



Ben jij klaar voor de voorjaarsdrukke?

5 tips voor meer tevreden klanten

Pasen, Suikerfeest, Moeder- en Vaderdag én de uitreiking van het vakantiegeld staan weer voor de deur. Dat betekent veel online bestellingen! Wij zijn klaar voor de drukke dagen? Jij ook? Check deze 5 tips:

[Naar tip 1 →](#)

TIP 1:

Voeg bezorg-opties toe in je checkout

TIP 2:

Verpak slim

TIP 3:

Spread je acties

TIP 4:

Pakketten sneller bezorgen

TIP 5:

Regel je retouren



we bezorgen je meer



Tip 1: Meer tevreden klanten met bezorgopties

Wist je dat 50% van de online shoppers weleens wegstapt als hun favoriete bezorgoptie ontbreekt? Zonde! Loop geen omzet mis en geef je klanten meerdere bezorgopties. Het gevolg: meer tevreden klanten én meer conversie.

26%

hogere klant-
tevredenheid*



Vandaag besteld, morgen in huis? Standaard bezorgen we je pakketten binnen 24 uur. Ook op zaterdag! Maar met bezorgopties in je checkout kiezen je klanten zelf waar en wanneer we hun pakket bezorgen. Met als gevolg dat je klanttevredenheid tot 26% kan stijgen wanneer de bezorging de eerste keer raak is.

23%

meer
conversie*



Wist je dat webwinkels mét bezorgopties in 2020 23% meer groeiden dan webwinkels zonder? En dat is niet zo gek, want consumenten hebben duidelijke voorkeuren. Bied ze die keuze en zie het aantal bestellingen én herhaalaankopen groeien. Zo maak je van iedere sale een succesverhaal!

66%

vindt duurzame
bezorging belangrijk.



2 op de 3 consumenten vinden duurzame bezorging belangrijk. Laat daarom zien welke duurzame bezorgopties er zijn! Met onze nieuwe API-koppeling toon je in de checkout van je webshop of we een pakket duurzaam bezorgen.

Meer weten? →

*[Bron onderzoek] Bron: GfK conjunct meting, Thuiswinkel Markt Monitor, PostNL analyse



‘Onze klanten vinden het heel fijn dat ze de bezorging continu kunnen aanpassen.’

Marieke en Remko – Bloemenvandeteler.nl



we bezorgen je meer

Bezorgopties voor jou

Handig:

bezorgopties voeg je eenvoudig toe aan je checkout met onze [API's](#) en [plugins](#)!

Gratis

Ophalen bij een PostNL-punt en pakketautomaat



De bezorgoptie [ophalen bij een PostNL-punt](#) voeg je gratis toe aan je checkout! Zo hoeven je klanten niet thuis te zijn om hun pakket te ontvangen. Dat helpt om je klanten over de streep te trekken. Met ruim 4200 punten zit er altijd één in de buurt.

Bij ophalen bij een PostNL-punt zit ook standaard de keuze voor [bezorging in een pakketautomaat](#).

Gratis

Keuze bezorgdag



Uit onderzoek blijkt dat 64% van de consumenten meer en vaker bij een webwinkel bestelt als ze zelf de bezorgdag kunnen kiezen. Met [keuze bezorgdag](#) geef jij je klanten deze optie. Gevolg: hogere conversie en herhaalaankopen.

Avond-bezorging



[Avondbezorging](#) is behoorlijk handig voor je klanten die overdag buitenshuis zijn. En dat zie je terug in je conversie: webwinkels die avondbezorging aanbieden, zien tot 6% minder annuleringen in de checkout. Dat tikt aan!

Zondagbezorging



Maar liefst 61% van de consumenten wil hun pakketten graag op zondag ontvangen. Met [zondagbezorging](#) kan dat! Je kunt pakketten tot zondag 01.00 uur bij ons aanleveren. We verwerken ze dan dezelfde nacht nog en bezorgen ze op zondag in heel Nederland.

Vandaag



Met de bezorgoptie '[vandaag](#)' kan je klant tot extra laat in de avond bestellen. Jij bepaalt tot wanneer. Als je pakketten maar in de vroege ochtend bij ons zijn. We bezorgen ze dan nog dezelfde dag!

Duurzame bezorging



2 op de 3 consumenten vinden duurzame bezorging belangrijk. Laat daarom zien welke duurzame bezorgopties er zijn! Met onze nieuwe [API-koppeling](#) toon je in de checkout van je webshop of we een pakket duurzaam bezorgen.

Bekijk [alle bezorgopties](#) voor meer tevreden klanten



we bezorgen je meer



Tip 2: Slim verpakken voor meer tevreden klanten

Verstuur jij lucht naar je klanten? Uit onderzoek van GFK blijkt dat er in 2022 gemiddeld 29% van de inhoud van een pakket uit lucht bestaat! Dat is natuurlijk niet goed voor het milieu, zorgt voor ergernis bij klanten en brengt onnodige kosten met zich mee.

