

Leer je internationale klanten écht kennen

En verleg je
e-commerce grenzen





“
Verleg je e-commerce grenzen! Wij bezorgen je meer groei. En dat net zo makkelijk internationaal.”

Tijs Reumerman is Managing Director
Cross Border Solutions bij PostNL

De verwachting is dat in 2025 een kwart van alle online bestellingen internationaal is: Hoe bereid jij je voor op deze klanten uit het buitenland? Wat je aanpak ook is, je bent bij ons aan het juiste adres. Want versturen naar het buitenland doe je net zo makkelijk met PostNL.

In de wereld van e-commerce spelen grenzen geen rol

Ons doel is om samen met jou je pakketten zo goed mogelijk naar het buitenland te versturen; met hetzelfde vertrouwde gevoel dat je van ons gewend bent in Nederland. Dat doen we met lokale commerciële bezorgpartners én door kennis van onze medewerkers in te zetten. Want we zijn in 14 landen in de wereld vertegenwoordigd. Zo kennen we de lokale voorkeuren van jouw klanten. →





We maken internationaal verzenden steeds slimmer

Export hoeft niet ingewikkeld te zijn. Welke uitdagingen je als e-commerce ondernemer ook ervaart, wij hebben daar slimme en duurzame oplossingen voor. Is zo'n oplossing nog niet paraat, dan gaan we die samen met jou ontwikkelen. Zo zorgen we er samen voor dat jij makkelijk en betrouwbaar jouw klanten bedient in binnen- en buitenland. Een mooi voorbeeld van samen zoeken naar een passende oplossing lees je verderop in het interview met Holland Bike Shop.

Ga mee de grens over

Ik presenteer dan ook met trots dit magazine waarin je kunt lezen wat wij jou te bieden hebben om internationaal actief te zijn. We laten klanten aan het woord en geven je direct tips en trics voor het verzenden naar het buitenland.

Daarnaast neemt mijn collega Jeanette van Egmond je mee in de dynamische wereld van internationale e-commerce. Ook laten we met resultaten van het Crossborder Shopper Survey zien hoe jouw internationale klanten graag online shoppen.

Ik wens je leesplezier, inspiratie en vooral veel tevreden internationale klanten.

Tijs Reumerman

Managing Director Cross Border Solutions

Wil je meer inspiratie, tips en trends e-commerce?

Ga naar <https://postnl.nl/zakelijk/e-commerceplein>

postnl.nl/zakelijk/e-commerceplein





De favoriete bezorger

Wij willen jouw favoriete bezorger zijn in binnen en buitenland. Ook wanneer we bezorgen via onze lokale partners. Dankzij ons wereldwijde netwerk maken wij het makkelijk om jouw klanten over, waar ook ter wereld te bereiken.



DE GRENS OVER

Voorwoord Tijs Reumerman	2
Pakket naar het buitenland	5
De oplossingen van PostNL voor internationale e-commerce	7
De grens over met je webshop?	
Logisch, want grezen vervagen	14



ONTDEK JE KLANT IN HET BUITENLAND

Crossborder Shopper onderzoek	22
Hoe shoppen jouw buitenlandse klanten online?	23



TIPS EN TRICKS VAN EXPERTS

Grenzeloze groei met je webwinkel?	12
Kloon je webshop	18
Notbranded: 5 bonustips voor meer internationale groei	19
Tips & tricks voor internationaal verzenden	31
Waarom Hollandbikeshop wél een wereldwijde speler werd, in tegenstelling tot zijn concurrenten	33

PAKKET NAAR HET BUITENLAND



LOS ANGELES



NEW YORK



SAO PAULO



THE HAGUE



Een pakket versturen naar het buitenland

Met dezelfde vertrouwde service die je in Nederland van ons gewend bent.

DE GRENS OVER



De internationale e-commerce markt groeit hard. Consumenten bestellen met hetzelfde gemak een product bij een - voor hen - buitenlandse webshop. Ook Nederlandse webshops verwelkomen steeds vaker internationale klanten. Zo verzend momenteel meer dan 50% van de NL webshops naar het buitenland.

Maar wat weten we eigenlijk over deze online shoppers in het buitenland? Welke verschillen zien we in consumentengedrag en -voorkeuren in diverse landen? En hoe richt je een internationaal verzendproces en klantenservice in? Of heb je al eens nagedacht over fulfilment?

Grenzen vervagen

We leven samen in een wereld die steeds groter en dynamischer is door grenzeloze digitale mogelijkheden. E-commerce is nog steeds een groeimarkt en online bestellen is niet meer weg te denken uit het leven van consumenten. Daarbij vervagen landsgrenzen steeds meer. Want als je online goed zichtbaar bent, dan kunnen ook consumenten in het buitenland je webwinkel makkelijk vinden. ➔

Excellente customer journey is cruciaal

Een excellente customer journey is cruciaal voor de tevredenheid van je internationale klanten en daarmee voor het succes van jouw webwinkel. Want juist wanneer men iets bestelt in een ander land is de onzekerheid groter. En daarmee ook de behoefte aan inzicht en duidelijkheid. Een goed retourbeleid wekt vertrouwen bij je consument in het buitenland, waardoor hij eerder tot een aankoop of herhaalaankopen overgaat. Dit vraagt allemaal meer dan ooit om aandacht en transparantie. Internationale e-commerce biedt veel logistieke mogelijkheden, maar ook uitdagingen.

Betrouwbare bezorging

Die uitdagingen gaan wij graag samen met je aan. Door nieuwe, slimme manieren om verzenders en ontvangers met elkaar te verbinden. En met een zorgeloze en betrouwbare bezorging van post en pakketten in het buitenland en weer terug. Door on- en offline mogelijkheden te combineren. Net zoals je in Nederland van ons gewend bent.

Wat willen jouw internationale klanten?

Iedere dag bezorgen wij samen met onze lokale bezorgpartners meer dan 1 miljoen zendingen in zo'n 200 verschillende landen. We hebben collega's in 15 landen en dus lokale kennis over consumenten in het buitenland. En het vertrouwde nationale postbedrijf dat de consument al kent, bezorgt de pakketten. Want doordat we nauw samenwerken met buitenlandse post- en pakketbedrijven bieden we

voordelige lokale oplossingen aan. Zoals het versturen van pakjes tot 2 kg via het postale netwerk. Bedrijven als Microos, On That Ass en Active Ants maken hier graag gebruik van. Met Microos ontwikkelden we zelfs een speciale verpakking voor een veilige verzending van hun producten.

Net zo duurzaam als in Nederland

Een duurzame samenleving vraagt om verandering. Daarom leggen we de bezorglat steeds hoger voor onszelf. Want als grote speler in de internationale logistiek voelen we de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een samenleving met aandacht voor mens, milieu en maatschappij. Daarom zetten we ons in voor een duurzamere logistiek door onze uitstoot uiterlijk in 2040 met 90% te verminderen in de reis van je post of pakket. Dit is net zero volgens de SBTi-standaard. Meer info kan je vinden op; postnl.nl/over-postnl/over-ons/duurzaamheid/

Internationale wet- en regelgeving on point

Doordat we in Nederland én in onze kantoren in 14 landen als eerste op de hoogte zijn van internationale wet- en regelgeving, informeren we je altijd op tijd als er iets verandert. Ook investeren we jaarlijks in de Crossborder Shopper Survey, waaraan 33.000 online shoppers uit 40 landen meedoen. Hiermee geven we je toegang tot waardevolle kennis over internationale e-commerce.

**“
Samen met klanten
kijken we wat past
bij hun ambitie,
Zodat groei nooit in
de weg staat”**

*Jeanette van Egmond
Directeur PostNL International*



De oplossingen van PostNL

Voor internationale e-commerce

Internationaal meegroeien met de e-commerce markt? Verstuur je producten dan net zo makkelijk de grens over. We hebben op een rij gezet hoe we dat voor je kunnen regelen. Kijk je mee? →





Grenzeloze bezorging van jouw pakketten

Pakketten van 0 – 30 kilo naar het buitenland versturen



Wil je zonder contract een pakket naar het buitenland versturen?

Bereken dan hier direct je tarief.



Je pakket volgen met track & trace in 7 talen.



Extra zekerheid met aanvullende verzendopties.



Kan je pakket niet bezorgd worden? Dan kosteloos retour.

Met een Mijn PostNL-account verstuur je makkelijker pakketten naar het buitenland

Word een zakelijke klant en maak simpel een gratis [Mijn PostNL-account](#) aan. Daarna verstuur je gemakkelijk een pakket naar het buitenland in 4 stappen:

1. Meld het pakket voor verzending aan in Mijn PostNL.
2. Kies voor extra zekerheid met onze aanvullende verzendopties.
3. Print het verzendlabel en douaneformulier en plak deze op het pakket.
4. Geef de pakketten af bij een PostNL-punt of laat ze ophalen door onze haalservice.

Ook handig: in Mijn PostNL maken we de juiste douaneformulieren automatisch voor je aan. En volg je je pakketten in Mijn PostNL met track & trace. Het jezelf extra makkelijk maken? Koppel dan je Mijn PostNL-account aan je webwinkel. Zo worden je verzendlabels automatisch voor je aangemaakt. Simpel kan niet!





Verstuur kleine internationale pakjes extra voordelig

Welk pakje past bij jou?

Onderzoek wijst uit dat het meeste internationale zendingen minder dan 2 kg wegen en een waarde onder de 75 euro hebben. Daarom hebben we een voordelige oplossing bedacht voor webwinkels die internationaal versturen: pakjes buitenland. Deze pakjes worden bezorgd door de lokale postdienst en kunnen soms door brievenbus en anders wordt er aangeboden.

Passen je producten binnen het maximale pakjes buitenland formaat? Dan is er een grote kans dat je hiermee voordeliger verzendt.

