



5 sterren-beoordelingen en enthousiaste reviews?

Hoe Bagageonline z'n klanten inpakt

Met 4 fysieke tassenwinkels in de familie zit retail bij Rob van Lemmen in het bloed. En met die ervaring wist hij 1 ding zeker: als je online gaat, moet je service op orde zijn. Dus toen hij webshop [Bagageonline](#) startte, was een goede klantenservice de basis. En dat is het 17 jaar later nog steeds. We spreken Rob over hoe de klantenservice, beloftes nakomen en bezorgopties ervoor zorgen dat zijn klanten zo tevreden zijn.

Tevreden klanten

Inmiddels heeft Bagageonline maar liefst 4,8 sterren op Trustpilot. Uit bijna 30.000 reviews. Rob vertelt meer over het succes achter al die tevreden klanten: 'Vanaf dag één was onze klantenservice op orde. Heel belangrijk vond ik dat, omdat je klanten je niet fysiek zien. Ze kopen iets van iemand die ze niet kennen. Dus moeten we goed bereikbaar zijn voor vragen. We gaan daar heel ver in. We trainen onze medewerkers goed en zoeken altijd naar een oplossing als klanten ontevreden zijn.'

Meer conversie met bezorgopties in de checkout

Een vlekkeloos bezorgproces draagt ook bij aan de klanttevredenheid. Uit onderzoek blijkt dan ook dat 50% van de online shoppers weleens wegklikt als hun favoriete bezorgoptie ontbreekt. Iets wat Rob ook opvalt: 'Ik merk absoluut meer conversie sinds we bezorgopties in de checkout bieden. Klanten vinden het fijn om te kunnen kiezen.

We bieden dan ook alle bezorgopties, zoals avondbezorging, ophalen bij een PostNL-punt, en keuze in bezorgdag. En de koppeling met onze website was met de hulp van PostNL zo gemaakt. Alle orders rollen er nu automatisch uit op het moment dat we ze moeten versturen. Dat is een stuk minder foutgevoelig dan pakketten opzijleggen in het magazijn.'

Klanten tevreden houden in drukke periodes

Als echt seizoensbedrijf weet Bagageonline inmiddels goed hoe je ook in drukke tijden je klanten tevreden houdt. Rob deelt hoe ze dat aanpakken: 'We versturen 100.000 pakketten per jaar, met echt pieken in drukte. Vanwege vakanties en het begin van het nieuwe schooljaar halen we in de zomermaanden praktisch de omzet voor het hele jaar. En die piekperiode gaan we goed voorbereid in. We bespreken de drukte die gaat komen met onze PostNL-accountmanager, bijvoorbeeld voor extra haalservice-ritten. En we merken dat bezorgopties zoals keuze in bezorgdag en avondbezorging ook echt helpen om die volumes te spreiden.' Robs gouden tip voor andere e-commerceondernemers in drukke periodes: 'Het belangrijkste is dat je ook in drukke periodes kunt waarmaken wat je belooft. Niet alleen bij de bezorging, maar ook in voorraad. En zorg ervoor dat je marketing op scherp staat, dat je goed zichtbaar bent.'

"Ik merk absoluut meer conversie sinds we bezorgopties in de checkout bieden"

Rob van Lemmen, eigenaar Bagageonline



we bezorgen je meer



Onderaan de streep goedkoper uit

Rob over de samenwerking met PostNL: 'We hebben met andere vervoerders gewerkt, die met een scherpe prijs kwamen. Maar uiteindelijk zijn we overgestapt naar PostNL, omdat we onze klanten bezorgopties en goede track & trace willen bieden. Dus vanwege de service aan onze klanten, maar ook het gemak voor onszelf. Want je hebt er veel werk aan als je logistiek niet goed is. Je klantenservice wordt belast, je moet retouren regelen, er is onduidelijkheid voor je klanten. Ik wil dat we ook waar kunnen maken wat we beloven. Vandaag besteld, morgen in huis? PostNL kan dat gewoon. Dat is iets wat bij andere vervoerders gewoon niet waar te maken was. Dus PostNL is misschien niet de goedkoopste, maar onderaan de streep zijn we goedkoper uit!'

Bezorgopties in je checkout?

[Koppel onze plugins of API's](#) eenvoudig aan je checkout.

En kies welke bezorgopties je klanten wil bieden.

[Bied je klanten ook bezorgopties! >>](#)



Over Bagageonline

Rob van Lemmen zag in de fysieke tassenwinkels van zijn vader dat klanten het niet ideaal vonden om een grote koffer te kopen in de stad. Reisbagage bleek wel heel geschikt om online te verkopen. Hij startte Bagageonline in 2006. Binnen korte tijd slaagde het Bagageonline-team erin om één van de grootste online spelers te worden in tassen en koffers.



 **bagageonline**



we bezorgen je meer