



meer
tevreden



klanten

LAAT JE INSPIREREN



we bezorgen je meer



Zo bezorgen we jou meer succes

Als de grootste logistieke partner in de Benelux komen we in elke straat en kloppen we op elke voordeur. Wat we bezorgen? Jouw pakketten en post. Maar wat bezorgen we j  ? Meer kennis van de markt. Meer digitale, innovatieve   n groene oplossingen. Meer gemak, door minder hobbels in het logistieke proces. Meer ruimte voor groei. En zo zorgen we samen met jou voor steeds meer tevreden klanten. Want of je nu groot onderneemt of klein begint: jij hebt onze aandacht. Voor jou zetten meer dan 37.000 collega's elke dag een stapje extra. Om jou bij te benen, om jou meer te bezorgen. Dus hoe succes er voor jou ook uitziet, die uitdaging gaan wij samen met jou aan.

We bezorgen je meer tevreden klanten

We leven in een 24-uurseconomie. Dankzij e-commerce is alles te koop, op ieder moment van de dag, overal ter wereld. Alles kan en dat is dan ook wat je klanten verwachten. Meer service, meer kwaliteit, meer snelheid en meer groen. Jouw klanten willen meer. En als ondernemer ben jij pas tevreden als zij dat zijn. Maar daar sta je niet alleen voor. We steken graag onze handen uit de mouwen voor jou. Samen bezorgen we jouw klanten een eersteklas ervaring. Iedere dag opnieuw.

Weten hoe we jou meer tevreden klanten bezorgen?

Laat je inspireren →

Meer tevreden klanten

Een tevreden klant zit zelf aan de knoppen	3
Alle bezorgopties op een rij	5
The Store Woerden: 'Sinds de start zijn we vertwintigvoudigd'	7
Bezorgopties? Bezorgvoorkeuren? Wat is wat?	10
- Je klanten in regie met bezorgvoorkeuren	10
Meer tevreden klanten?	12
- De kracht van aandacht	12
- Leuk door de brievenbus	12
- Retouren: facts & figures	13
- Verhoog conversie en voorkom retouren	13
- Zo verzend je razendsnel naar de VS	14
- Brexit? Geen probleem!	14
Op zoek naar nog meer succes?	15





Een tevreden klant zit zelf aan de knoppen

Dé sleutel tot meer tevreden klanten? Zet ze zelf aan de knoppen! Uit onderzoek blijkt dat klanten graag kiezen uit meerdere bezorgopties in de checkout.¹ En ook meer herhaalaankopen doen wanneer ze die keuze hebben.² Zo maak je van iedere sale een succesverhaal! →

¹ Bron: analyse PostNL 2018

² Bron: analyse PostNL 2020

Bezorgopties zijn... duurzamer

Standaard bezorgen we je pakketten binnen 24 uur. Ook op zaterdag! Maar met verschillende bezorgopties in je checkout kiezen je klanten ook zelf waar en wanneer ze hun pakket ontvangen. Dat vergroot de kans dat de bezorging in 1 keer goed gaat. En dat is belangrijk voor je klanttevredenheid. Want die stijgt tot wel 26% wanneer de bezorging de eerste keer raak is, zo blijkt uit onderzoek.¹ Bovendien zijn steeds meer consumenten het liefste groen bezig, ook wanneer ze online shoppen. En wanneer wij hun bestelling in 1 keer bezorgen, rijden we minder onnodige kilometers per pakket. Stukken duurzamer dus!

Webwinkels mét
bezorgopties
groeide 23% meer in
pakketvolume

Lees meer over onze groene oplossingen →

Bezorgopties zijn... populair

Wist je dat webwinkels mét bezorgopties in 2020 hun pakketvolumes met 23% meer zagen groeien dan webwinkels zonder bezorgopties?² En dat is niet zo gek, want consumenten hebben duidelijke voorkeuren. Bied ze die keuze en zie het aantal bestellingen groeien! Zo bestellen huishoudens die uit bezorgopties kunnen kiezen meer dan 2 keer zoveel als huishoudens die die keuze niet hebben.³

Een tevreden klant is een terugkerende klant

Voor Kookwinkel Oldenhof is het duidelijk: zij zagen hun klanttevredenheid stijgen en het aantal herhaalaankopen groeide mee. Emy Dirks, marketingmanager bij Oldenhof, is enthousiast.

