

'Vandaag besteld morgen in huis? Jullie redden dat gewoon.'



Hoe Podobrace weer met PostNL verzendt

Als je de website bezoekt of het klantenservicenummer belt is het direct duidelijk: bij Podobrace staat de klant altijd voorop. De webshop voor braces en medische hulpmiddelen is dan ook niet voor niets marktleider in Nederland, België en Duitsland. Bijna 1 miljoen zendingen versturen ze jaarlijks. Aanvankelijk met PostNL, tot ze een scherper aanbod van een andere bezorgdienst kregen. En inmiddels verzenden ze toch weer via PostNL. Evita Silven, verantwoordelijk voor klantenservice, inkoop en contracten met bezorgdiensten, vertelt waarom.



Een scherp aanbod van de concurrentie

Evita: 'We versturen brievenbuspakjes voor kleine artikelen als inlegzolen en tenenspreiders. Dat is ongeveer 25% van ons totale volume. De rest bestaat uit grotere pakketten. Ongeveer 20% van alle bestellingen is internationaal. Toen een andere bezorgdienst ons een scherp aanbod deed zijn we voor zendingen helemaal overgestapt om onze klanten altijd de scherpste prijs te kunnen geven.'

Omzetverlies op online marktplaatsen

Na enkele maanden was het tijd om de balans op te maken. Zendingen via online marktplaatsen lieten dalende cijfers zien. Evita legt uit: 'We hebben bij online marktplaatsen echt een knauw opgelopen. Daar konden we het leveringsdoel van 93% op tijd leveren niet halen met de andere bezorgdienst. Daardoor moesten we onze leveringstermijn aanpassen en zo liepen we tonnen aan inkomsten mis. We zijn nu terug bij PostNL en het ziet er alweer veelbelovend uit. Vandaag besteld morgen in huis? Jullie redden dat gewoon. Ik hoop natuurlijk dat we dit blijven volhouden samen!'

Het adviesteam
van Podobrace



Het voordeel van PostNL?

'Goede levering,
vriendelijke bezorging, onze
klanten zijn er blij mee.'

Evita Silven - Podobrace

Podobrace is een webshop waar bezoekers gratis advies kunnen krijgen van een fysio- of podotherapeut om zo het beste medische hulpmiddel te bestellen voor hun klachten. Met een magazijn van 12.000 m², 35 jaar ervaring en jaarlijks ongeveer een miljoen bestellingen in 15 landen door heel Europa, staat Podobrace inmiddels bekend om z'n optimale service, betrouwbaarheid en steun voor de klant.