



WHITEPAPER PAKJESAUTOMATEN

Hoe Pakjesautomaten het gemak voor je klanten verhogen

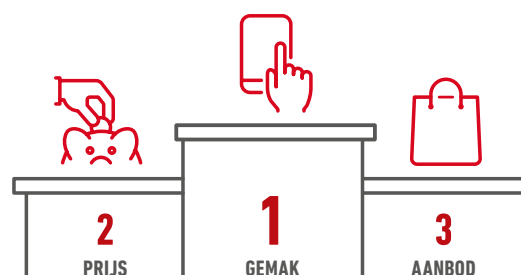
Online consumenten **verwachten gemak** ...

Ook zonder coronacrisis is e-commerce aan een enorme opmars bezig. Elk jaar groeit het met zo'n 20%. Dat komt vooral door het enorme gemak dat het met zich meebrengt. En dat gemak gaat verder dan iets in enkele klikken vanuit de zetel bestellen. Consumenten verwachten ook dat ze hun pakje kunnen ontvangen – en retourneren – waar en wanneer het hen uitkomt.

Waarom consumenten online bestellen

Steeds meer aankopen gebeuren online in plaats van in een fysieke winkel. De belangrijkste drijfveer? Niet de goedkopere prijs. Niet het uitgebreidere productaanbod. Consumenten kiezen voor e-commerce omwille van het gemak.

Bron: marktonderzoek van bpost (2019)



... Pakjesautomaten **verhogen dat gemak**

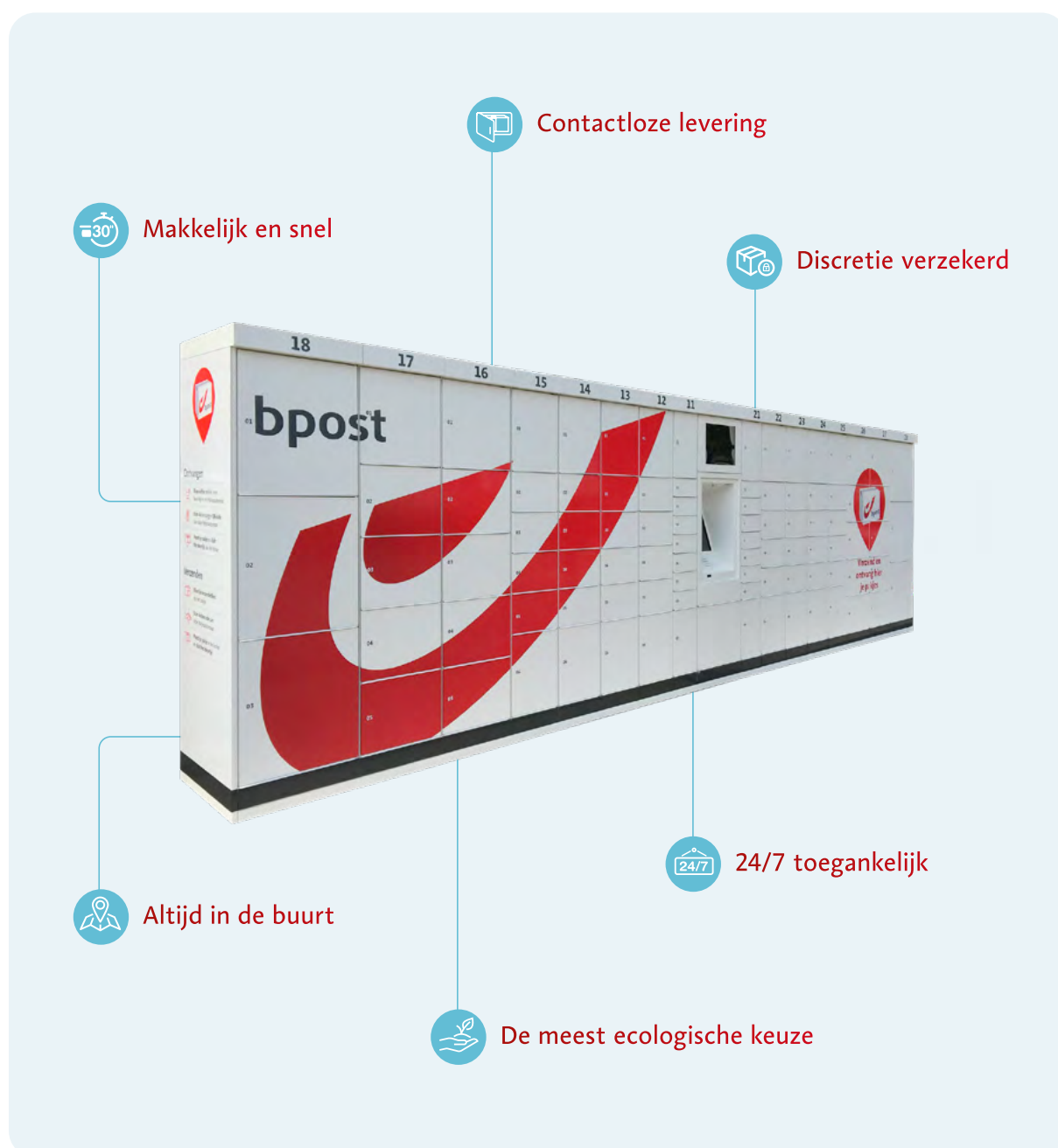
Hoewel thuislevering nog steeds de meest gekozen leveringsmethode is, kiezen meer en meer consumenten er bewust voor om hun pakje af te halen. Dat kan in een Afhaalpunt (in een winkel, een dagbladhandel, een Postkantoor ...), maar de snelste en makkelijkste manier om een pakje te ontvangen is via een Pakjesautomaat.