**Bekijk het volledige interview
met Kookwinkel Oldenhof**

en leer wat bezorgopties kunnen betekenen
voor jouw webshop!

Bekijk het interview →





Alle bezorgopties op een rij



Ophalen bij een PostNL-punt

Wist je dat je de bezorgoptie **ophalen bij een PostNL-punt** gratis toevoegt aan je checkout? Zo geef je je klanten altijd de mogelijkheid om hun pakketten zelf op te halen. Met ruim 3500 afhaalpunten in heel Nederland en 800 punten in België zit er namelijk altijd een PostNL-punt bij jouw klant in de buurt!

Pakket- en briefautomaat

Wanneer je de bezorgoptie 'ophalen bij een PostNL-punt' toevoegt aan je checkout, kunnen je klanten ook kiezen voor bezorging in een **pakketautomaat**. Dat is nóg makkelijker. Want met de pakketautomaat kunnen je klanten 7 dagen per week, 24 uur per dag hun pakketten versturen en ontvangen. Zonder tussenkomst van anderen! Zodra hun pakket in de automaat

ligt, ontvangen je klanten via sms en e-mail een unieke code. Hiermee kunnen ze binnen 72 uur het beveiligde kluisje openen waarin het pakket ligt. Dankzij de pakketautomaat is de eerste bezorgpoging dus altijd raak. En kunnen jouw klanten hun pakket ophalen wanneer het uitkomt. Zij blij, jij blij!

Zo werkt het

Je koppelt deze bezorgoptie eenvoudig aan je webwinkel met een van onze **plug-ins of API's**. In de checkout kiezen je klanten voor de optie om hun pakket op te halen bij een PostNL-punt in de buurt. Dit kan bijvoorbeeld een Albert Heijn, Bruna, Jumbo of Primera zijn. Zo hoeven ze niet thuis te zijn om hun pakket te ontvangen. Wel zo makkelijk, en dat helpt om je klanten over de streep te trekken.

Avondbezorging

Met **avondbezorging** kunnen je klanten ervoor kiezen om hun pakket 's avonds te ontvangen in plaats van overdag. En dat is behoorlijk handig wanneer je overdag buitenshuis aan het werk bent. Je biedt je klanten dus meer gemak en dat zie je terug in je conversie: webwinkels die avondbezorging aanbieden, zien tot 6% minder annuleringen in de checkout.¹ Dat tikt aan!



Dezelfde dag bezorgd

Rond lunchtijd besteld, 's avonds bezorgd! **Dezelfde dag** bezorgd is een bezorgoptie waarbij we bestellingen die vandaag geplaatst zijn, voor 12 uur dezelfde avond nog thuisbezorgen. Dat is nog eens een fijne extra service voor je klanten! →



Sluit je aan!

Je sluit de bezorgopties eenvoudig en gratis aan op je webwinkel met een van onze plug-ins of API's. →

¹ Bron: GfK conjunct meting, Thuiswinkel Markt Monitor, PostNL analyse



Zondagbezorging

Wist je dat 61% van de consumenten hun pakket graag op zondag ontvangt? Met [zondagbezorging](#) kan dat! Je kunt je pakketten tot uiterlijk zondag 1.00 uur 's nachts bij ons aanleveren. We verwerken ze dan dezelfde nacht nog en bezorgen ze op zondag in heel Nederland. Voeg deze optie toe aan je webwinkel en speel handig in op de wens van online kopers: een snellere bezorging na bestelling op zaterdag. Waarom dat uitmaakt? Uit onderzoek blijkt dat 26% van de consumenten met deze bezorgoptie ook op zaterdag gaat bestellen.¹



Internationale bezorgopties

Consumenten van nu bestellen met hetzelfde gemak bij een webshop aan de andere kant van de wereld. In 2025 verwachten we zelfs dat een kwart van alle online bestellingen van over de grens komt! Wil jij die groei meepakken? Geef dan ook je buitenlandse klanten de keuze uit meerdere bezorgopties. [Begin direct met grenzeloos groeien.](#)

Keuze in bezorgdag

Hoe fijn is het als je klanten zelf kunnen bepalen wanneer hun bestelling wordt bezorgd? Met de bezorgoptie [keuze in bezorgdag](#) geef jij je klanten deze mogelijkheid. En dat zorgt voor hogere conversie en herhaalaankopen. Uit onderzoek blijkt namelijk dat 64% van de consumenten meer en vaker bij een webwinkel bestelt als ze zelf de bezorgdag kunnen kiezen.



