

Netthandelstimen

- et e-commerce webinar fra **postnord**

Innsikt fra vår kundetilfredshetsmåling

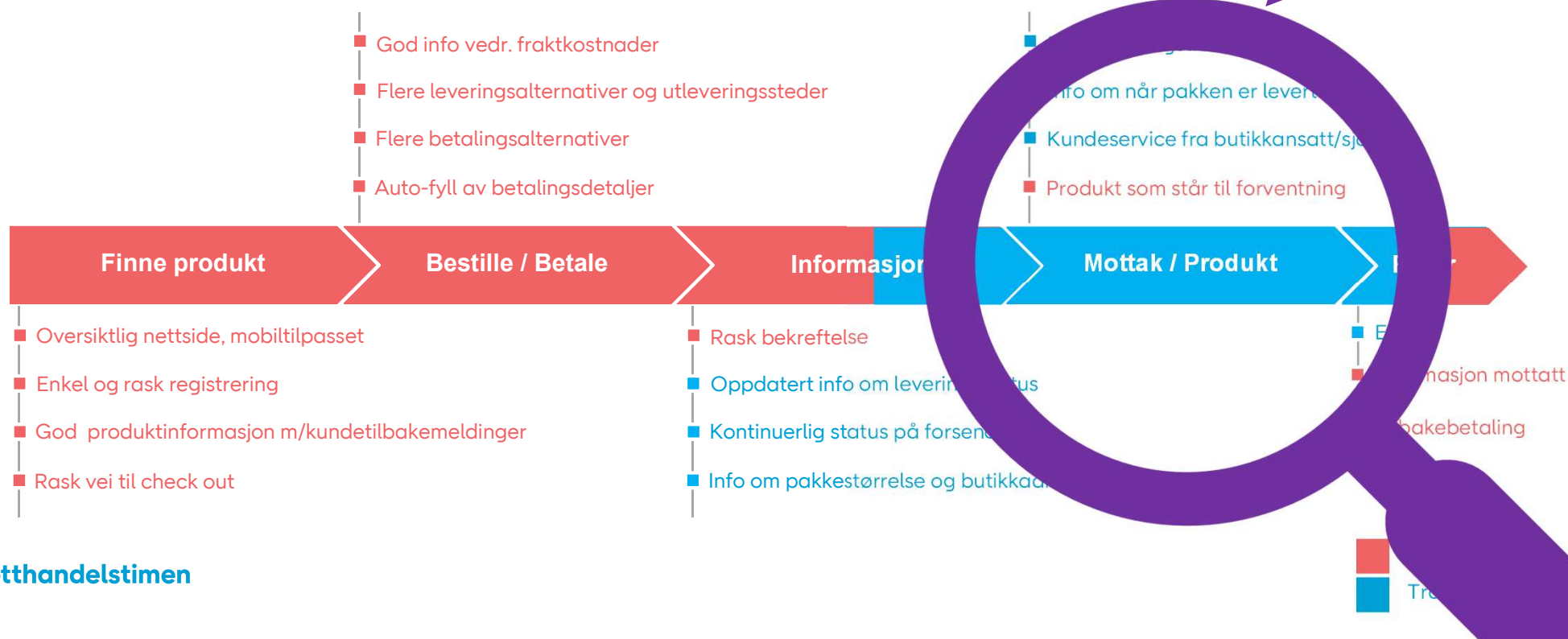
Edvard Wedøe Nodland
9. november 2021



Hva påvirker kundetilfredsheten til «dine» kunder?

