

ON DEMAND DELIVERY BIEDT MAXIMALE KLANTTEVREDENHEID

FLEXIBELE BEZORGOPTIES



Vanaf nu ontvangen jouw klanten hun online aankopen wanneer het ze wel uitkomt. DHL On Demand Delivery (ODD) geeft ontvangers verschillende handige en flexibele bezorgopties. Met andere woorden, jouw klanten kiezen zelf waar en wanneer DHL Express het pakket bezorgt. Zo zorgen wij dat de levering net zo soepel verloopt als de online aankoop.

HAAL HET BESTE UIT DE ONLINE WERELD

Met ODD speelt DHL Express in op de flexibele behoeften van de e-commerce markt. In een paar kliks kiest jouw klant waar en wanneer ze hun pakket willen ontvangen. DHL Express is de enige die deze service op grote schaal aanbiedt. ODD is beschikbaar in meer dan 45 talen en ruim 150 landen, waaronder vrijwel alle wereldwijde bestemmingen voor online winkelen. ODD helpt jouw webshop te onderscheiden van de concurrentie, verhoogt de online conversie en verbetert de klantbeleving.

Dankzij ODD realiseren we een hoog 'First Time right' afleverpercentage, verminderen we CO₂-uitstoot en het aantal vragen aan jouw klantenservice. ODD zorgt er zelfs voor dat er minder retourzendingen zijn.

Voor wie is On Demand Delivery bedoeld?

ODD is er voor iedereen, zowel consumenten als bedrijven die thuis pakketten ontvangen of vanuit huis werken. Denk hierbij aan een kantoor of praktijk aan huis, maar ook service monteurs die direct na de thuislevering met reparatiematerialen op pad kunnen.

Wat willen consumenten?

- Maximale flexibiliteit en gemak.
- Proactieve statusberichten wanneer en hoe laat het pakket wordt bezorgd.
- Zelf kunnen beslissen waar en wanneer het pakket geleverd wordt.

Wat biedt DHL Express?

- ODD speelt in op de behoefte van je klant.
- ODD houdt jouw klanten proactief op de hoogte van hun bestelling. Zo krijg jij minder vragen over wanneer je pakket wordt bezorgd.
- ODD geeft jouw klanten de keuze uit 6 gratis bezorgopties en je klant kan zelf het bezorgmoment wijzigen.

MEER TEVREDEN KLANTEN? GEBRUIK DHL ON DEMAND DELIVERY!

Zodra DHL het pakket ontvangt, sturen we een ODD bericht naar jouw klant. Dit bericht bevat informatie over de zending, het verwachte bezorgmoment, het adres, de afzender en track & trace code. Komt de bezorging niet uit? Geen probleem. De ontvanger kan kiezen uit 6 verschillende bezorgopties. Met de link in het ODD bericht (via sms of e-mail) kan de ontvanger de bezorging wijzigen. Onze ODD opties geven alle ruimte om altijd het juiste bezorgmoment te vinden.

→ 1e ODD bericht

Via ODD krijgt je klant minimaal één dag vóór de levering een bericht met de verwachte bezorgdatum. Via de ODD-link kiest de ontvanger zelf de locatie en het moment van de bezorging. Zo voorkomen we dat we voor een dichte deur staan.

→ 2e ODD bericht op de ochtend van levering

Op de bezorgdag ontvangt je klant nog een ODD bericht: het pakket wordt vandaag bezorgd. Toch niemand thuis? De ontvanger kan tot 30 minuten voor levering, het moment of de plaats van de levering eenvoudig aanpassen. Tenzij je klant iets anders laat weten, leveren we het pakket gewoon op het originele adres af.

Door onze unieke ODD service weten jouw klanten altijd waar hun pakket is. Jouw klanten kunnen zelf het beste bezorgmoment bepalen, waardoor de kans kleiner wordt dat we voor een gesloten deur staan. Deze gratis service zorgt voor meer tevreden klanten, een succesvolle eerste bezorgpoging én is goed voor het milieu.

GOEDE WERKING VAN ODD?

Het enige wat ODD nodig heeft, is het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de ontvanger. Deze gegevens voer je in tijdens het aanmaken van je zendingen.

BESCHIKBARE OPTIES:

Terwijl de zending onderweg is, kunnen jouw klanten met On Demand Delivery kiezen uit de volgende opties:



Ophalen bij een DHL Servicepoint

Nooit meer onnodig wachten. Is jouw klant weinig thuis, dan kan hij zijn bestelling ophalen bij een DHL ServicePoint in de buurt. Goed voor het milieu én de hele dag thuisblijven is verleden tijd.



Bezorgdag wijzigen

De klant kiest zelf de dag van bezorging. Alle ruimte dus om een goed moment te vinden. Deze bezorgoptie levert tevreden klanten op.



Bezorgen op een veilige plek

Geef DHL een neerzettoestemming om het pakket zonder handtekening op een veilige plek rondom het huis neer te zetten. In de schuur bijvoorbeeld, of onder de carport.



Bezorgen bij de buren, receptie of beveiliging

Geef DHL toestemming om het pakket bij de buren, de receptie of beveiliging te bezorgen.



Bezorgen op een ander adres

Geef DHL toestemming om het pakket op een ander adres (zoals werk, familie of school etc) te bezorgen.



Bewaarservice bij vakantie

Klant op vakantie? Wij kunnen het pakket tot max. 30 dagen vasthouden en bezorgen zodra de klant weer terug is. Dat is nog meer flexibiliteit én minder retouren.

MEER INFORMATIE

Wil je meer informatie over DHL ODD, e-commerce of onze andere services? Ga dan naar [dhlexpress.nl](https://www.dhlexpress.nl) of bel met onze klantenservice via 088 - 0552 000. Wij helpen je graag.