Sluit je aan!

Je sluit de bezorgopties eenvoudig en gratis aan op je webwinkel met een van onze plug-ins of API's.



¹ Bron: GfK conjunct meting, Thuiswinkel Markt Monitor, PostNL analyse



‘Sinds de start zijn we vertwintigvoudigd’

Rob Bodenstaff wilde altijd al een webshop. Dus toen zijn dochter Robin voorstelde om er samen een te beginnen, hoefde hij geen 2 keer na te denken. Ze verkochten hun kleding eerst via Facebook, later via een echte webshop: The Store Woerden. Dat explodeerde. Inmiddels runnen ze allebei een eigen tak van het bedrijf: hij de kleding, zij de schoenen. ➔



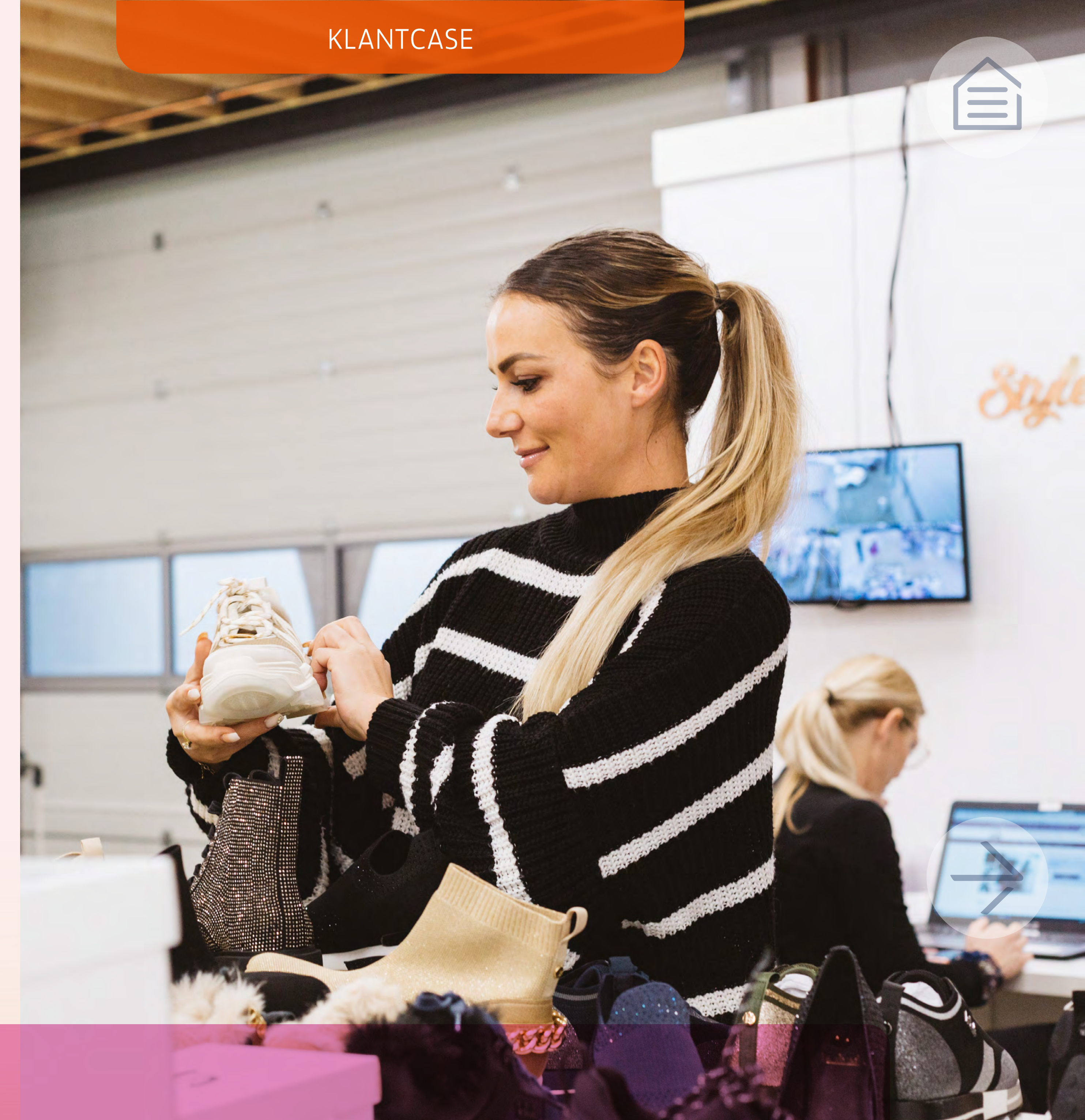
Belofte waarmaken

Ze versturen tussen de 200 en 700 pakketten per dag. Rob: 'Het record is 8300 stuks in een week.' In het magazijn hangen zo'n 17.000 kledingstukken. Alles wordt met de hand ingepakt in verzendzakken. 'Die nemen veel minder ruimte in beslag en het werkt handiger. Kijk, op deze stapel liggen 700 verzendzakken. Waar zou ik zo veel dozen moeten laten?'

In elk pakket stoppen ze een retoursticker van PostNL. Dat maakt het voor klanten makkelijker om dingen terug te sturen. Dan laden ze de pakketten in een kar. Die kar wordt geseald en gaat zo, hop, de auto van PostNL in. Elke dag. Want vóór 16.00 uur besteld, is de volgende dag in huis. 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. 'De belofte 'volgende dag in huis' moet je wel kunnen waarmaken. En dat doen we met PostNL.'