Binnen pakjes buitenland hebben we voor elke behoefte een passende oplossing:

- De meeste voordelige verzending is pakjes untracked.
- Voor een snelle en betrouwbare service met track & trace verzend je met Pakjes Track & Trace.
- En met Pakjes Track & Trace Verzekerd kies je voor een premium service met de zekerheid van handtekening voor ontvangst.
- Kleine, minder waardevolle artikelen verzenden? Dat kan met het extra voordelige buspakje. Een betaalbare wereldwijde oplossing van pakjes tot 2 kg die wél door de brievenbus passen (afmetingen < 38x26.5x3.2 cm).

“

We zien dat ons concept goed werkt in verschillende markten, wat veel kansen biedt voor de toekomst.”

Monica Westerveld
Eigenaar van Notbranded.nl

Bekijk hier het succesverhaal van Notbranded

[Bekijk video hier>](#)





Verzenden naar de VK? No problem! **Wij maken het makkelijk!**

Sinds de Brexit is er geen vrij goederenverkeer meer mogelijk tussen het Verenigd Koninkrijk en de Europese Unie. Verzendingen krijgen dus te maken met btw en eventuele invoerrechten. Dit heeft gevolgen voor zowel verzender als ontvanger. We bieden je de volgende oplossing om gewoon naar de UK te blijven verzenden:

Standaard verzendwijze: Delivery at Place (DAP)

De ontvanger betaalt eventuele btw, invoerrechten en afhandelingskosten bij ontvangst.

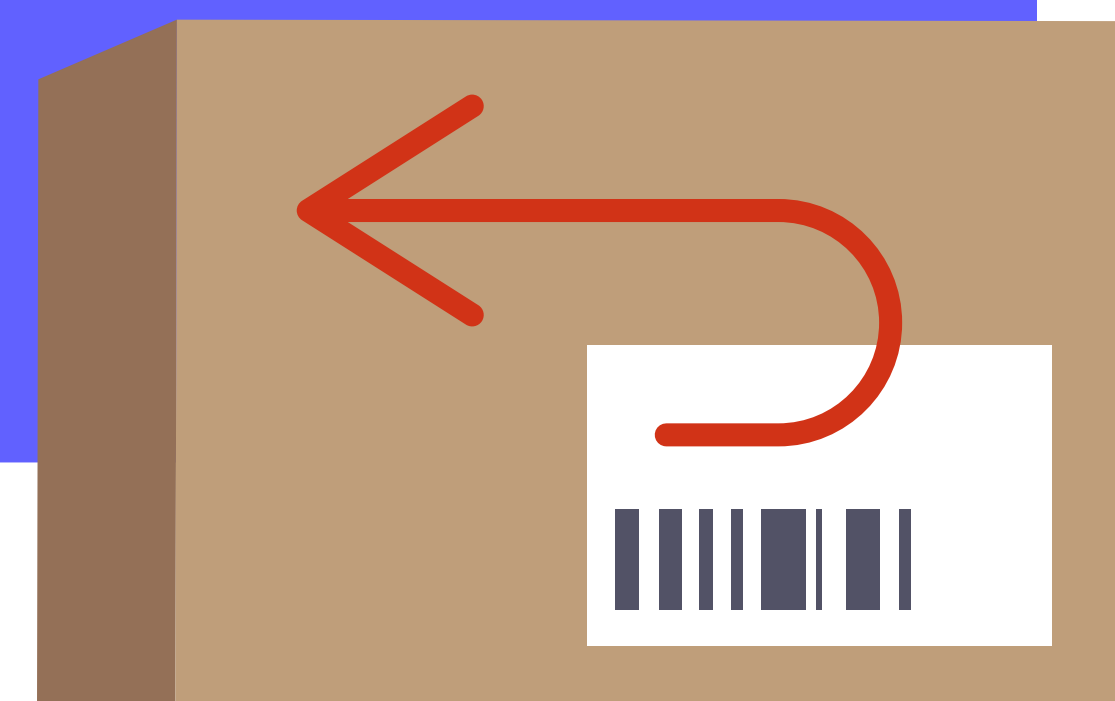
Wil je pakketten versturen naar het Verenigd Koninkrijk?
We helpen je graag op weg met een [6 stappenplan](#).





Grenzeloze groei met je webwinkel?

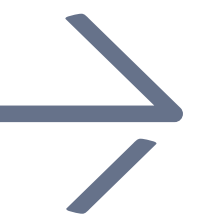
Zorg voor een goed retourproces!



Gemiddeld komt 10% van internationale online aankopen retour. In fashion is dat zelfs 25%, in sport & spel is dat 15%. Een goede internationale retouroplossing is dus onmisbaar voor je klanten. Ook jouw internationale klant koopt nu eenmaal sneller als hij weet dat hij zijn aankoop probleemloos terug kan sturen. Samen met onze partners in het buitenland maken wij dit voor je mogelijk.

Voordelen internationale retourzendingen

- Via de beste internationale retournetwerken
- Ook in het buitenland altijd een afgiftepunt in de buurt
- Mogelijkheid om retouren verzameld te ontvangen
- Makkelijk te integreren retourapplicaties of API-integratie
- Retouren binnen Europa volg je met track & trace
- Pakketten binnen Europa zijn standaard verzekerd tot 500 euro. ➔



Hoe werkt het?

Welk retourproces het beste past, is afhankelijk van het gewicht van de zending, de IT-integratie en hoe je de retouren terug wilt krijgen. Met ons grote netwerk kan jouw klant altijd in de buurt een retour afgeven. Bekijk op postnl.nl/dropofflocations de afgiftepunten per land voor jouw internationale klanten.

Retouren verzameld terug

Staat gemak voor jouw klant voorop en stem je de retouren het liefst af op jouw proces? Dan bieden we hiervoor 2 simpele en meteen te gebruiken oplossingen. Internationale retouren basic (tot 2 kg) en internationale retouren tot 30 kg. Jouw klant maakt via een consumentenportaal meteen een label aan of je integreert de oplossing via API in jouw systeem.

Pakjes tot twee kilo per stuk terug

Met de [international business reply service](#) retourneren je klanten in het buitenland kosteloos post (brieven, kaarten en DM) of kleine pakjes tot 2 kilo. Dit geldt ook voor zendingen die in de brievenbus passen, zoals antwoordkaarten en brievenbuspakjes.

Pakketten tot 30 kilo per stuk terug

Natuurlijk kun je ook je zwaardere pakketten vanuit het buitenland retour laten sturen met [Pakketten Europa Retouren \(ERS\)](#). Je pakketten zijn dan volledig te volgen via track & trace. Met pakketten Europa retouren geef je je klant in het buitenland de mogelijkheid om een zending kosteloos terug te sturen. Dit kan via een lokaal postkantoor in 29 Europese landen.



We zien de trend dat buitenlandse klanten steeds meer bij Nederlandse webshops bestellen. We lijken een betrouwbaar imago in Europa te hebben.”

Robert-Jan Peters

Oprichter en mede-eigenaar van Sportshop.com



Internationale verkoop van dranken en tabak

De groei van e-commerce gaat net zo snel als de ontwikkelingen op het gebied van internationale btw. In de EU zijn de btw-regels voor internationale verkopen drastisch veranderd per 1 juli 2021 nadat dit in het VK en Noorwegen eerder al was gebeurd. Veel verkopers zijn inmiddels hiermee bekend. Minder bekend lijken de verschillende internationale regels voor de belastingen op o.a. koffie, wijn, sappen en andere dranken. Want ieder land heeft zijn eigen lijst aan producten en regels over wie wanneer de belasting af moet dragen/betalen. Hou ook rekening met andere type goederen zoals tabak. Heb je twijfels over de verplichtingen voor jouw verkopen, laat je dan adviseren door een adviseur of neem [contact](#) met ons op. We helpen je graag op weg.





Wat is fulfilment?

Fulfilment, orderfulfilment of e-fulfilment is het hele logistieke webshopproces: van het beheren van de voorraad, het verzamelen, verpakken en verzenden van bestellingen, tot het afhandelen van retouren.

Hoe werkt fulfilment bij PostNL?

Ben jij klaar om de volgende stap te nemen en je webshoplogistiek over te dragen, zodat je niet meer dagelijks aan pakketjes staat in te pakken maar je weer kunt focussen op je kerntaken als productontwikkeling, marketing en sales? Het klinkt misschien als een grote en ingewikkelde stap maar het is eigenlijk heel eenvoudig én het heeft veel voordelen. We leggen je hieronder uit hoe dit werkt.

Bulk producten aanleveren

Je levert jouw producten aan bij ons in bulk – dat kun je doen vanuit jouw eigen opslag of direct vanuit jouw leverancier. Of we halen jouw orders indien gewenst bij jou op. Je levert je producten aan met een barcode per sku, zodat wij de voorraad goed kunnen verwerken.

Voorraadbeheer & inzicht

We verwerken en slaan jouw producten vervolgens op in ons gerobotiseerde warehouse en koppelen deze aan jouw persoonlijke order management dashboard. Daarin kun je precies zien hoeveel en welke producten wij van

jou op voorraad hebben liggen. En wat jouw fast- en slowmovers zijn. Jouw persoonlijke order management dashboard koppelen we weer aan al jouw verkoopplatformen, waaronder je eigen webshop, Bol.com en Amazon. Zo heb je een goed overzicht van al jouw verkoopplatformen op één centrale plek. Zodra de producten door ons warehouse zijn verwerkt, krijg je via je dashboard een seintje dat de producten klaar liggen voor de verkoop.

Verkoop

Je producten liggen bij ons op voorraad en de verkoopplatformen zijn gekoppeld aan je dashboard. Krijg je een bestelling binnen? Dan picken onze robots met 100% nauwkeurigheid het juiste product. Dankzij slimme algoritmes picken de robots jouw producten snel en efficiënt, waarna ze duurzaam en met minder lucht verpakt worden in een verzenddoos of envelop.