Wat willen consumenten als het gaat om verpakkingen in e-commerce?

86%

wil minder
verpakkings-
materiaal*



78%

wil minder
lucht in
verpakkingen*



88%

wil minder
plastic in
verpakkingen



*Onderzoek Thuiswinkel Duurzaamheid Monitor

Duurzaam verpakken doe je zo

Met onze brievenbusdozen en verzendzakken verstuur je kleine producten met zo min mogelijk lucht. Kies vervolgens voor het verzendlabel [brievenbuspakjes+](#). Dan bezorgen we via het meest duurzame bezorgnetwerk van Nederland: met de postbezorger, te voet of per fiets!



Koop brievenbusdozen →

Koop verzendzakken →

En voor alles wat niet door de brievenbus kan?

Plantsome ontwikkelde bijvoorbeeld samen met onze verpakkingsexperts een plantdoos van gerecycled karton. Hierdoor zijn hun verpakkingen 10% kleiner geworden én hebben ze nu minder breuk en retouren. 'Goede verpakkingen' worden nu vaak genoemd in hun reviews.

Ook voor jou hebben we natuurlijk een oplossing met minder lucht! Bekijk [ons assortiment](#). Vragen of hulp nodig? verpakkingen@postnl.nl



Kleiner verpakken,
minder breuken,
meer tevreden klanten

We zijn een van de hoogst gewaardeerde
wijnhandels in Nederland...

“Zo realiseerden we minder breuken”

Bekijk de video van Conder Wines over hun nieuwe flesverpakkingen. →



we bezorgen je meer



Tip 3: Spreid je acties

Feestdagen zijn traditioneel gezien een reden om online te shoppen. Van Pasen en Hemelvaart tot aan de decembermaand: de drukte komt vaak in pieken.

Wat willen consumenten als het gaat om verpakkingen in e-commerce?

Wees dus slim en spreid je aanbiedingen uit over meerdere dagen of weken. En stimuleer je klanten om op tijd te bestellen. En pas in drukke tijden je bezorgbelofte aan. Zo spreid je niet alleen de druk op je operatie, maar vergroot je ook je omzet én zorg je voor tevreden klanten. Win-win-win!

Praktische tips voor drukke periodes:

- Lever je (brievenbus)pakketten **voor óf 2 dagen na een feestdag** aan. Want we ontvangen de dag na een feestdag gemiddeld 50% meer pakketten dan normaal. Dus daarbuiten is de kans groter dat we ze sneller kunnen verwerken.
- Wist je dat je ook op **zaterdag en zondag** bij ons kunt aanleveren?
- Combineer online met offline en zet **direct mail** in! Wist je dat gemiddeld 17% van de direct mail ontvangers overgaat tot actie? Ideaal om acties te spreiden en je klanten te binden.



Let op!
Vergeet je bezorgbeloften
niet aan te passen



we bezorgen je meer

Tip 4: Voorkom vertraging

Retouren of vertraging vanwege een fout in het adres of een onleesbaar verzendlabel? Zonde! Dit voorkom je in 3 simpele stappen:

1. Verzendlabels juist plakken

[Zo doe je dat!](#)



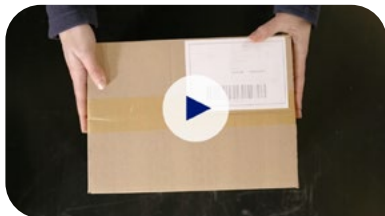
2. Foute adressen voorkomen

Dit voorkom je met de [gratis adrescheck](#).



3. E-mailadres doorgeven

Met een e-mailadres houden we je klanten op de hoogte van hun pakket. [Zo voeg je een e-mailadres toe](#).



Verzendlabels juist plakken?

Bekijk de video

postnl.nl/verzendlabelsplakken

Tip 5: Regel je retouren

Een goed retourbeleid zorgt voor meer tevreden klanten, herhaalaankopen en minder druk op je klantenservice. Hoe regel jij je retouren?

Praktische tips voor soepele retouren:

- Zorg dat je **retourbeleid duidelijk** is voor jouw klanten. Ook voor buitenlandse zendingen.
- Laat bij drukte bijvoorbeeld weten dat het verwerken van retouren **langer kan duren**.
- **Verleng** eventueel je retourtermijn.

Bekijk de aangepaste bezorgdagen én aanlevertijden op onze website.

Rond de feestdagen bezorgen we post en pakketten net even anders.

[Check ze hier](#) →

[Meer weten over retouropties?](#) →



we bezorgen je meer