Det er mange ting som til sammen skaper en god kundeopplevelse

– *PostNord er ansvarlig for en viktig del av reisen, men ikke hele*



Måling

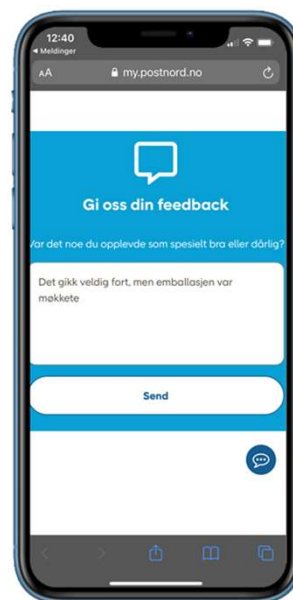
Analyse & innsikt

Tiltak & Forbedring

“PostNord Lytter” måler deres kunders tilfredshet med leveringer



850 000



350 000

Netthandelstimen

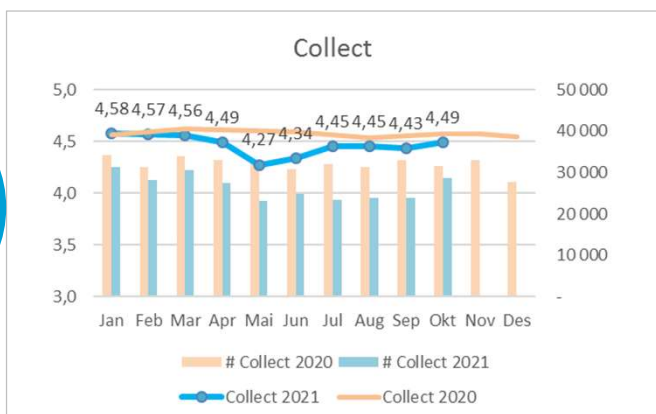
Måling

Analyse & innsikt

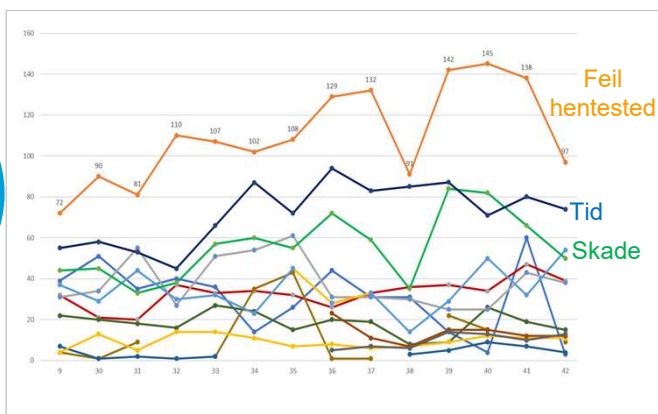
Tiltak & Forbedring

Internt

Overvåker
og
rapporterer



Analyse og
årsaker til
lav CX

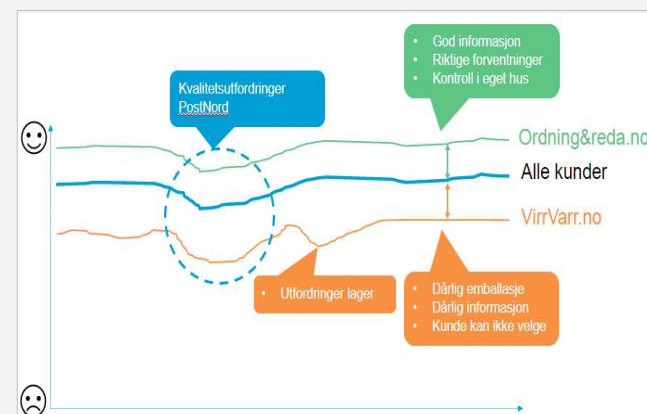


Avsender

Overvåker
kunder,
særlig de
med lav
score

	Kunde	Uke 43	Svar Uke 43	Uke 42
	PostNord totalt	4,47	16 494	4,46
Topp 10	NORWEGIAN CONCEPT AS	5,00	23	4,69
	SANDNES GARN AS NETTbutikk	5,00	31	4,48
	ALFA NORDIC AS	4,93	29	4,58
	MECINDO	4,93	27	5,00
	RAUMA ULLVAREFABRIKK AS	4,93	27	4,54
	JEANPAUL.NO	4,90	21	5,00
	MOTEHUS.NO AS	4,88	49	4,60
	DRESSMANN AS (MYPACK)	4,85	40	4,93
	AMETRINE AS	4,82	22	4,09
	MYNAMEON AS HELTHJEM	4,82	33	4,68
Bunn 10	VIRR VARR AS	3,99	97	3,87
	KAOSPLOTENE	3,96	79	3,90
	KNUS OG KNAS AS	3,95	21	4,18
	HASTVÆRK AS	3,93	30	4,33
	BILLIG AS	3,92	26	5,00
	KINAVARER	3,90	20	3,80
	DANSKE PØLSER	3,90	29	4,24
	HYRTEN & STYRTEN	3,88	25	4,40
	WE DONT CARE NO	3,81	27	4,33
	INGEN RETURER	3,61	23	4,27