Wil je een insert of sample toevoegen aan je bestellingen? Geen probleem, ook dit regelen we voor je.

Bezorging

Bezorgen kunnen we natuurlijk ook als geen ander. Zo hanteren we standaard 'voor 23.59 besteld, morgen in huis'. Daarnaast hebben je klanten keuze uit verschillende bezorgopties. Zo kunnen ze zelf kiezen waar we hun pakket bezorgen: aan huis, in een pakketautomaat of bij een PostNL punt in de buurt. Liever in de fietstas van de rode fiets in de schuur laten bezorgen? Ook dat kan.

Wil je internationaal verzenden? Met 14 distributiecentra verspreid over Europa staan we klaar om jou te helpen internationaal te groeien.

Retouren

Is de bestelling toch niet naar wens? Dan worden ze gewoon naar ons teruggestuurd. Wij checken of de retouren volledig zijn en nemen de producten weer op in de voorraad.

Meer informatie over fulfilment kan je vinden:

postnl.nl/zakelijk/logistieke-oplossingen/fulfilment/





Meer dan de helft van de Nederlandse webshops verkoopt al over de grens. Maar veel ondernemers denken bij PostNL nog steeds vooral aan Nederland. Onterecht, want we hebben een sterk internationaal netwerk. 'We zijn al jarenlang internationaal actief,' vertelt Jeanette van Egmond, Director PostNL International. 'En we groeien elke dag mee met onze klanten. Wat hun ambities ook zijn.'

De grens over met je webshop? Logisch, want grenzen vervagen

Jeanette van Egmond, Director PostNL International, legt uit hoe wij webshops helpen om internationaal te groeien



Onze kracht zit in maatwerk en flexibiliteit

Maar wat écht het verschil maakt, is dat we actief meedenken met onze klanten over wat per land de beste aanpak is. Jeanette: 'We hebben niet één vaste verzendoptie, maar kijken wat écht past bij de klant. Wil je snelheid? Of juist zekerheid? Dan passen we ons daarop aan.'

We werken met een flexibel netwerk van lokale partners in Europa. Daardoor kunnen we binnen 2 à 3 dagen bezorgen in vrijwel elk Europees land. Jeanette: 'Per land kiezen we onze vervoerder uit op basis van de voorkeuren van de ontvangers, denk aan lokale uitstraling & bezorgvoorkeuren. Dat maakt dat we óók in het buitenland de favoriete bezorger zijn.'

Internationale verzending begint al in het magazijn

Slim en snel verzenden begint bij de voorbereiding. 'We kijken mee in het warehouse van de klant,' vertelt Jeanette. 'Hoe kun je pakketten zo verpakken en sorteren dat ze meteen op de juiste plek belanden in het logistieke proces? Daarmee bespaar je tijd, voorkom je fouten en zorg je dat je pakket sneller op weg is naar je klant.'

Ook met de technische kant helpen we. 'Als je vooraf gewicht en formaat van je zendingen aanlevert, kunnen wij ze direct doorzetten. Hoe minder handwerk wij hoeven doen, hoe efficiënter. En dat zie je terug in de prijs. Vooral bij brievenbuspakjes en lichte pakketten tot 2 kg zijn we vaak goedkoper dan veel van onze concurrenten.'



“

We hebben niet één vaste verzendoptie, maar kijken wat écht past bij de klant. We adviseren wat werkt en niet alleen wat kan.”





“

We gebruiken voor onze internationale trucks brandstof die de CO2 uitstoot tot 90% reduceert.”



Lokale kennis en duurzame oplossingen

We helpen klanten ook bij hun internationale strategie. Niet elk land werkt zoals Nederland. ‘In Scandinavië wil je pakketten niet standaard thuis laten bezorgen. Daar zijn mensen gewend aan afhaalpunten. Als je dat niet weet, betaal je als webshop al snel te veel voor iets dat de klant helemaal niet verwacht.’

Onze kracht zit in het meedenken. Van douanezaken tot bezorgvoorkeuren en wetgeving. Jeanette: ‘We adviseren wat werkt en niet alleen wat kan.’ Ook duurzaamheid speelt daarbij een rol. Dat is voor steeds meer consumenten een belangrijk punt. ‘We gebruiken voor onze

internationale trucks brandstof die de CO2 uitstoot tot 90% reduceert.’

Persoonlijke aandacht maakt het verschil

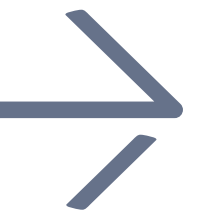
Wat klanten het meest waarderen, is onze betrokkenheid. ‘We denken mee, zijn snel bereikbaar en lossen problemen op,’ zegt Jeanette. ‘Niet alles gaat altijd goed, zeker internationaal. Juist dan staan we naast de klant. Dat is wat ze teruggeven.’

‘Alle klanten krijgen bij ons aandacht. Van grote webshops tot kleinere klanten, we zorgen dat iedereen geholpen wordt. Dat gaat van ‘hoe print ik mijn label’ tot inzicht in prestaties via

dashboards. Zo weet je precies waar je zendingen zich bevinden.’

De eerste stap over de grens

Onze klanten groeien, en wij groeien mee. ‘Steeds meer Nederlandse webshops gaan eerder de grens over,’ vertelt Jeanette. ‘Dat is nu ook veel makkelijker dankzij vertaaloplossingen zoals Clonable, waarmee je je website en klantenservice eenvoudig aanpast aan een andere taal. We helpen bij die eerste stap over de grens. En daarna bij de volgende. We focussen veel op Europa, maar we verzenden wereldwijd. En onze ambitie is net zo internationaal als die van onze klanten.’





Samen ambities waarmaken, wereldwijd

Een goed voorbeeld is On That Ass. We bezorgen niet alleen hun producten, maar doen ook alle fulfilment voor hen. Wat begon als een Nederlandse webshop, is nu actief in meer dan 17 landen. Jeanette: ‘We onderzoeken nu samen met de klant mogelijkheden om uit te breiden naar de VS.’

Ook Notbranded groeide razendsnel. Monica begon haar webshop aan de keukentafel en is inmiddels één van de snelst groeiende webshops van Nederland. ‘Bij dit soort klanten kijken we samen wat past bij hun ambitie,’ zegt Jeanette. ‘Zodat groei nooit in de weg staat.’

“

We helpen bij die eerste stap over de grens. En daarna bij de volgende. We focussen veel op Europa, maar we verzenden wereldwijd. En onze ambitie is net zo internationaal als die van onze klanten.”





Kloon je webshop In een oogwenk live in een andere taal

Je website of webshop uitbreiden naar het buitenland? Veel ondernemers lopen daarbij tegen problemen aan met vertalingen, compatibiliteit, en onderhoud. Een duur en tijdrovend klusje, dus. Dat moet eenvoudiger kunnen, vond [Clonable](#). Zij bedachten een manier om je website te klonen. Hoe dat precies werkt? In onderstaande video geeft CEO Niels Arts je een demonstratie.

Maar waarom zou je je website eigenlijk in een andere taal aanbieden? Hier lees je de belangrijkste redenen op een rij:

- Consumenten winkelen het liefst in hun eigen taal.
- Je geeft klanten uit ieder land een geweldige klantervaring op maat.
- De kans om je producten aan te bieden in een bredere internationale markt.
- Je bent beter vindbaar in internationale zoekmachines.
- Efficiëntere campagnes en advertenties in het buitenland.



clonable

**Vliegende start in
internationale e-commerce
met PostNL en Clonable**

[Bekijk video hier>](#)

“

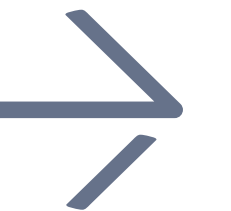
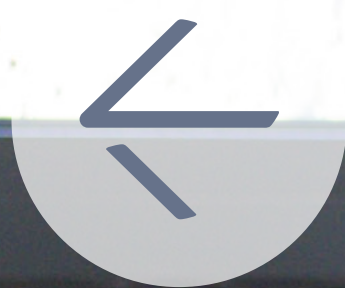
**Als eigenaar van
verschillende webwinkels
voor sportartikelen zoals
Hockeygear.eu is Clonable
voor mij onmisbaar.”**