In deze whitepaper ontdek je:

- ✓ Hoe je met leveringen in Pakjesautomaten het gemak voor je klanten verhoogt
- ✓ Welke voordelen deze leveringsmethode jou als webshop biedt
- ✓ Hoe je de Pakjesautomaten in je webshop kunt integreren

Hoe je met leveringen in Pakjesautomaten het **gemak voor je klanten verhoogt**

Door Pakjesautomaten in je check-out te integreren, verhoog je het gemak voor je klanten. Je biedt hen niet alleen een extra leveringsoptie om uit te kiezen, maar ook een aantal unieke voordelen.





Makkelijk en snel

Naar de Pakjesautomaat gaan en een QR-code scannen, meer hoeft de klant niet te doen. In **minder dan 30 seconden** is het pakje afgehaald. Zonder te moeten aanschuiven aan een balie of te moeten wachten op een medewerker. Een pakje **retourneren gaat even vlot**: verzendetiket scannen en klaar.



24/7 toegankelijk

Veel mensen kunnen hun pakje overdag niet thuis of op het werk ontvangen. Door de openingsuren is het ook niet altijd evident om op tijd in een Afhaalpunt te geraken. Door leveringen in Pakjesautomaten aan te bieden, kunnen je klanten hun pakje **afhalen wanneer ze willen**: dag en nacht, weekdag en weekend.



Altijd in de buurt

Pakjesautomaten staan altijd in de buurt van drukke knooppunten, stations of winkels. Je klanten kunnen dus **zelf kiezen waar ze hun pakje het makkelijkst afhalen**: dichtbij huis, op weg naar het werk, bij de supermarkt waar ze boodschappen doen enz. Bovendien blijven we het aantal automaten uitbreiden.



Discretie verzekerd

Sommige aankopen (Sinterklaas, Valentijn ...) laten consumenten **liever niet thuis leveren**, andere (dure of persoonlijke) dan weer liever niet in een Afhaalpunt of bij de bureu. Een levering in een Pakjesautomaat is **altijd discreet**. Je klant kan het pakje alleen afhalen en niemand hoeft het te overhandigen.



Contactloze levering

Sinds de coronacrisis is contactloze levering een factor om rekening mee te houden. Leveringen in Pakjesautomaten gebeuren **automatisch contactloos**. Omdat het pakje niet overhandigd moet worden, kunnen je klanten het in alle omstandigheden **in alle veiligheid ontvangen**.