Aanpoten

Rob is een koopman in hart en nieren. Al meer dan 40 jaar verkoopt hij kleding. Voordat hij The Store begon, deed hij dat in z'n eigen winkels en op de markt. Rob: 'Ik kocht een keer een enorme partij kleding op van een groot postorderbedrijf. Alles wat niet liep of retour kwam, kon je voor een prikkie kopen. Vrachtwagens vol voor f 2,50. Gulden hè, dus da's een euro. Van onderbroeken tot bontjassen. Nou ja, bijna bont. Dat verkochten we in de winkel. Zo is het gaan rollen.' De inkoop doet hij nog steeds zelf. Op zaterdag en zondag in Amsterdam, rond een uur of 5 's ochtends als er nog niemand is. Om 8.00 uur is hij weer terug in Woerden met een bus vol. En dan is het aanpoten. 'Als mieren zoeken we de collectie uit: 2000, 3000 stuks per keer. Dan maakt Robin van alles een foto en een filmpje. Gewoon met een iPhone hoor. Een camera is te veel gedoe. Die foto's bewerken we dan nog. Iemand anders schrijft een verhaaltje, linkje erbij en om 15.00 uur staat alles online. De meesten doen daar een week over. Nou, dan is het alweer bijna uit de mode.' ➔



'De belofte 'volgende dag in huis' moet je wel kunnen waarmaken. En dat doen we met PostNL.'



‘Ik denk dat het nu wel een beetje gestabiliseerd is. We hebben een mooie vaste klantenkring. Ik ben 68, het is goed zoals het is.’