Tim Bevers
Eigenaar van Hockeygear.eu

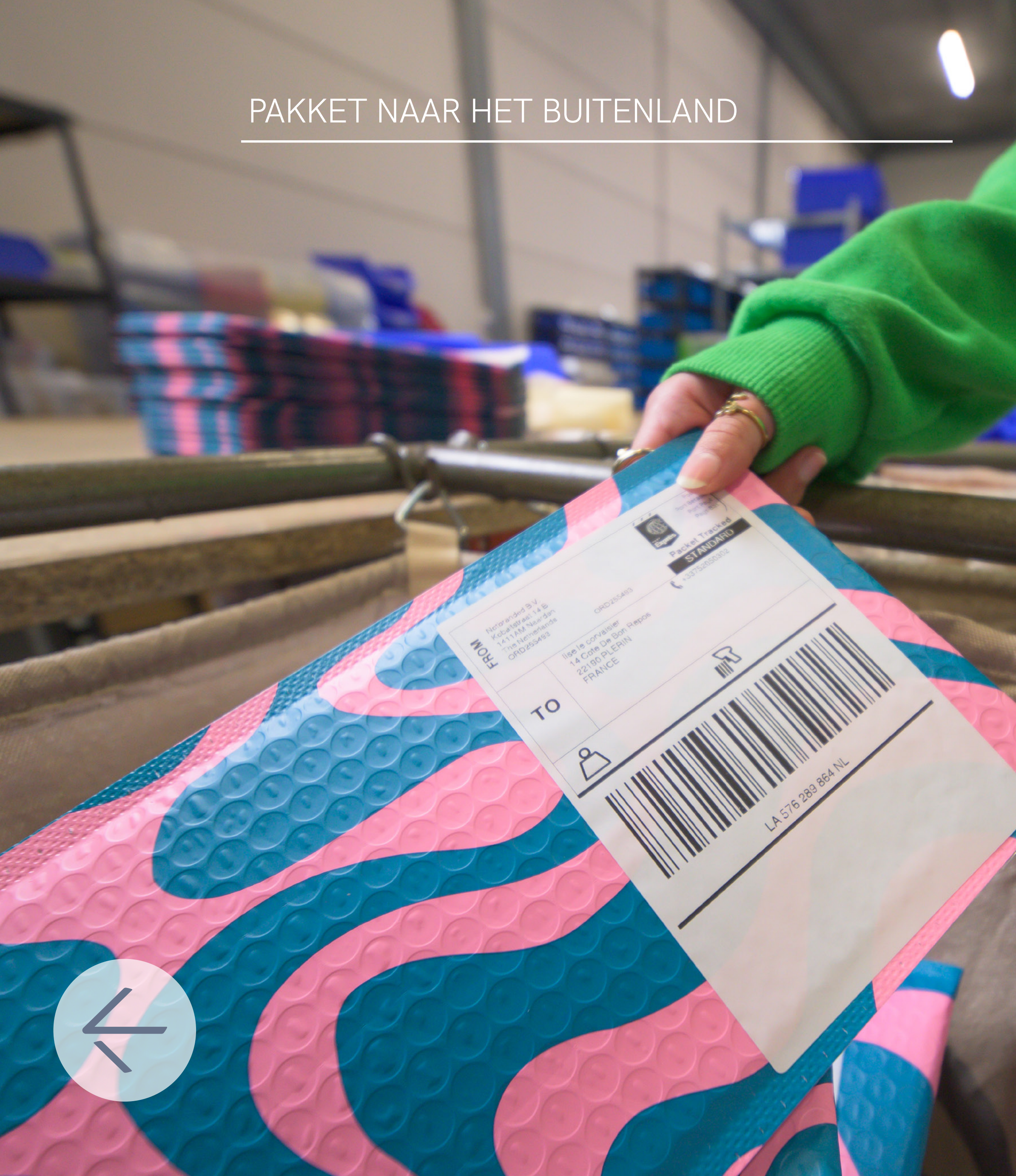




not
notbranded•



5 bonustips voor meer internationale groei



Handig is dat onze producten door de brievenbus passen, en ook internationaal verzend je een brievenbuspakje tegen lage verzendkosten.”

Monica besloot met haar sieradenwebshop Notbranded naar het buitenland te versturen. En groeide in korte tijd ruim 1100% internationaal én won een Ecommerce50 Shopping Award voor snelst groeiende webshop en een Crossborder50 award voor internationale groei. Benieuwd hoe ze dat deed? We hebben samen met Monica 5 tips voor je op een rij gezet. Pak jij volgend jaar dat podium?

Tip 1: Begin dichtbij

Maak het jezelf niet te moeilijk en start met een markt die qua taal en cultuur dicht bij je eigen land ligt, zoals België. Monica: ‘Wij begonnen met België, wat een logische eerste stap was. De taalbarrière is minimaal, dus dat was relatief eenvoudig. Let wel goed op kleine verschillen: sieraden worden in België bijvoorbeeld ‘juweeltjes’ genoemd. Kleine details kunnen hier al erg belangrijk zijn.’

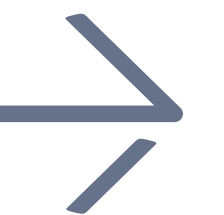
Tip 2: Test & leer

Misschien denk je dat je eerst uitgebreid marktonderzoek moet doen voor je klanten in het buitenland kunt bereiken. Maar soms moet

je die drempel verlagen en gewoon doen. Probeer nieuwe markten eerst op kleine schaal uit met gerichte advertenties. Kijk of je product daar aanslaat. Monica: ‘Het is een kwestie van proberen, leren en doorzetten. Ik heb altijd gekeken naar wat wel werkte en daarop verder gebouwd.’

Tip 3: Hou je verzendkosten laag

Niet voor niets kiezen zakelijke PostNL-klanten het meest voor het brievenbuspakje als ze naar het buitenland versturen. Maar ook voor grotere pakketten garanderen we je de scherpste prijs. Onze sterke onderhandelingspositie zorgt altijd voor de beste prijs.





Handig: voor verpakkingen kun je ook bij ons terecht voor een laag tarief. Monica over het brievenbuspakje: 'Handig is dat onze producten door de brievenbus passen, en ook internationaal verzend je een brievenbuspakje tegen lage verzendkosten.'

Tip 4: Je internationale retouren goed regelen

Onze kracht is dat we ook goede retouroplossingen hebben voor zowel jou als je klanten. Met ons retourplatform bied je je klanten in het buitenland de beste retourervaring. En jij geniet van een snelle retourverwerking, lagere kosten, minder vragen bij je klantenservice én minder retouren. Je koppelt het retourplatform makkelijk aan jouw webshop.

Tip 5: Zet internationale conversieboosters in

Gebruik in je checkout de internationale adrescheck en laat je klanten zien dat hun adres razendsnel wordt aangevuld in het juiste format van dat land. Dat geeft vertrouwen en zorgt voor meer conversie. En voor minder retouren door een fout adres. Monica: 'Er zijn tegenwoordig handige koppelingen die ervoor zorgen dat het je zoveel makkelijker wordt gemaakt om naar buitenland te versturen. Via SendCloud is onze website zo aan PostNL gekoppeld. We verzenden nu ook zelfs naar de UK.'

Gratis adviesgesprek over grenzeloze groei!

Wist je dat online shoppers uit Duitsland het liefst betalen met een online wallet zoals PayPal of Alipay? En dat Spaanse shoppers hun bestelling regelmatig op werk of kantoor ontvangen? We winkelen allemaal online. Maar hoe we dat doen, verschilt per land. Wil jij je e-commercegrenzen graag verleggen? Meld je aan voor een gratis adviesgesprek via; postnl.nl/zakelijk/versturen/internationaal

“

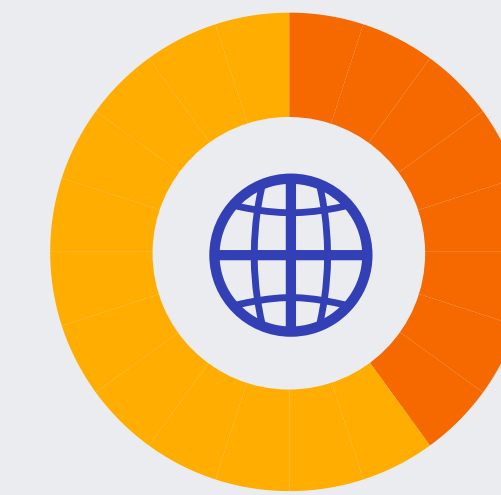
Het is een kwestie van proberen, leren en doorzetten. Ik heb altijd gekeken naar wat wel werkte en daarop verder gebouwd.”

Monica



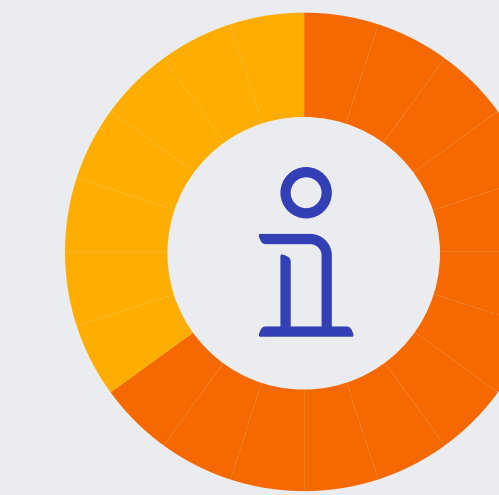
Crossborder Shopper onderzoek

PostNL doet jaarlijks mee aan het Crossborder e-commerce shopper onderzoek*, uitgevoerd door de International Postal Cooperation (IPC). We hebben de meest interessante landen voor Nederlandse e-commerce ondernemers in kaart gebracht. Zo kun jij jouw webwinkel tiptop in orde maken voor internationale shoppers. ➔