Analysere
Low
performers



Måling

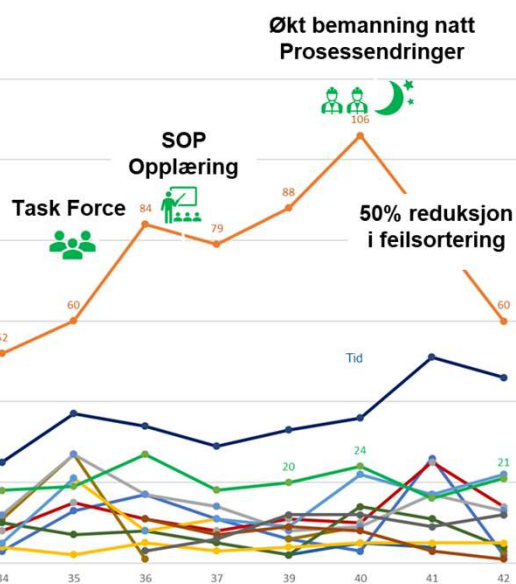
Analyse & innsikt

Tiltak & Forbedring

Intern forbedring

Mange kunder skrev at pakkene ble levert på feil hentested

Feil-sortering redusert med 50%

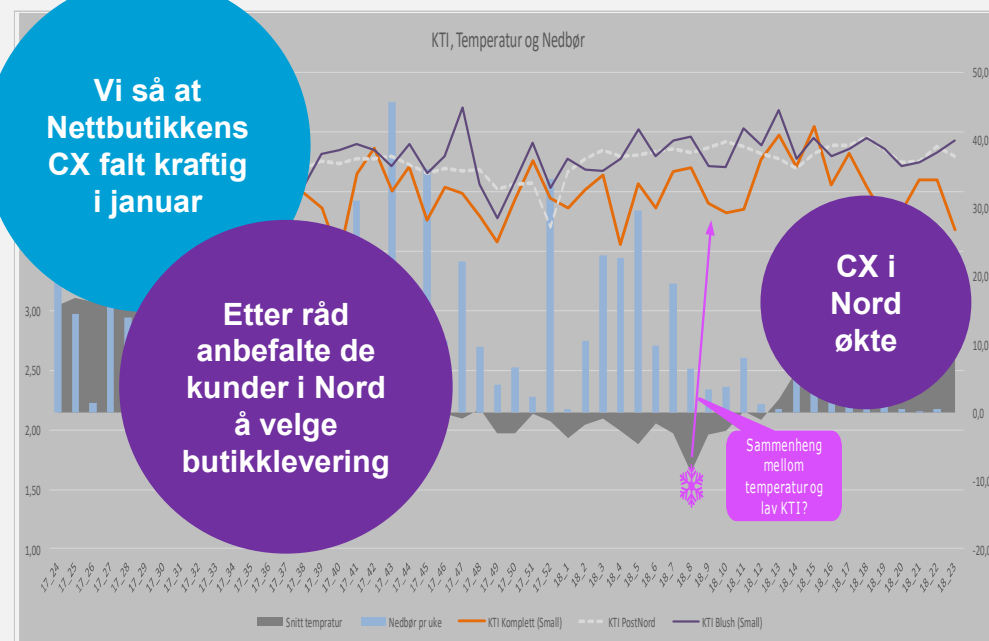


Kundesamarbeid

Vi så at Nettbutikkens CX falt kraftig i januar

Etter råd anbefalte de kunder i Nord å velge butikklevering

CX i Nord økte



Tips til økt kundetilfredshet

Forventninger dannes allerede i check out



Fortell hvordan pakken leveres

- Bruk et språk kunden forstår
- Bruk ekspandering for å gi ytterligere informasjon
- Se våre andre tips om check out informasjon i appendix



Fortell når kunden kan forvente å få pakken

- Benytt PostNord API for leveringsestimat
- Gi evt en ca leveringstid (i.e 2-4 dager)

Lifeline Care kosttilskudd til barn, 30 kapsler × 7	kr 623
Delsum	kr 623
Frakt	☒ Gratis frakt ☐ Hjemlevering: kr 199 ☐ Hente selv på Danmarks plass Apotek
Totalt	kr 623 (inkl. kr 81,26 MVA)

Hvilken forventning vil kunden få?