2 minuten per order

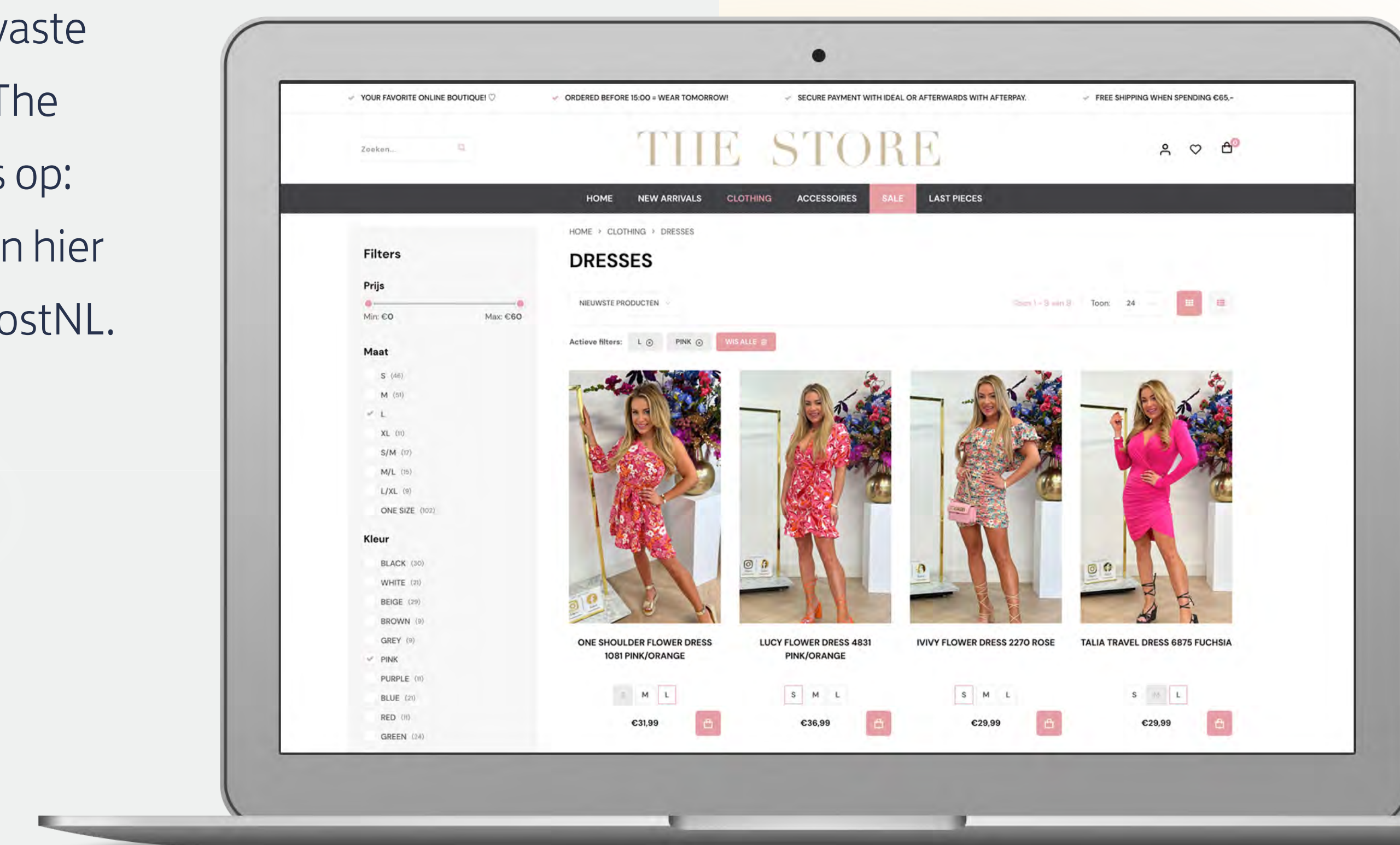
Het grootste verschil met een winkel? ‘In een winkel kan iemand rustig 3 kwartier rondkijken en 1 ding meenemen. Of helemaal niets. Dan ben je daar dus 45 minuten mee bezig geweest. Hier pakken we orders direct in. Dat kost misschien 2 minuten. En de webshop is nooit dicht. Je kunt 24 uur per dag bij ons terecht.’

Sinds de start van The Store 7 jaar geleden is de verkoop vertwintigvoudigd. Als het aan Rob ligt, blijft het daar wel bij. ‘Ik denk dat het nu wel een beetje gestabiliseerd is. We hebben een mooie vaste klantenkring. Ik ben 68, het is goed zoals het is.’ The Store leverde hem trouwens ook nog wat anders op: een schoonzoon. ‘Vroeger kwam dezelfde jongen hier vaak de pakketten ophalen met een busje van PostNL. Hij zag Robin en dacht: daar ga ik vaker langs.’