40%

doet online aankoop in het buitenland vanwege een lagere prijs



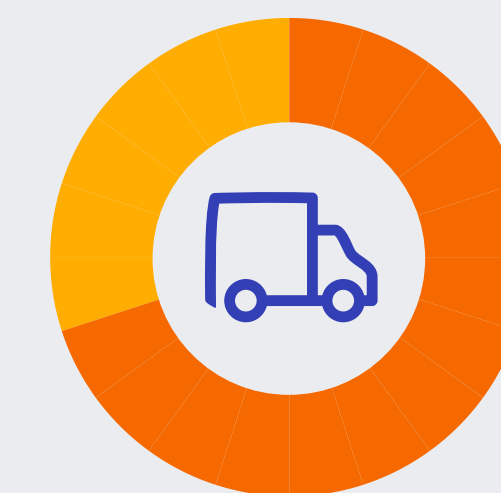
65%

wil vooraf inzicht in eventuele bezorgkosten



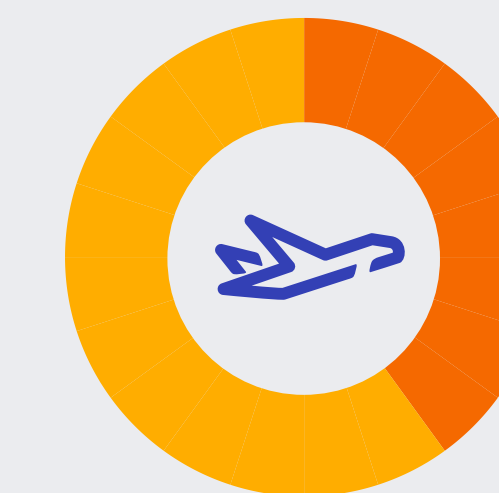
70%

van de online aankopen is gekocht bij Amazon, Temu, Ali Express, Shein en eBay



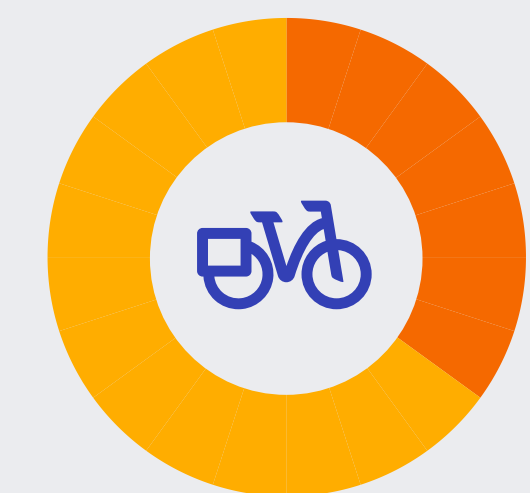
72%

werd gratis bezorging aangeboden



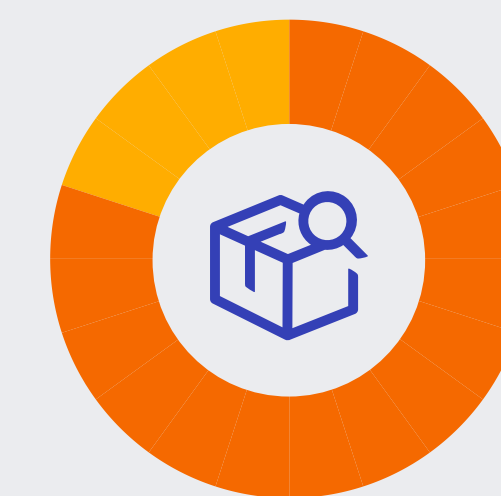
40%

komt uit China



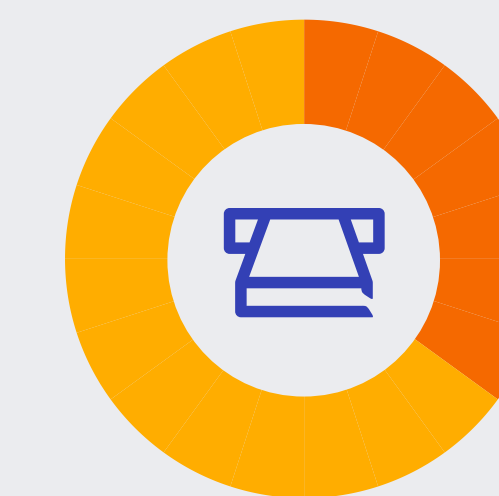
33%

wordt bezorgd door lokale postertijen



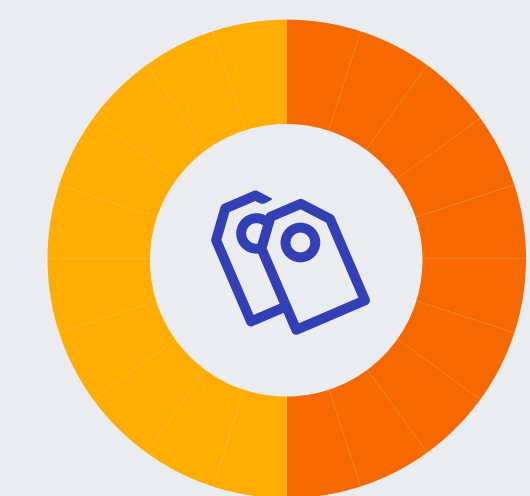
81%

volgde hun post via notificaties of tracking



33%

past door de brievenbus



50%

had een productwaarde < 50 EUR



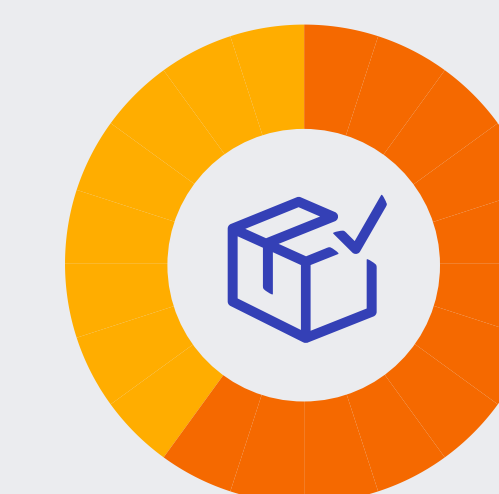
81%

van de bestellingen weegt < 2 kg



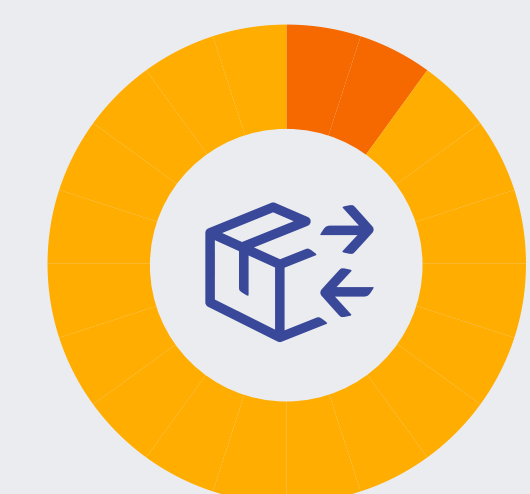
42%

van de consumenten kopen kleding en schoenen



60%

van de aankopen werd geleverd tot aan de deur



10%

retourneerde alle of een deel van hun buitenlandse aankopen

* Het Crossborder e-commerce shopper onderzoek wordt uitgevoerd onder ruim 33.000 consumenten in 40 verschillende landen, die allemaal winkelen op websites in het buitenland. In dit magazine vind je de resultaten voor België, Duitsland, Engeland, Frankrijk, Italië, Spanje en de Verenigde Staten. Hiernaast zie je in één oogopslag de belangrijkste algemene inzichten uit het onderzoek.



Hoe shoppen jouw buitenlandse klanten online?

In de artikelen in dit magazine is duidelijk naar voren gekomen dat inzicht krijgen in jouw internationale klant cruciaal is. Het inrichten van je webwinkel op basis van de wensen van de consument, bepaalt hoe succesvol je bent. Maar hoe shoppen jouw klanten in het buitenland online? En hoe komen ze bij jouw webwinkel? Wat vinden ze belangrijk?

Op de volgende pagina's vind je daarom consumenteninzichten van de voor Nederlandse webwinkels belangrijkste buitenlandse markten. Ook laat het onderzoek zien wat consumenten per land belangrijk vinden als het gaat om het ontvangen en retourneren van producten. Want door slim in te spelen op deze uiteenlopende verwachtingen en wensen van consumenten, kun je jouw klant in het buitenland zo goed mogelijk bedienen. En dat levert je meer groei op!



“

Je denkt zo erg vanuit Nederland als je in een ander land e-commerce gaat bedrijven, maar je moet echt die Franse of Duitse pet opzetten.”

Martin Bless, America Today

Zo shopt jouw Belgische klant

Onze zuiderburen winkelen graag bij Nederlandse webwinkels: 25% van alle internationale online aankopen doen ze in Nederland. En belangrijk voor de Belgische klant is dat we zijn pakketten gewoon via het vertrouwde PostNL-netwerk met bijbehorende service bezorgen! →

Belangrijkste verkoopplatformen voor webshops in België zijn:

- Bol
- Coolblue
- Vanden Borre

Wil je nog meer weten of ben je benieuwd naar hoe de consument in andere landen shopt? Vraag dan [hier gratis advies](#) aan!

Top 3 landen waar online gekocht wordt:



Top 3 betaalmethodes:



Top 3 aspecten waar de consumenten in België het meest tevreden over zijn en dus belangrijk voor hen zijn:



