



**Užitočný
poradca
pre správne
doručovanie
tovarov**



**Pretože radosť
z nákupu
sa začína
v momente
doručenia.**

Počet objednávok a s ním súvisiaci obrat slovenských internetových obchodov neustále rastie, čoho dôkazom je zvýšenie počtu minuloročných objednávok v oblasti eCommerce až o 29,5 % v porovnaní s rokom 2013. Vyplýva to z údajov Slovenskej asociácie pre elektronický obchod (SAEC), združujúcej subjekty, ktoré pôsobia v oblasti eCommerce.

Trend nakupovania cez internet je teda nezastaviteľný a predpokladá sa jeho ďalší nárast. Aj z tohto dôvodu sa stáva pre každý e-shop doslova nevyhnutnosťou hľadať neustále nové spôsoby, ako sa odlišiť od svojej konkurencie, zlepšiť

svoje služby a získať si nových zákazníkov. Jednou z možností je práve doručenie tovaru podľa želania zákazníka. Pýtate sa, prečo je práve doručenie také dôležité? Odpoveď znie jednoducho. Pretože radosť z nákupu sa začína v momente doručenia.

Aj z tohto dôvodu sme sa v DHL Parcel Slovensko rozhodli pripraviť tento e-book, ktorý je určený predovšetkým pre malé až stredne veľké e-shopy, ktoré majú záujem rozvíjať sa, napredovať a byť pre svojich zákazníkov dôveryhodným a spoľahlivým miestom na internete.



Rady pre správne zabalenie zásielky

Mnohí majitelia podnikov a e-shopov si s balením a prepravou balíkov nerobia príliš ťažkú hlavu. Veď kto už by len nedokázal pripraviť balík, myslia si. Napohľad banálna vec sa však môže poriadne skomplikovať, ak tovar odošlete zabalený nesprávne a poškodí sa. Zodpovednosť za vhodnosť balenia pritom nesie odosielateľ, preto nič nenechajte na náhodu a pomocou našich piatich rád pobaľte balíky pre vašich zákazníkov čo najlepšie.



Vyberte si vhodnú škatuľu. Kartón je zárukou

Vo väčšine prípadov zásielok je najvhodnejšie balík zabaliť do kartónovej škatule. Tá by mala svojou veľkosťou zodpovedať obsahu balíka. V žiadnom prípade nedávajte do škatúľ tovar, ktorý presahuje obvod kartónu. Čo sa samotného výberu škatúľ týka, siahajte najmä po takých, ktoré sú vyrobené z vlnitej lepenky, prípadne takých, ktoré majú tiež kvalitné vonkajšie výstelky. Naša preprava je totiž prekládková, čo znamená, že niektoré zásielky sú prekladané 6- až 8-krát.

Čím kvitnejší kartón teda zvolíte, tým lepšie. Zásielka sa totiž môže nachádzať na spodku až 2,5 m vysokého stohu, a preto by mala vydržať až päťnásobok svojej váhy. Pri zásielkach do 15 kg používajte balíky z trojvrstvovej vlnitej lepenky, pri zásielkach do 30 kg balíky z päťvrstvovej lepenky. Priplatiť si za pevnejší kartón sa oplatí aj v prípade cenností.

Ak sa rozhodnete použiť škatuľu opakovane, nezabudnite z nej odstrániť všetky predošlé nálepky a štítky. Myslite však na to, že opätovne použitá škatuľa je menej odolná. Vaša zásielka by pritom mala vydržať pád z výšky 60 až 80 cm.



+ **2.**

Nezabúdajte na výplň

Pri balení zásielok rozhodne nezabúdajte na výplňové materiály, ktoré zabránia tomu, aby sa obsah v balíku hýbal. Výplň je však dôležitá aj z ďalšieho dôvodu. Bez nej sa totiž škatule môžu ľahko stlačiť a tovar poškodiť. Najčastejšou formou výstelky je bublinková fólia, ktorá chráni obsah balíku pred nárazmi. Ak by ste v balíku chceli poslať naraz viacero predmetov, vhodné je každý zabaliť do fólie zvlášť a zvyšný priestor vyplniť takisto touto fóliou.