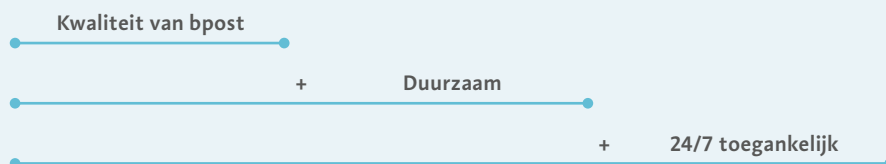
De meest ecologische keuze

Doordat je klanten zelf kiezen waar en wanneer ze hun pakje afhalen, moeten ze **er niet speciaal om rijden** – de meeste gaan zelfs te voet of met de fiets om hun pakje. Wij kunnen op onze beurt **meerdere pakjes op één locatie** leveren. En minder rondrijden betekent minder CO₂.



In een oogopslag

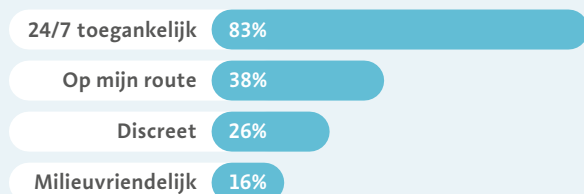
De verschillende leveringsmethodes vergeleken



	Thuislevering	Afhaalpunt	Pakjesautomaat
Toegankelijkheid	☹️	☹️	😊
Duurzaamheid	☹️	😊	😊
Leveringskost	☹️	😊	😊
Discretie	☹️	☹️	😊
Contactloze levering	☹️	☹️	😊



Waarom gebruikers voor de Pakjesautomaat kiezen



Iedereen enthousiast over de Pakjesautomaat

+72

De Pakjesautomaat heeft een Net Promotor Score van +72.

79%

zou de Pakjesautomaat aanbevelen aan een vriend of collega.

5 goede redenen om Pakjesautomaten in je check-out op te nemen

Ook jij kunt leveringen in een Pakjesautomaat – en alle voordelen die ermee gepaard gaan – heel eenvoudig aan je klanten aanbieden. Het levert je webshop alleen maar voordelen op.

1 Meer nieuwe klanten

Consumenten haken vaak af als hun pakje niet geleverd kan worden zoals ze willen. Met Pakjesautomaten bied je hen een extra leveringsoptie en verklein je de kans dat ze afhaken.

3 Klanten die terugkomen

Het zijn vooral jonge mensen, die vaak online shoppen, die Pakjesautomaten gebruiken – een uiterst interessante doelgroep dus. En eens ze weten dat jij dat aanbiedt, blijven ze terugkomen.

2 Hogere klanttevredenheid

De Pakjesautomaat heeft de hoogste NPS (+72) van alle leveringsmethodes. Leveringen in Pakjesautomaten aanbieden is een makkelijke manier om de klanttevredenheid te verhogen.

4 Lagere verzendkosten

Een pakje naar een Pakjesautomaat verzenden is goedkoper dan het op een adres laten leveren. Hoe meer klanten voor levering in een Pakjesautomaat kiezen, hoe lager jouw verzendkosten.

5 Een duurzame keuze

Leveringen in Pakjesautomaten zijn ecologischere dan thuisleveringen. Door het aan te bieden, toon je dat je duurzaamheid belangrijk vindt. Hoe meer klanten er gebruik van maken, hoe beter voor het milieu.

Ook in tijden van corona blijven de Pakjesautomaten toegankelijk



Maak deel uit van onze groeistrategie

Hoe meer Pakjesautomaten er zijn en hoe herkenbaarder ze zijn, hoe meer ze gebruikt zullen worden. Daarom hebben we beslist er de komende jaren sterk op in te zetten. Onze strategie bestaat uit vier pijlers.

1 Continu uitbreiden

Ook de komende jaren blijven we ons netwerk uitbreiden. De focus ligt daarbij op regio's waar veel mensen wonen en werken, zoals Vlaamse en Waalse centrumsteden en Brussel.

2 Maximaal promoten

We gaan de Pakjesautomaten maximaal promoten. Je zal ze niet alleen in het straatbeeld zien opduiken, maar ook in huis-aan-huisreclame en advertenties op social media.