Meer gemak voor The Store en de klant

24/7 je belofte waarmaken. Dat is wat online fashionbedrijf The Store doet met PostNL. Door de kleding te verpakken in PostNL-verzendzakken past er veel meer op een rolcontainer. Het proces gaat sneller. En dankzij de retoursticker is terugsturen een makkie voor de klant. PostNL. Zo bezorgen we je meer. ■



Bezorgopties? Bezorgvoorkeuren? Wat is wat?

Bezorgopties

Bezorgopties bied jij aan in je checkout via onze API's of plug-ins. Je klanten geven bij het afrekenen bijvoorbeeld aan of ze hun pakketje liever 's avonds of via een PostNL-punt willen ontvangen. Wij regelen de rest!



Bezorgvoorkeuren

Bezorgvoorkeuren kunnen je klanten zelf instellen via de app of in hun PostNL-account. Ze gelden voor ieder pakket dat gekoppeld is aan hun e-mailadres. Willen ze hun pakketten standaard bij een PostNL-punt ophalen? Of mogen we ze bij de burens afgeven als ze niet thuis zijn? Dan houden we daar rekening mee.



Je klanten in regie met bezorgvoorkeuren

Jouw klanten zijn natuurlijk ook onze klanten. En die willen steeds meer controle als het gaat om de bezorging van hun pakketten. Logisch! Bezorgvoorkeuren helpen daarbij. Die geven ons de kans om pakketten meteen bij de eerste bezorgpoging af te leveren. Daardoor heb jij tot wel 4 keer minder onnodige retouren! Dat is dus effectiever én milieuvriendelijker. ➔

Welke bezorgvoorkeuren kunnen je klanten kiezen?

Wel of niet thuisblijven voor een pakket? Je klanten kiezen eerst hun standaard bezorgvoorkeur. Als dat hun eigen huisadres is, kunnen ze ook aangeven waar we het pakket mogen bezorgen als ze toch niet thuis zijn: hun niet-thuisvoorkeur. Bijvoorbeeld bij de buren of bij een PostNL-punt.

Zo werkt het

Wanneer jij je pakketten voormeldt, geef je de e-mailadressen van je kopers aan ons door. Zo weten wij welke bezorgvoorkeuren er zijn ingesteld door jouw klant. Zowel hun standaard bezorgvoorkeur als hun niet-thuisvoorkeur kunnen ze zelf instellen in hun PostNL-account. Dat kan op elk moment! Al vanaf hun eerstvolgende bestelling houden we die bezorgvoorkeuren aan. ■

1. Standaard bezorgvoorkeur



Huisadres



Dichtstbijzijnde PostNL-punt

2. Niet-thuisvoorkeur



Buren



Dichtstbijzijnde PostNL-punt



Afgesproken plek rond het huis



Meer tevreden klanten

De kracht van aandacht

Elke dag worden consumenten overspoeld met reclames. Hoe zorg je ervoor dat ze juist jouw stem horen in die zee van geluid? Dat doe je met persoonlijke aandacht. Het werkt écht: in dit digitale tijdperk onderscheid je je met geadresseerde post op de deurmat van je klant. Direct mail geeft jouw boodschap de aandacht die deze verdient. Perfect voor iedereen die aandacht wil geven én krijgen!

Alles over de kracht van aandacht →



Leuk door de brievenbus

Twee jaar lang konden we elkaar alleen steunen op afstand. Dat zijn heel wat verjaardagen, promoties, en andere momenten om te vieren. En gevierd werd er, maar dan nét even anders. Nederlanders stuurden elkaar massaal cadeautjes, verwenpakketjes en andere leuke dingen via de brievenbus. En dat beviel goed. Want met het brievenbuspakje+ hoef je niet thuis te blijven voor ontvangst. Ook kun je de pakjes online volgen. Dat is dus veel zekerheid voor een lage prijs. Probeer het zelf, en ervaar het gemak! →



