



Flere kunder ønsker å få varene levert hjem

Og klarer du i tillegg å levere raskt, får du fornøyde kunder

Å hente varene selv på et utleveringssted er det vanligste og mest foretrukne leveringsalternativet blant nettshoppere i Skandinavia i dag. Vi har spurt kunder om hvordan de ville ønsket å få varer levert dersom de kunne velge om igjen. 3 av 10 svarer at de ville valgt en annen leveringsmåte, og de fleste ville valgt å få varene levert hjem. Med levert hjem mener vi både i postkasse og levert hjem på dør.

Følg oss på:

 Bring Norge  @bring_no  Bring Norge  bring.no/netthandel

Kunder vil ha praktiske og enkle leveringsmåter

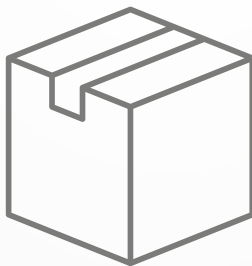
I Norge og Sverige er postkassen spesielt foretrukket som leveringsmåte. I Danmark er bildet noe annerledes fordi nettbutikkene tilbyr flere leveringsalternativer. Her er pakkeautomat og levert hjem på kveldstid foretrukket hvis kundene kunne velge om igjen. Alle land har en økning i ønsket om å få varene levert hjem på kveldstid. Det er også verdt å merke seg at når kunden handler små varer, slik som for eksempel bøker og kosmetikk, så ønsker 7/10 varene levert i postkassen i Sverige og i Norge.

Leveringsmåter	Valgt levering Norge	Ville valgt Norge	Valgt levering Sverige	Ville valgt Sverige	Valgt levering Danmark	Ville valgt Danmark
HENTET SELV	65 %	52 %	62 %	45 %	49 %	38 %
PAKKEAUTOMAT	1 %	1 %	1 %	1 %	9 %	14 %
POSTKASSEN	24 %	32 %	27 %	39 %	17 %	18 %
LEVERT HJEM DAGTID	3 %	3 %	4 %	4 %	15 %	14 %
LEVERT HJEM KVELDSTID	2 %	4 %	2 %	6 %	2 %	6 %

Viktigste årsak til at man ønsker en annen leveringsmåte er at man foretrekker mer praktiske og enkle leveringsmåter enn de man hadde valgt ved siste kjøp.

NÅR EN PAKKE ER SÅ TUNG OG ELLER STOR AT DU FORETREKKER Å FÅ DEN HJEMLEVERT?

Vekt: mer enn 5 kg
Størrelse: flyttekasse



VED KJØP AV SMÅ VARER SOM F. EKS. BOK FORETREKKER KUNDENE DET SLIK LEVERT

Hente selv på utleveringssted



Levert i Postkassen

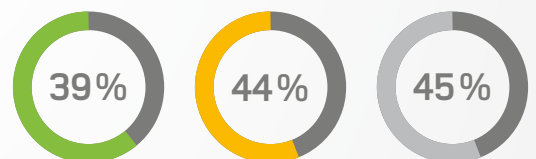


Levert hjem dag/kveld

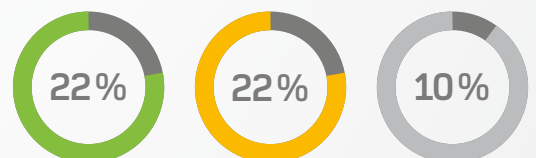


■ NORGE ■ SVERIGE ■ DANMARK

HVORFOR VALGTE DU HJEMLEVERING SISTE KJØP



enkelt praktisk/foretrekker hjemlevering



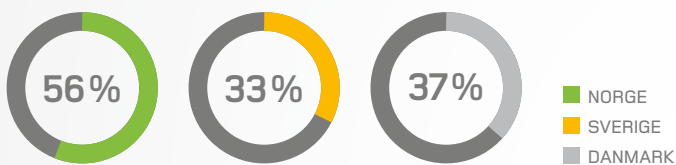
pakkens vekt og/eller størrelse

■ NORGE ■ SVERIGE ■ DANMARK

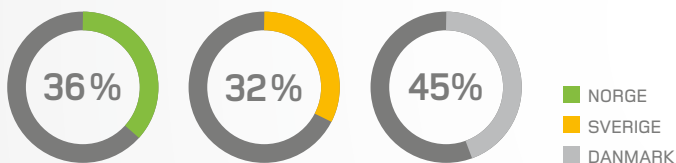
Hva skal til for at flere velger å få varer levert hjem?