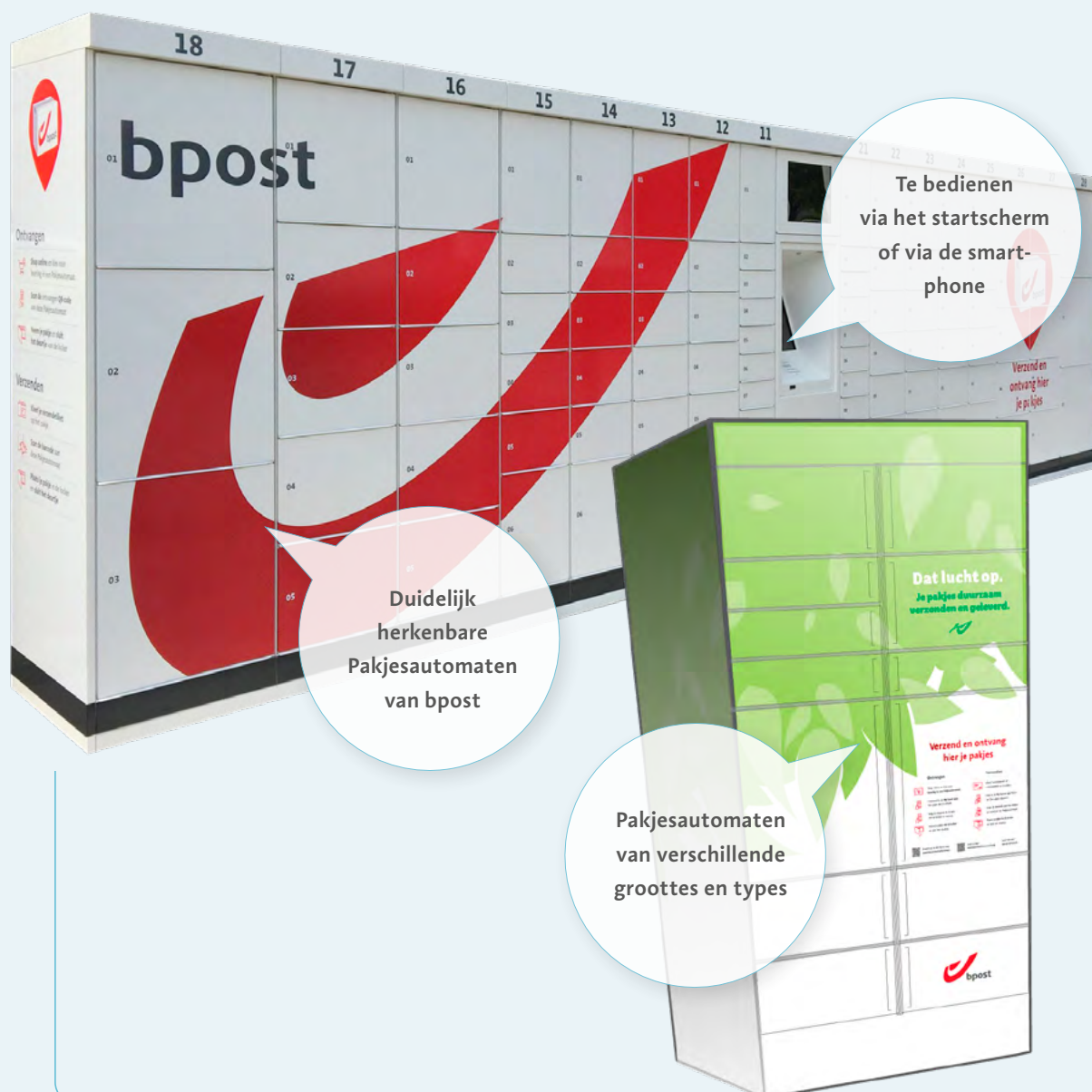


3 Blijven innoveren

We blijven innoveren, onder meer met nieuwe types Pakjesautomaten. In stadscentra zetten we bijvoorbeeld automaten die kleiner zijn, geen elektriciteit nodig hebben en via de smartphone bediend worden.