Bekijk ons assortiment brievenbusdoosjes →



Retouren: facts & figures

Retouren zijn een *hot topic* in e-commerce. Niet zo gek dus dat er ontzettend veel onderzoek naar is gedaan! Door onafhankelijke e-commerceplatformen, de wetenschap en commerciële bedrijven. We zetten wat opvallende resultaten voor je op een rij:

- **81%** van consumenten gaat minder snel over tot aankoop als ze moeten betalen voor de retourzending.
- **82%** van de consumenten geeft aan vaker te gaan bestellen bij webwinkels waar je gratis kunt retourneren.¹
- **69%** procent van de online shoppers checkt eerst het retourbeleid voordat ze hun winkelmandje vullen.
- Klanten met een goede retourervaring doen tot **3 keer vaker** herhaalaankopen

Conclusie?

Een soepel retourproces scheelt jou als ondernemer niet alleen veel tijd, maar levert je ook meer tevreden klanten op! Klanten die graag bij je terugkomen. Wil jij ook meer grip op je retouren krijgen?



Alles wat je over retouren moet weten op een rij →



Verhoog conversie en voorkom retouren met de adrescheck

Direct controleren of een adres op de juiste manier is ingevuld? Onze adrescheck vult razendsnel en automatisch het adres aan in de checkout van je webwinkel. En dat is handig, want minder foutjes op je adreslabels betekenen minder retouren voor jou en meer tevredenheid onder je klanten.

Verlies geen klanten in je checkout!

Uit recent onderzoek² blijkt dat **61%** van de e-commercebedrijven geen automatische aanvulling van adresgegevens ondersteunt in de checkout van hun webshop. En bij **9%** van de e-commercebedrijven vult de browser die gegevens ook niet automatisch in. Duurt een aankoop hierdoor langer dan 1 minuut omdat je als consument alle velden moet invullen? Dan stopt **21%** van de online shoppers de aankoop!

Gratis voor pakketklanten

Je hebt de adrescheck zo aangezet! Het kost je niets, maar kan je veel opleveren.

Probeer de adrescheck direct zelf →

¹ Bron: Behoeftesonderzoek PostNL & e-shopper barometer

² Bron: The State of European Checkouts 2021 – Stripe

Zo verzend je razendsnel naar de VS



Wist je dat je nu nóg sneller naar de Verenigde Staten verstuurt? Dankzij onze nieuwe samenwerking met UPS is je pakket in slechts 3 tot 5 dagen al op zijn bestemming en kan je op voet volgen met track & trace! Minder wachttijd betekent meer blije klanten. Daar wil je op inhaken! Want uit recent onderzoek¹ blijkt dat 30% van de Amerikanen van plan is om in de toekomst meer te bestellen uit Europa. Klaar om deze nieuwe markt aan te boren?

Heb jij ambities in Amerika?

Deze bezorgoptie is op dit moment alleen beschikbaar via de API en Integrator Wuunder.

¹ Volgens het IPC Crossborder e-commerce shopper survey 2021



Brexit? Geen probleem!

Sinds 1 januari 2021 is er geen vrij verkeer van goederen meer tussen Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Dat betekent dat je een paar extra zaken moet regelen voordat je Britse klanten hun pakjes en pakketten kunnen ontvangen. Geen zorgen, we helpen je er stap voor stap doorheen! Als je deze 6 stappen hebt doorlopen, ben je helemaal klaar voor je zaken met het VK na de Brexit!

Help!?

Het is even een uitzoekwerkje, maar met deze stappen bereid je je webwinkel goed voor op de Britse markt. Zo hou je ondanks alle regeltjes ook je Engelse klanten tevreden! Natuurlijk doen wij er alles aan om je pakketten zo goed mogelijk aan de overkant te bezorgen. Heb je vragen over de registratie bij de Britse belastingdienst of het regelen van retouren? Je staat er niet alleen voor! Het [Nederlandse Brexitloket](#) en [de Belastingdienst](#) beantwoorden ze graag! Voor alle overige vragen kun je bij ons terecht.

Kijk op postnl.nl/brexit voor meer informatie.





Op zoek naar nog meer succes?

Je weet nu hoe we jou meer tevreden klanten bezorgen. Smaakt dat naar meer? Ontdek wat we jou nog meer kunnen bezorgen!



Lees ook de andere e-zines in deze serie:

