dat in wilden stellen. Er was ook een duidelijke handleiding bij. Als je ergens tegenaan liep kon je dat daar prima in terugvinden.’

‘Topservice bieden en een hoge klanttevredenheid staat bij ons met stip op nummer 1. De betrouwbaarheid en de diensten van PostNL spelen hier een hele belangrijke rol in.’

Onder aan de streep is de plug-in de basis geworden van de orderverwerking bij ParfumWebshop.nl. Ook nieuwe medewerkers zijn snel ingewerkt doordat het systeem voor pakbonnen en verzendlabels heel intuïtief werkt. Erik vat het kort samen: 'Topservice bieden en een hoge klanttevredenheid staat bij ons met stip op nummer 1. De betrouwbaarheid en de diensten van PostNL spelen hier een hele belangrijke rol in.'



Over ParfumWebshop.nl

ParfumWebshop.nl is de eerste en langst bestaande online parfumerie van Nederland. De fysieke Parfumerie Grandeur vormde daar 17 jaar geleden de basis voor. Eigenaren Niels en Erik de Groot hebben het inmiddels 50-jarige cosmeticabedrijf van hun vader overgenomen en uitgebouwd tot één van de meest toonaangevende online parfumerieën van Nederland. Samen met een enthousiast team leveren ze A-merk geuren, huidverzorging en make-up door heel Nederland, België en Duitsland aan consumenten. In 2018 en 2019 won de webshop de Shopping Awards in de categorie Beste Webwinkel Persoonlijke Verzorging.