Bron: IPC Crossborder e-commerce shopper survey 2024

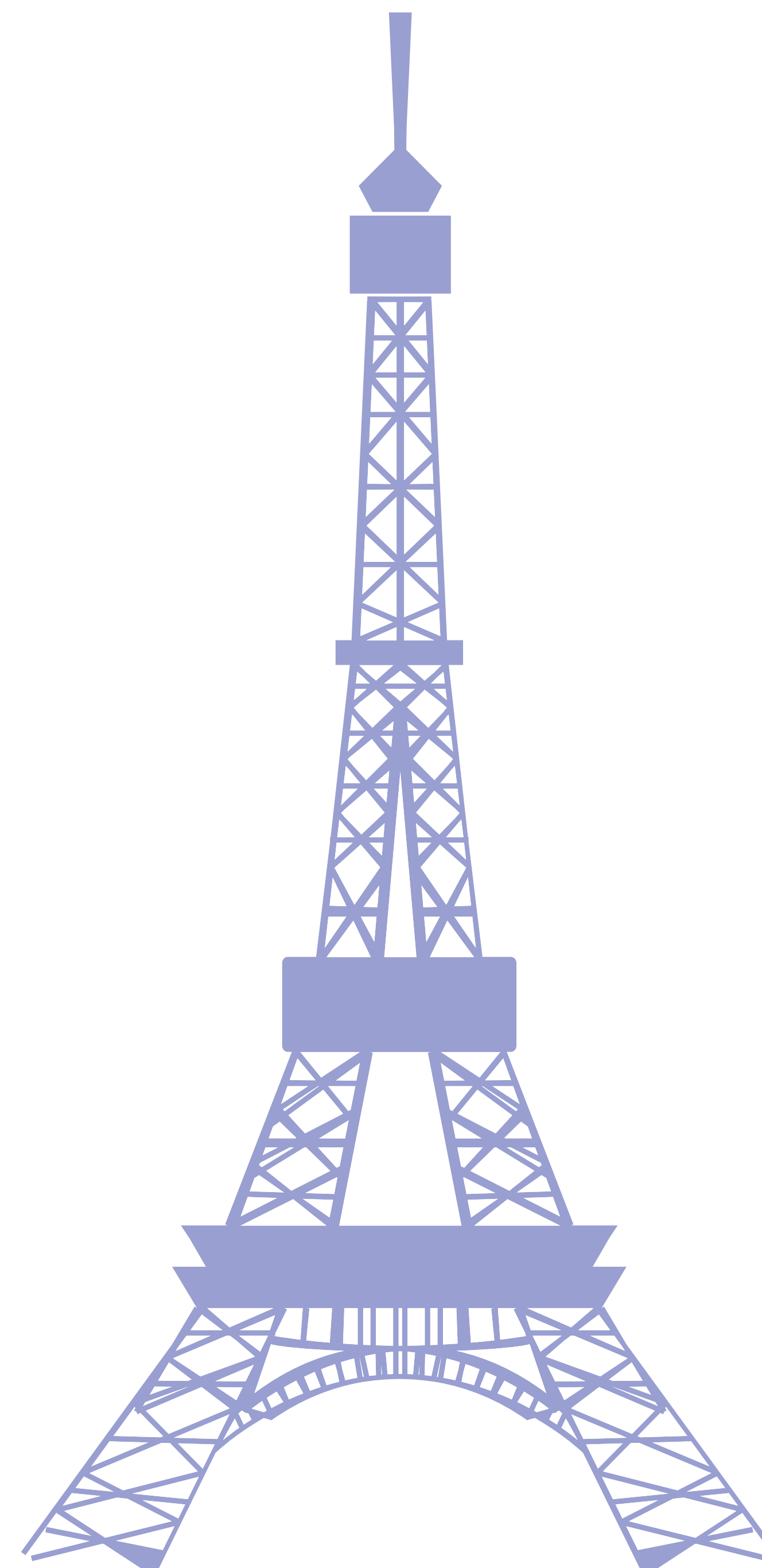


Zo shopt jouw Franse klant

Altijd thuis met een pakketkuis aan huis! Daar hechten ze heel veel waarde aan in Frankrijk. Want bij de burens bezorgen? Dat vinden ze maar niks. Wij bezorgen jouw pakketten dan ook met veel plezier met veel plezier bij in de franse pakketkluizen of bij één van de franse pakketpunten. →

Belangrijkste verkoopplatformen voor webshops in Frankrijk zijn:

- Amazon.fr
- Cdiscount
- AliExpress

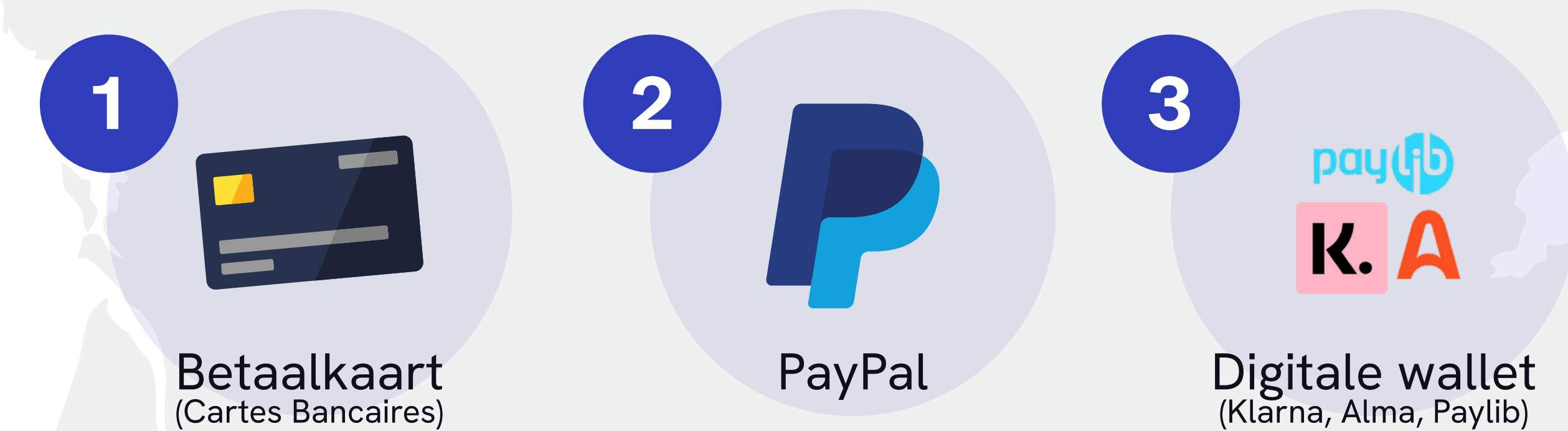


Wil je nog meer weten of ben je benieuwd naar hoe de consument in andere landen shopt? Vraag dan [hier gratis advies](#) aan!

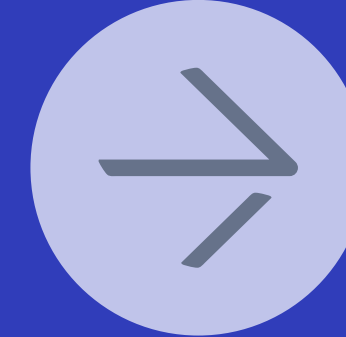
Top 3 landen waar online gekocht wordt:



Top 3 betaalmethodes:



Top 3 aspecten waar de consumenten in Frankrijk het meest tevreden over zijn en dus belangrijk voor hen zijn:





Zo shopt jouw Duitse klant

De Duitse klanten hechten veel waarde aan Next Day Delivery. Het liefste aan de deur, in de brievenbus of op een veilige plek rondom het huis. Zet dus bezorgopties aan in je checkout, bijvoorbeeld via een API of plug-in van PostNL →

Belangrijkste verkoopplatformen voor webshops in Duitsland zijn:

- Amazon.de
- eBay.de
- Otto

Wil je nog meer weten of ben je benieuwd naar hoe de consument in andere landen shopt? Vraag dan [hier gratis advies](#) aan!



Top 3 landen waar online gekocht wordt:



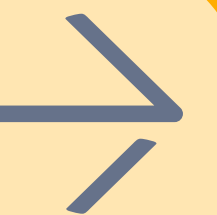
Top 3 betaalmethodes:



Top 3 aspecten waar de consumenten in Duitsland het meest tevreden over zijn en dus belangrijk voor hen zijn:



Bron: IPC Crossborder e-commerce shopper survey 2024





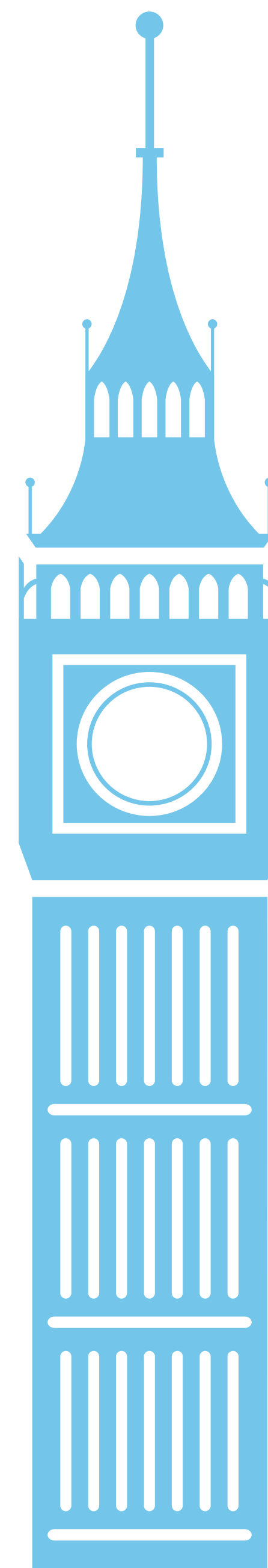
Zo shopt jouw Britse klant

Ruim 58% van de Britten recyclet zijn verpakking, hou dus rekening met een duurzame verpakking als je naar het Verenigd Koninkrijk verzendt. Ook zijn Britten gek op een nauwkeurige track & trace en is maar liefst 26% van de shoppers bereid meer te betalen voor snellere bezorging. →

Belangrijkste verkoopplatformen voor webshops in het Verenigd Koninkrijk zijn:

- Amazon UK
- eBay UK
- Etsy

Wil je nog meer weten of ben je benieuwd naar hoe de consument in andere landen shopt? Vraag dan [hier gratis advies](#) aan!



Top 3 landen waar online gekocht wordt:



Top 3 betaalmethodes:



Top 3 aspecten waar de consumenten in het Verenigd Koninkrijk het meest tevreden over zijn en dus belangrijk voor hen zijn:





Zo shopt jouw Spaanse klant

Ga voor een optimale Spaanse klanttevredenheid door hem van elke stap in het verzendproces op de hoogte te houden via track & trace. Dat doe je automatisch met onze API's en plug-ins. Want Spaanse shoppers worden graag op de hoogte gehouden van hun bestelling via email. →

Belangrijkste verkoopplatformen voor webshops in Spanje zijn:

- Amazon.es
- AliExpress
- El Corte Inglés

Wil je nog meer weten of ben je benieuwd naar hoe de consument in andere landen shopt? Vraag dan [hier gratis advies](#) aan!