Pri ľahších predmetoch či krehkom materiáli postačia aj klasické polystyrénové guľičky či obyčajný novinový papier. Takáto náplň by mala presahovať obsah škatule, pretože polystyrén či papier, ako inak, ľahko splasne. Samozrejme, netreba to preháňať. Ak by ste totiž balík príliš preplnili, môže prasknúť. Špecifickou kategóriou, ktorá sa výplne balíku týka, sú však elektrické zariadenia. Ak plánujete v škatuli poslať elektroniku, polystyrénové guľičky radšej nepoužívajte. Tie by mohli vytvoriť statickú elektrinu, ktorá by elektroniku mohla poškodiť. V tomto prípade sú preto ideálne antistatické guľičky.

Špecifickú výplň si vyžadujú aj balíky s tekutinami. Ak budete odosielať napríklad víno, je potrebné zabaliť ho do špeciálneho obalu vyrobeného práve na tento účel a ochrániť ho aj použitím mriežky, preložky a obalenia.



+

3.

Pri nepevných materiáloch myslite na špeciálne opatrenia

Pokiaľ sa chystáte baliť krehký, tekutý či polotekutý tovar, mali by ste baleniu venovať o niečo väčšiu pozornosť. Pri krehkom tovare sa odporúča obsah balíku umiestniť do stredu škatule, a to tak, aby sa predmet nedotýkal žiadnej zo strán škatule. Polotekuté či masťné látky najskôr zapečatíte pomocou lepiacej pásky a potom ich zabalíte do papiera, ktorý je odolný voči masťnote.

Kvapalnú látku uskladnite do pevných nádob a zároveň ich zabalte do ľahkého materiálu, ako je napríklad polystyrén. Aby ste mali 100 % istotu, že z balíku nič nevytečie, vložte už takto opatrenú kvapalinu aj do plastového vrecúška. Na škatuľu nezabudnite nalepiť štítok so šípkou nahor, prípadne iný príslušný manipulačný štítok, aby bolo jasné, že sa v nej prepravujú nepevné látky. Pri nepevných látkach, ale aj pri ostatných krehkých materiáloch by ste však nemali zabúdať na to, že manipulačné značky nenahradzujú kvalitný obal a výplň.

+

4.

Škatule nezväzujte dokopy

Stáva sa, že zákazník posiela viacero predmetov naraz a každý z nich zabalí zvlášť do samostatnej škatule. Tieto škatule následne zlepí či zviaže dokopy. Tomuto postupu sa však určite vyvarujte. Práve v takýchto prípadoch totiž hrozí veľké riziko, že sa jedna zo škatúľ oddelí a, jednoducho povedané, stratí. Prepravca však za takúto stratu nenesie zodpovednosť, preto sa odporúča, aby ste aj viaceré predmety zabalili do jednej veľkej škatule.



+

5.

Doplňte viditeľný a jasne zrozumiteľný štítok

Ak ste všetko starostlivo zabalili, nezabudnite na váš balík prilepiť prepravný štítok s adresou odosielateľa a príjemcu, ktorý zabezpečí, že sa vaša zásielka dostane na správnu adresu. Najčastejšie sa lepí na najväčšiu plochu škatule, ale v poriadku je tiež to, ak štítok nalepíte na bočnú stranu obalu. Štítky by ste, naopak, nemali lepíť na spoje balíkov, uzáver balíku či cez lepiacu pásku. Prepravné etikety zároveň nesmú byť ničím prekryté, napríklad špagátom či inou etiketou.

Ideálne teda je, ak balík odošlete upevnený silnou lepiacou páskou (najlepšie potlačenou firemnou páskou) a bude na ňom len jeden jediný štítok s presnou adresou odosielateľa i príjemcu. Tá by mala byť dobre čitateľná, preto, ak ju píšete ručne, používajte paličkové písmo.



Tipy pre lepšie doručenie

Aj keď správne zabalenie tovaru je mimoriadne dôležitý krok, stále ide len o jednu časť celého obsiahleho procesu doručenia. Ten pozostáva z rôznych maličkostí, na ktorých záleží konečná spokojnosť zákazníka s doručením tovaru. Aby ste nič zbytočne nepodcenili a svoj status si vylepšili práve profesionálnymi doručovateľskými službami, pripravili sme pre vás nasledujúce tipy.



Ponúknite rozmanité služby, ako napríklad sledovanie zásielok či SMS notifikáciu

Požiadavky ľudí nakupujúcich cez internet sa neustále zvyšujú. Už dávno nestačí len doručovať tovar tradičným spôsobom na dobierku prostredníctvom Slovenskej pošty. Vaši zákazníci sú, bezpochyby, rôzni a majú tak aj rôzne požiadavky. Nieкто možno počká na zásielku bez problémov aj týždeň v záujme ušetrenia, nieкто si zase rád priplatí, aby mal tovar na druhý deň doma. Nieкто si ochotne po zásielku zájde aj niekoľko kilometrov, nieкто chce, aby prišla až priamo za ním domov.