0469 HENTE

☐ Utlevering i Kid-butikk
Leveringstid er normalt 4-7 virkedager, for måltipassede varer ca. 4 uker. Du vil få en sms når varen din er klar for å hentes. Kid 0 kr

☒ Hent i din nærbutikk - Mypack
Leveringstid er 4-7 virkedager. Pakken kan spores med ordrenummer på postnord.no og utleveres ditt lokale hentested. postnord 49 kr

Joker Bjølsen, Bergensgata 3, OSLO

Joker Bjølsen
Bergensgata 3
0468 OSLO

Mandag: 07:00 - 23:59
Tirsdag: 07:00 - 23:59
Onsdag: 07:00 - 23:59
Torsdag: 07:00 - 23:59
Fredag: 07:00 - 23:59
Lørdag: 09:00 - 23:59

☐ Hjemlevering
Leveres til din ytterdør, ingen signatur nødvendig. Leveringstid er 4-7 virkedager. postnord 69 kr
Levering skjer mellom 08-21.

☐ Hjemlevering med signatur
Leveringstid er 4-7 virkedager. Leveringstidspunkt avtales med transporter. Leveres hjem til deg mellom kl. 08-17 eller 17-21 avhengig av postnummer. postnord 115 kr

Styrer kundens forventning om leveringen

Valgfrihet blir viktigere for sluttkundene



La kunden bestemme leveringen

- Kunder har ulike preferanser om leveringsmåte
- Hvor og hvordan man ønsker levering er situasjonsavhengig



La kunden få velge hentested

- Nærmeste hentested ikke nødvendigvis det prefererte
- Benytt PostNord API slik at flere alternativ blir tilgjengelig
- De som ikke tilbyr valgfritt utleveringssted har lavere kundetilfredshet

LEVERINGSMÅTE

Fornavn * Etternavn *

Edvard Wedøe Nodland

Gateadresse *

Bentsebrugata 21

Postnummer * Poststed *

0469 OSLO

Telefon *

94198831

☒ Pakke til hentested: 0,-

☐ Pakke levert hjem: 99,-

☐ Hent i butikk: 0,-

Kommer denne pakken til et preferert hentested?

Nettbutikker med valgfritt hentested har en mye høyere CX

Kunden kan velge mellom mange steder, også på hytta

... eller hent hos PostNord ... eller i Boys-butikk FRI FRAKT!

☒ COOP MEGA KOLBOTN (Frakt 0,-) Få varen sendt til ditt utleveringssted, 2-4 virkedager Kolbotnveien 33, 1410 KOLBOTN Ånnestider. v	☐ Boys of Europe Kolbotn (Frakt 0,-) Hent i din butikk, 2-4 virkedager Kolbotn Torg, Strandlivelyen 4, 1410 Kolbotn Ånnestider. v
☐ EXTRA HELLERASTEN (Frakt 0,-) Få varen sendt til ditt utleveringssted, 2-4 virkedager Høllaveien 31, 1412 SOFIEMYR Ånnestider. v	☐ Boys of Europe Vinterbro (Frakt 0,-) Hent i din butikk, 2-4 virkedager Vinterbro Senter, Sjøskogenveien 7, 1407 Vinterbro Ånnestider. v
☐ PRIX HOLMLIA (Frakt 0,-) Få varen sendt til ditt utleveringssted, 2-4 virkedager Metetråkket 31, 1251 OSLO Ånnestider. v	☐ Boys of Europe Ski (Frakt 0,-) Hent i din butikk, 2-4 virkedager Ski Storsenter, Jernbanesvingen 6, 1400 Ski Ånnestider. v

Postnummer og/eller sted 3760 SØK

Ødelagte pakker gir garantert en dårlig kundeopplevelse



Tilpass emballasje til produkt for å redusere skade

- Mye luft øker sjansen for skade – det er også dyrt
- Bruk Zip-pose dersom du har våte produkter
- Tenk på temperatur og regn når du sender til postkasse



Pakk lønnsomt

- Har du en ung målgruppe, tenk miljø for mersalg
- Skadet produkt er ikke miljøvennlig