Top 3 landen waar online gekocht wordt:



Top 3 betaalmethodes:



Top 3 aspecten waar de consumenten in Spanje het meest tevreden over zijn en dus belangrijk voor hen zijn:





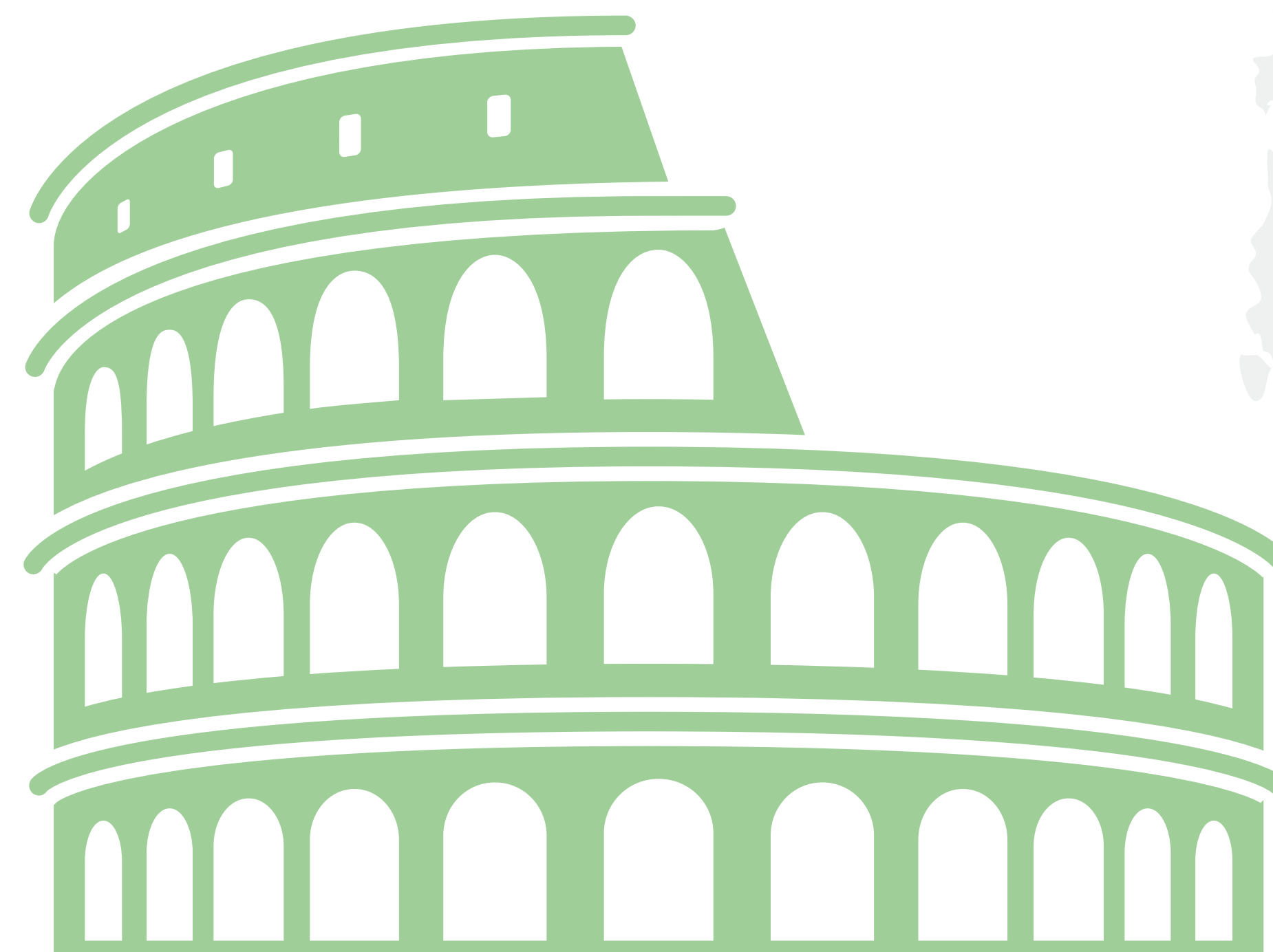
Zo shopt jouw Italiaanse klant

Bezorgsnelheid is belangrijk, maar Italiaanse klanten zijn iets toleranter dan bijvoorbeeld Duitse klanten — betrouwbaarheid weegt zwaarder dan pure snelheid. Wel maken italiaanse shoppers graag, als het zo uitkomt, een nieuwe bezorgafspraak. Geef ze die optie en de klanttevredenheid van jouw italiaanse klanten is straks Molto Bene! →

Belangrijkste verkoopplatformen voor webshops in Italië zijn:

- Amazon.it
- eBay.it
- Zalando

Wil je nog meer weten of ben je benieuwd naar hoe de consument in andere landen shopt? Vraag dan [hier gratis advies](#) aan!



Top 3 landen waar online gekocht wordt:



Top 3 betaalmethodes:



Top 3 aspecten waar de consumenten in Italië het meest tevreden over zijn en dus belangrijk voor hen zijn:



Bron: IPC Crossborder e-commerce shopper survey 2024





Zo shopt jouw Poolse klant

Polen is één van de snelstgroeiende e-commerce markten in Centraal- en Oost-Europa. Productreviews en aanbevelingen zijn vaak doorslaggevend bij de aankoopbeslissing van Poolse klanten. Zorg er dus voor dat je op jouw website de mogelijkheid geeft tot het achterlaten van reviews. Poolse klanten zijn erg gesteld op het betalen aan de voordeur. →

Belangrijkste verkoopplatformen voor webshops in Polen zijn:

- Allegro.pl
- Ceneo.pl
- Amazon.pl

Wil je nog meer weten of ben je benieuwd naar hoe de consument in andere landen shopt? Vraag dan [hier gratis advies](#) aan!



Top 3 landen waar online gekocht wordt:



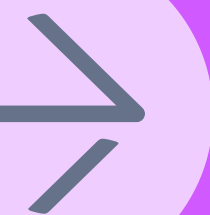
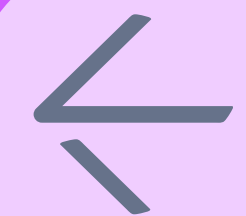
Top 3 betaalmethodes:



Top 3 aspecten waar de consumenten in Polen het meest tevreden over zijn en dus belangrijk voor hen zijn:



Bron: IPC Crossborder e-commerce shopper survey 2024





Tips & tricks voor internationaal verzenden

De internationale e-commerce markt is booming en blijft groeien. Dat mag na het lezen van dit magazine duidelijk zijn! We hebben nog even alle tips & tricks die we hebben gedeeld, overzichtelijk voor je op een rij gezet. Plus een bonustip!

Tip 1: Ken je (buitenlandse) klant!

Behandel een buitenlandse consument niet als een Nederlander! De Nederlandse consument wil een snelle bezorging en vindt het geen probleem als zijn product(en) bij de burens bezorgd wordt. Dat geldt niet in elk land. Door culturele verschillen en voorkeuren kan de trigger om bij jouw website te kopen voor een consument in het buitenland heel anders zijn. Wil je dus groeien in een bepaalde markt zorg dan dat je alles weet over de wensen en voorkeuren in dat land. Dat bepaalt jouw succes.

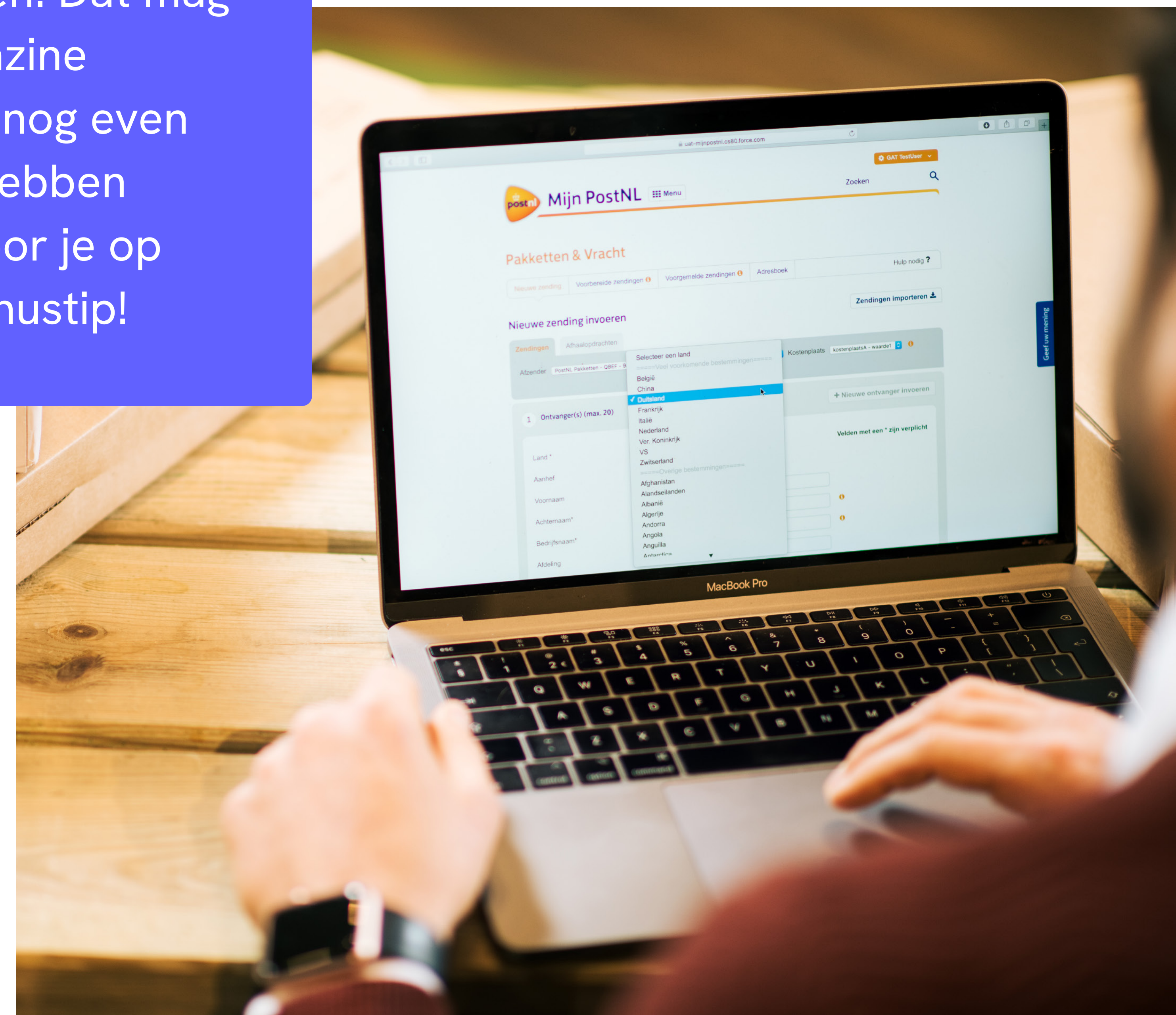


Tip 2: Wees vindbaar voor jouw buitenlandse klant

Als je goed bent vertegenwoordigd in zoekmachines in andere landen en je webshop óók in een andere taal aanbiedt, dan kunnen internationale shoppers je webwinkel vaak goed vinden. Voor een vliegende start in internationale e-commerce kloon je je webshop met Clonable heel eenvoudig naar een buitenlands domein. Je webshop wordt vertaald naar de taal van je klant én je bent goed vindbaar in buitenlandse zoekmachines.