Možnosť doručenia tovaru na dobierku a platby v hotovosti, možnosť platby vopred, expresné doručenie za jeden deň, doručenie až domov, to je základ. Ak však dáte možnosť klientovi zaplatiť za tovar doručený kuriérom cez platobný terminál, k tomu službu sledovania zásielok, napríklad cez DHL tracking, ale tiež SMS či e-mail notifikáciu, aby vedel, kedy mu zásielka príde, ponúknete mu čosi naviac, čo upevní jeho pozitívny pocit z nákupu.

Veľmi populárna je tiež možnosť zmeny doručovacej adresy či možnosť odberu tovaru priamo na predajni alebo odborných miestach. Preto nie je na škodu zvážiť aj tento krok. Tu sa však rozmanitosť v doručovaní stále nekončí.

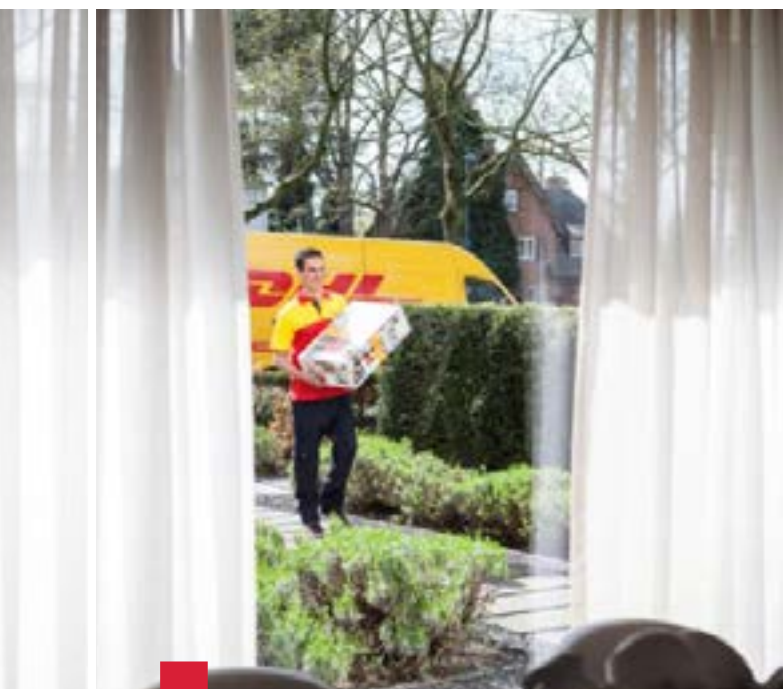
2.

Uvažujte inovatívne. S ParcelShopmi

Doručovanie je o neustálom pohybe, a to nielen čo sa dopravy týka. Služby logistických a kuriérskych spoločností sa menia zo dňa na deň a spolu s nimi by mali kráčať aj e-shopy. Veľmi aktuálnou možnosťou v rámci doručovateľských služieb, ktorú môžete svojim zákazníkom ponúknuť, sú ParcelShopy. Medzinárodné doručovateľské spoločnosti prichádzajú na trh s touto novinkou po celom svete a čoskoro by mala odštartovať aj na Slovensku.

Vďaka širokej sieti ParcelShopov, ktorých by sme mali mať na Slovensku do konca roku 2015 približne 400, si zákazník bude môcť vyzdvihnúť svoju objednávku z e-shopu v ľubovoľný deň, ktorý mu bude vyhovovať, na mieste, ktoré mu najviac vyhovuje. Napríklad u svojej kaderničky či vedľa potravín, do ktorých chodí po ceste z práce. Tieto miesta budú označené ako ParcelShop.

Vďaka ParcelShopu sa tak zákazník nebude musieť viazať na čas príchodu kuriéra. Profitovať z ParcelShopu pritom nemusia len e-shopy tým, že ponúknu svojim zákazníkom takýto zaujímavý bonus. Získajú tým aj predajne a kamenné prevádzky, ktoré sa do siete ParcelShopov zaradia.



3.

Jasne popíšte, čo môže zákazník od zvolenej služby očakávať

Aby ste predišli tomu, že zákazník nebude s doručením spokojný len kvôli tomu, že ste mu na stránke dostatočne nekomunikovali to, čo od zvoleného druhu doručenia očakávať, všetko mu jasne popíšte. Uvedte pri samotných možnostiach doručenia presne to, čo je v cene poštovného zahrnuté.