Nettbutikkene med lav andel skade-kommentarer har mye høyere CX



Luft i esken øker sjansen for klemskade



Tåler innholdet frost og regn



For noen kan det bli for mye emballasje



Nye miljøvennlige alternativ

Black Friday

Tips til forberedelser før Black Friday

1. Planlegg i god tid
2. Legge ned arbeid for å sette gode prognoser
3. Hyppige samhandling internt gjennom peak
4. Hyppigere statusmøter med transportør
5. Revurder leveringstid og expresslevering
6. Kommuniser tydelig om siste leveringsdato før jul
7. Tilpass søkeord og fraser etter Black Friday

Netthandelstimen



postnord

12 tips til økt kundetilfredshet

Generelle tips

1. Fortell hvordan pakken leveres
2. Kommuniser når kunden kan forvente å få pakken
3. La kunden bestemme leveringsmåte
4. La kunden bestemme leveringssted
5. Tilpass emballasje til produkt for å redusere skade
6. Pakk lønnsomt

Tips til Peak

1. Planlegg i god tid
2. Legge ned arbeid for å sette gode prognoser
3. Hyppige samhandling internt gjennom peak
4. Hyppigere statusmøter med transportør
5. Revurder leveringstid og expresslevering
6. Kommuniser tydelig om siste leveringsdato før jul
7. Tilpass søkeord og fraser etter Black Friday



Slik kommer din pakke sikkert frem

For at din pakke skal komme frem uten skader, er det viktig at du emballerer den korrekt, slik at den tåler støt, vibrasjoner og trykk.

Med pappesker, bobleplast, skumfyll, tape og strips er dere godt på vei for å kunne

Husk!

TIL PAKKER GENERELT

- Å pakke din forsendelse i støtabsorberende materiale, f.eks. bobleplast eller skumfyll
- Å ta hensyn til varemateriale, vekt og form. Beskytt ting som «stikker ut»
- Å sørge for at små og tunge gjenstander ikke ligger løst
- Å bruke emballasje som ikke er skadet
- At pappesker er det beste å emballere dine varer i
- At løse snorer og løse bånd ikke egner seg i våre maskiner. Unngå å bruke dette utenpå emballasjen

postnord

Gjenstander som lett kan bli knust

(glass, porselen og keramikk)



- Pakk varen forsvarlig, evt med bobleplast
- Sett varen i midten av esken
- Fyll esken med eksempelvis skumfyll
- Bruk gjerne pappesker og strips som strammer rundt esken

Vesker

(Juice, sjampo etc.)



- Sørg for at varen er i en pose som kan absorbere evt utslipp
- Pakk den lukket pose med bobleplast rundt hele posen
- Sikre at varen står stabilt i esken
- Bruk gjerne pappesker og strips som strammer rundt esken

Harde gjenstander

(Nøkler, penner, minnepenn etc.)



- Pakk gjenstandene enkeltvis i bobleplast
- Legg gjenstandene i en boblekonvolutt
- Sikre at varene ikke kan skli i esken

Lange pakker

(Ski, fiskestenger, posters etc.)



- Pakk varen i et rør
- Fest røret til en L-profil (kantbeskyttelse)
- Pakk røret inn i bobleplast
- Bruk gjerne pappesker og strips som strammer rundt esken

Runde pakker

(Dekk, hjul, posters etc.)



- Pakk varen i papp slik at den blir firkantet eller trekantet
- Pakk gjerne plakater i trekantede esker eller rør
- Bruk gjerne pappesker og strips som strammer rundt esken

Flate lett knuselige gjenstander

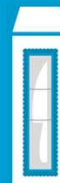
(Malerier, rammer, cd'er etc.)



- Hver del pakkes inn i bobleplast
- Legg papp imellom hver gjenstand og tape rundt esken
- Bruk gjerne pappesker og strips som strammer rundt esken

Spisse gjenstander

(Knive, verktøy etc.)



- Fikser objektet på en hard bakgrunn og pakk det inn i bobleplast
- Bruk gjerne pappesker og strips som strammer rundt esken

Myke gjenstander

(Klær etc.)



- Pakk varen i en slitesterk pose eller boblekonvolutt
- Legg gjerne posen i en pappeske
- Sikre at varene ikke kan gli i esken