Stadig flere vil ha varene levert hjem. Det gjelder ikke lengre bare ved kjøp av store og tunge varer, slik som feks. møbler og hvitevarer. Allerede når vekten overstiger 5 kg og størrelsen er som en flyttekasse, kan det være smart å tilby hjemlevering til dør. Dette kan øke din servicegrad til kundene og gi de en bedre kjøpsopplevelse. Dette forutsetter at du gir nok og relevant informasjon om leveringen i checkout og at du priser det riktig.

HVORFOR VALGTE DU IKKE HJEMLEVERING TIL DØR VED SISTE KJØP?



kostnader/andre alternativ var billigere/gratis



enkler å benytte andre leveringsmåter/Ufleksibelt

HVILKE FAKTORER ER VIKTIGST FOR Å VELGE HJEMLEVERING?

Rangering alle land

- 1** Kunden vil velge dag og tidspunkt for levering i check out.
- 2** Kunden vil kunne endre dag og tidspunkt etter bestilling
- 3** Kundene vil ha kortere tidsintervaller for når varene skal leveres.

PREFERERT HJEMLEVERING VED STORE / TUNGE VARER

Hjemlevert dagtid



Hjemlevert kveldstid



■ NORGE ■ SVERIGE ■ DANMARK

TIPS OG RÅD

Tilby hjemlevering enten til postkassen eller døren

- Små varer levert i postkassen oppleves som en enkel og praktisk måte å motta varene på og kan bidra til økt salg.
- Hvis det i checkout er vanskelig å vite om en ordre vil ha en størrelse som passer i postkassen kan du tilby kundene dine at dere velger leveringsmåte enten postkasse eller hente selv utfra størrelsen på pakken når den er klar til å sendes.
- Test ut levering på dør dersom du har flere ordre over 5 kg eller på størrelse med en flyttekasse. Skal kunden oppleve dette som god service er det viktig med:
 - Tydlig informasjon om hva tjenesten innebærer f.eks. levert utenfor dør, båret inn etc
 - Gi kunden informasjon om- og gjerne valgmulighet for dato og tid i check-out
 - Test ut priser på frakt. Hva kunden vil betale er avhengig av flere faktorer; som varens verdi, beskaffenhets og kundens hverdagsituasjon. Prises det for høyt vil ikke kunden velge det.

Hva kan du gjøre for å få kunder til å handle hos deg igjen?

Det er ikke bare leveringsmåte som øker dine kunders kjøpsopplevelse når de handler på nett. Hvor raskt du klarer å levere påvirker også hvor fornøyd kunden blir. Og fornøyde kunder kommer gjerne tilbake og handler hos deg igjen. Hvor raskt du klarer å levere, handler ikke bare om selve transporten av varene, men også hvor lang tid det tar fra kunden har bestilt til du leverer varen til transportør. Rask levering oppfattes som god service og hele 6 av 10 kunder sier de velger samme nettbutikk på grunn av god service.

HVA MENER KUNDENE ER VIKTIG FOR Å OPPLIVE GOD SERVICE?

Kundene rangerte i følgende rekkefølge

1

kort leveringstid

2

enkel kjøpsprosess i nettbutikken

3

god produktbeskrivelse med bilder eller film

4

god kundeservice på telefon, chat og/eller e-post

BLI KJENT MED DINE NETTKUNDER

Bli abonnent på bring.no/bringresearch

Bring Research gir deg som driver netthandel bred innsikt i kundenes behov, ønsker, krav og vaner.

ER DET NOEN NETTBUTIKKER DU GJERNE KOMMER TILBAKE TIL FOR Å HANDLE PÅ GRUNN AV GOD SERVICE?



TIPS OG RÅD

1. Fortell kunden tidlig i kjøpsprosessen hvor raskt du leverer, da dette øker sannsynligheten for gjennomføring av kjøpet
2. Følg med på hvor raskt dine konkurrenter leverer. Det er kundenes erfaringer med de beste nettbutikkene som påvirker deres oppfatning av hva som er raskt
3. Ha fokus på å få ordre raskt ferdigstilt og sett deg mål for antall ordre som skal ut samme dag. Følg opp målene dine og ha fokus på å fjerne flaskehalsen.