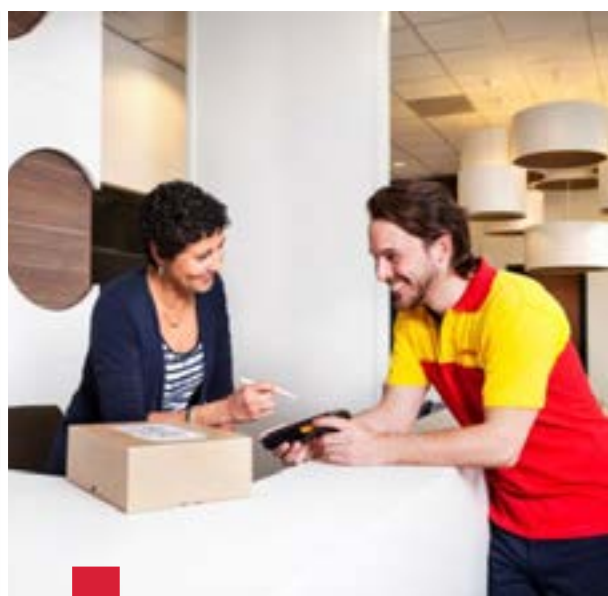
Popíšte, za koľko dní bude tovar zákazníkovi doručený, či si ho bude musieť vyzdvihnúť na pošte, alebo mu ho doručí kuriér priamo domov, či je v cene aj možnosť zmeny doručovacej adresy počas prepravy, či môže za tovar na dobierku zaplatiť kartou, ako aj ďalšie detaily. Zákazník to určite ocení a dokáže sa vďaka tomu správne rozhodnúť pre správny spôsob doručenia.



4.

Nešetríte na výbere doručovateľskej spoločnosti

Množstvo e-shopov si hľadá doručovateľskú spoločnosť len podľa najlepšej ceny. Nemyslí pritom na základný fakt – práve kuriér doručovateľskej spoločnosti je v nákupnom procese jedinou osobou, ktorá je so zákazníkom v priamom kontakte. Ide teda o mimoriadne dôležitú súčasť celého procesu, ktorá výrazne ovplyvňuje celkový dojem z nákupu a teda i e-shopu ako takého.



5.

Poznajte hmotnosť a objemy zásielok. Od toho odvíjate vaše očakávania

Cena za doručenie je ovplyvňovaná viacerými faktormi. Výhodu majú často veľké e-shopy, ktoré majú spravidla väčšie objemy zásielok, vďaka čomu im dokáže kuriérska spoločnosť ponúknuť väčšie zľavy. Veľkú rolu pri výpočte ceny za doručenie zohráva hmotnosť, povaha a množstvo zásielok. Za každých okolností by ste tieto základné veci o svojich zásielkach mali vedieť skôr, ako sa rozhodnete kontaktovať kuriérske služby.



+ **6.**

Dajte si pozor na špekulantov

Zákazníci sú rôzni. Neraz sa stáva, že si niekto objedná rovnaký tovar na dobierku pokojne aj z troch rôznych e-shopov a prevezme si práve ten, ktorý mu príde najrýchlejšie. Týmto špekulačným praktikám sa pritom dá jednoducho vyhnúť, a to napríklad tak, že v obchodných podmienkach stanovíte určité sankcie za to, ak si zákazník nepreberie tovar od kuriéra v dohodnutom termíne, prípadne si nevyzdvihne tovar v kamennej predajni.

Ďalšia možnosť je tá, že pri finančne nákladných produktoch upravíte spôsob platby tak, že zákazník bude musieť za produkt zaplatiť ešte pred jeho naskladnením a odoslaním. Platba prevodom či platba kartou online je ideálnym riešením. Pomôcť môže aj takzvaná čierna listina zákazníkov, od ktorých e-shop už nebude prijímať objednávky, alebo ich bude prijímať len v tom prípade, ak platbu uhradí vopred.



S nami budete v balíku

www.balikovapreprava.sk

www.dhlparcel.sk

Tel. : 18 345 | International: +421 232 774 201 | infoSK@dhl.com



**ZAPOJTE SA DO NAJVÄČŠIEHO
PRIESKUMU ESHOPOV NA SLOVENSKU**

ZAPOJIŤ SA