Tip 3: Ken de internationale regelgeving

Als je goederen naar het buitenland verstuurt krijg je te maken met internationale regelgeving. De belangrijkste verzendvoorwaarden vind je op; postnl.nl/versturen/pakket-versturen/pakket-buitenland/verzendvoorwaarden/





Tip 4: Zorg voor een excellent verzend én retourproces

Een snelle bezorging is internationaal minder belangrijk, wel verwacht de shopper bij producten met een hoge waarde gratis verzending. Ook wordt volledige track & trace zeer gewaardeerd. Dit biedt inzicht en zekerheid voor de koper! Bied ook gemakkelijke retouropties aan je klant.



Tip 5: Zorg voor de juiste adressering

Maak gebruik van de adrescheck internationaal voor internationale verzendingen. Want buitenlandse adressen hanteren vaak een andere volgorde van straat, huisnummer, postcode, wijk, woonplaats of regio dan we in Nederland gewend zijn. De adrescheck is te gebruiken voor meer dan 170 landen. Want een goed adres is essentieel voor een snelle en accurate bezorging en voorkomt onnodige retouren. [Bekijk meer over de adrescheck.](#)

Tip 6: Verpak je zending met zorg

Zorg voor een stevige, passende verpakking. Het pakket legt een lange weg af. En ook voor je klanten in het buitenland is een duurzame verpakking zonder veel lucht belangrijk.

“

Tegenwoordig werken we met de adrescheck van PostNL in de check-out. Nu worden alle adressen uit de hele wereld worden gecontroleerd en gecorrigeerd. Dit voorkomt foutieve verzendingen, bespaart kosten en zorgt dat pakketten altijd de juiste bestemming bereiken.

Jelle Reitsma, Hollandbikeshop.com

Voorkom afhaakmomenten in de checkout!

Uit recent onderzoek blijkt dat meer dan 50% van de Europese webshops nog altijd geen goede ondersteuning biedt voor het automatisch aanvullen van adresgegevens. Daarnaast vult bij bijna 1 op de 10 webshops de browser deze gegevens ook niet automatisch in.

Als de checkout hierdoor onnodig lang duurt — bijvoorbeeld meer dan één minuut — haakt gemiddeld 1 op de 5 klanten voortijdig af. Frictie in de checkout is daarmee nog steeds één van de grootste oorzaken van omzetverlies.

Door de checkout te optimaliseren met snelle betaalopties, automatisch invulbare velden en minimale stappen, kun je de conversie aanzienlijk verhogen.

Bron: The State of European Checkouts – Stripe, Baymard Institute, 2023–2024

BONUSTIP: De kracht van direct mail

Online is een krachtig middel, maar onderschat de macht van direct mail niet. Vooral als je het hebt over buitenlandse markten. Nederland loopt voorop als het gaat om digitalisering en e-commerce, maar er zijn genoeg landen in de wereld waar dat anders is. En waar direct mail een heel krachtig middel is om in te zetten.





Waarom Hollandbikeshop wél een wereldwijde speler werd, in tegenstelling tot zijn concurrenten



Een online fietsenwinkel waar alles oranje is en waar mensen van over de hele wereld fietsonderdelen kunnen kopen. Het was een gekscherend idee van een groep vrienden tijdens een tripje naar het EK in Zürich in 2008. Jelle Reitsma besloot met het idee aan de slag te gaan, maar wereldwijd verzenden bleek niet zo eenvoudig als het klonk.

Reitsma staat inmiddels samen met zijn vier kinderen aan het roer van het bedrijf. De cijfers die de ondernemer noemt, zijn indrukwekkend: 'De afgelopen jaren hebben we producten geleverd aan klanten in 128 landen. Onze website is er in 18 talen, als ik het goed zeg.' Wat begon met een aantal fietsenwinkels in de regio Voorburg, groeide uit tot dé internationale webwinkel voor iedereen die iets met fietsen heeft. Van fietspomp tot fietskar, iedere Fransoos, Japanner of Amerikaan kan aan de slag met de meer dan 100.000 artikelen van Hollandbikeshop.

In de begindagen dat de webshop live stond, verwachtte het team dat het wel even zou duren voordat de eerste bestellingen binnen zouden druppelen. 'Niets bleek minder waar, de eerste dag kregen we al vijftien orders binnen. We hadden nog niet eens dozen, tape of een

vervoerder om de pakketten te versturen. Ik weet nog dat ik naar het postkantoor ben gegaan voor pakkezegels. We verkochten veel fietsstoeltjes en fietstassen, écht Nederlandse producten die in het buitenland niet te krijgen zijn. De groei ging zo hard, dat de zaak in vijf jaar tijd drie keer moest verhuizen.' Inmiddels maakt Hollandbikeshop gebruik van de haalservice van PostNL: in hun magazijn zit een pakkettenluis waar drie vaste PostNL-chauffeurs ieder moment van de dag orders kunnen ophalen.

Adres onbekend, bestaat niet meer

Zo makkelijk als het klinkt, was de internationale groei zeker niet voor het bedrijf. Een keer stond een fiets vast in Saudi-Arabië: 'Ergens middenin het zand. Dan denk je echt: hoe ga ik dit oplossen? We hebben toen heel fijn samengewerkt met PostNL, zij gingen het voor

“

De groei ging zo hard, dat de zaak in vijf jaar tijd drie keer moest verhuizen.”





ons uitzoeken. In die begintijd van online verkopen waren dit soort uitdagingen voor ons allebei nieuw.' Uiteindelijk bleek dat het pakket niet bezorgd kon worden, omdat het adres niet klopte. 'Je kunt je misschien voorstellen, hoeveel we hebben zitten rommelen met adressen uit Japan en China als je de taal niet kunt lezen. Een retour uit zo'n land is natuurlijk veel duurder dan een retour uit Europa. Stel dat de klant in het buitenland niet thuis is en het pakketje terugkomt, dan moeten wij importhoeftelling betalen in Nederland over onze eigen goederen.'

Wat betreft internationaal verzenden is er veel veranderd. 'Tegenwoordig werken we met de adrescheck van PostNL in de check-out, maar dat was er vroeger nog niet.' Door de slimme tool kunnen adressen uit de hele wereld worden gecontroleerd en gecorrigeerd. Dit voorkomt foutieve verzendingen, bespaart kosten en zorgt ervoor dat pakketten altijd de juiste bestemming bereiken. 'Vroeger kregen we een adres binnen en dan moesten we er maar vanuit gaan dat het goed was.'

In één keer door naar het buitenland

Het is slechts één van de manieren om efficiënter te werken, met een grotere klanttevredenheid. 'Vanuit onze PostNL-accountmanager kwam de vraag of we geïnteresseerd waren om de verzendtijd mogelijk in te korten en kosten te verlagen.' Doordat je bij internationale verzendingen te maken hebt met regelgeving in diverse landen, moet er op ieder pakket weer een andere sticker. Voorheen zocht PostNL dit uit en plakte de labels, nu gebeurt dat bij Hollandbikeshop. De processen zijn zo aangepast dat pakketten direct worden voorzien van een gewicht, afmeting, een correct adres en de juiste labels. Het systeem staat in contact met de PostNL API, waardoor zij deze data makkelijk kunnen verwerken.

'Pakketten gaan nu in één keer door naar het buitenland en hoeven bij PostNL niet van de kar gehaald te worden. Klanten hebben daardoor minimaal een dag eerder hun bestelling binnen. En vaak nog sneller.' En dat is niet het enige voordeel. 'Sinds we dit samen oppakken, is het klantcontact met

PostNL met 70 procent gedaald. Vragen vanuit klanten waar hun pakket is, die krijgen we amper meer.'

Inmiddels is zoon Aiko, een van de kinderen in het bedrijf, alweer bezig met het volgende PostNL-project: de mogelijkheid om pakketten ook in het buitenland bij pakketautomaten op te kunnen halen. Reitsma: 'PostNL heeft een grote rol gespeeld in ons succes. Er zijn genoeg concurrenten gestopt met verzenden naar het buitenland, omdat ze er niet uitkwamen: uit de adressen, het versturen en het omgaan met de klanten. Zonder PostNL waren we zeker niet buiten Europa gaan leveren. En ik denk ook een paar Europese landen niet. Volhardendheid en lange adem hebben we overeenkomstig. En de oranje kleuren natuurlijk, haha.'



Sinds we dit samen oppakken, is het klantcontact met PostNL met 70 procent gedaald. Vragen vanuit klanten waar hun pakket is, die krijgen we amper meer."