4 Herkenbaarheid vergroten

Voor de consument is bpost een sterk en vertrouwd merk. Dat spelen we uit door alle Pakjesautomaten een duidelijke bpost-look and feel te geven. Zo ontstaat één groot netwerk van Pakjesautomaten.



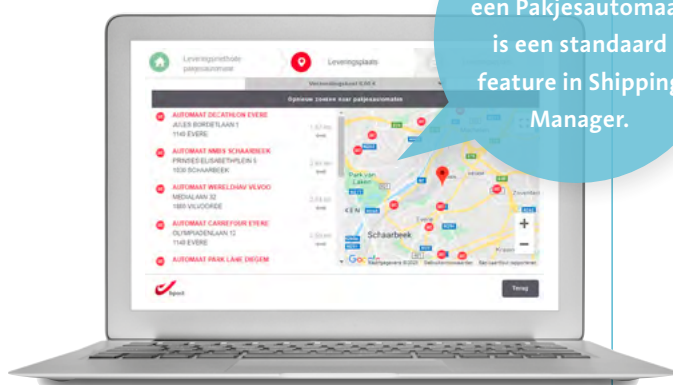
Drie manieren om de Pakjesautomaten in je webshop te integreren

Hoe je webshop ook opgebouwd is, je kunt leveringen in Pakjesautomaten erin implementeren. Er zijn drie integratiemogelijkheden.

1 Via Shipping Manager

Shipping Manager is de online tool van bpost om al onze leveringsmethodes in je webshop te integreren en je zendingen en retours te beheren. Levering in een Pakjesautomaat is standaard voorzien in Shipping Manager, je hoeft de leveringsmethode enkel te activeren.

Voor meer informatie, surf naar www.bpost.be/shippingmanager.



Levering in een Pakjesautomaat is een standaard feature in Shipping Manager.

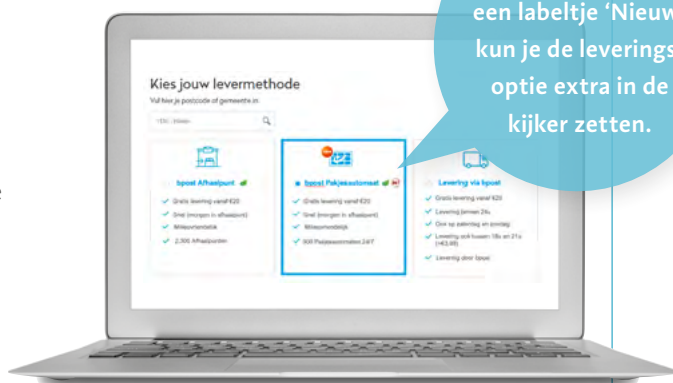
2 Via een plug-in van je e-commerceplatform

Gebruik je een e-commerceplatform, zoals Shopitag, PrestaShop, Magento of Shopify? Dan kun je leveringen in Pakjesautomaten snel en makkelijk integreren via een van onze plug-ins. Er bestaan verschillende integratiemodules, voor de meestgebruikte e-commerceplatformen.

Voor meer informatie, contacteer je platformbeheerder.

3 Zelf programmeren

Heb je je webshop volledig zelf gebouwd? Ook dan kan je leveringen in Pakjesautomaten integreren: via webservices (API) of via de Large Customer Interface (LCI). Uiteraard kunnen onze experts je IT-afdeling bijstaan in de implementatie. **Voor meer informatie, contacteer je Key Account Manager.**



Met icoontjes en een labeltje 'Nieuw' kun je de leverings-optie extra in de kijker zetten.

Geniet mee van het succes van de Pakjesautomaat

- ✓ Meer nieuwe klanten
- ✓ Hogere klantentevredenheid
- ✓ Klanten die terugkomen
- ✓ Lagere verzendkosten
- ✓ Een duurzame keuze



Meer weten?

 Contacteer je Key Account Manager

 Surf naar www.bpost.be/pakjesautomaat

 E-mail naar SMB_TXP_InsideSales@bpost.be