

Het effect van levertijd op je verkopen



Inhoudsopgave

1.	<u>Beter aansluiten op de klantwens</u>	3
2.	<u>Sneller leveren is meer conversie</u>	4
3.	<u>De uiterste besteltijd</u>	5
4.	<u>Het effect van weekenddagen</u>	6
5.	<u>Zo verkort je je levertijd</u>	8

Let op! Een betrouwbare, snelle levertijd vraagt vaak om een aanpassing in je logistieke proces. Zorg er daarom voor dat je op tijd blijft leveren, eventueel in overleg met je bezorgdienst. Hiermee voorkom je problemen met de bol.com servicenormen en negatieve klantreviews.

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de getoonde cijfers en informatie in deze whitepaper 'Razendsnel verkopen'. Bol.com is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade en/of kosten van wat voor aard dan ook als gevolg van een het versnellen van de levertijd.

1. Beter aansluiten op de klantwens

Conversie is én blijft één van de grootste uitdagingen voor e-commerce ondernemers. In een landschap dat zich continu ontwikkelt, is de vraag: hoe zorg je ervoor dat bestaande klanten nooit meer anders willen en hoe verleid je nieuwe klanten? Het antwoord ligt, niet zo verrassend, bij de klant zelf. Die verwacht een naadloze ervaring en een uitstekende service, vanaf het moment van zoeken totdat een artikel wordt uitgepakt (of teruggestuurd). Een goede klantervaring heeft direct invloed op je omzet.



Wat is conversie?

Conversie is het percentage klanten dat je artikel bekijkt en vervolgens tot een bestelling overgaat. Om je verkopen te verhogen kun je dus aan 2 knoppen draaien:

1. aantal klantbezoeken verhogen
2. conversie verhogen

Bijvoorbeeld: Afgelopen maand bekeken 100 klanten je artikel. Bij een conversie van 7% hebben 7 van die 100 klanten het artikel besteld.

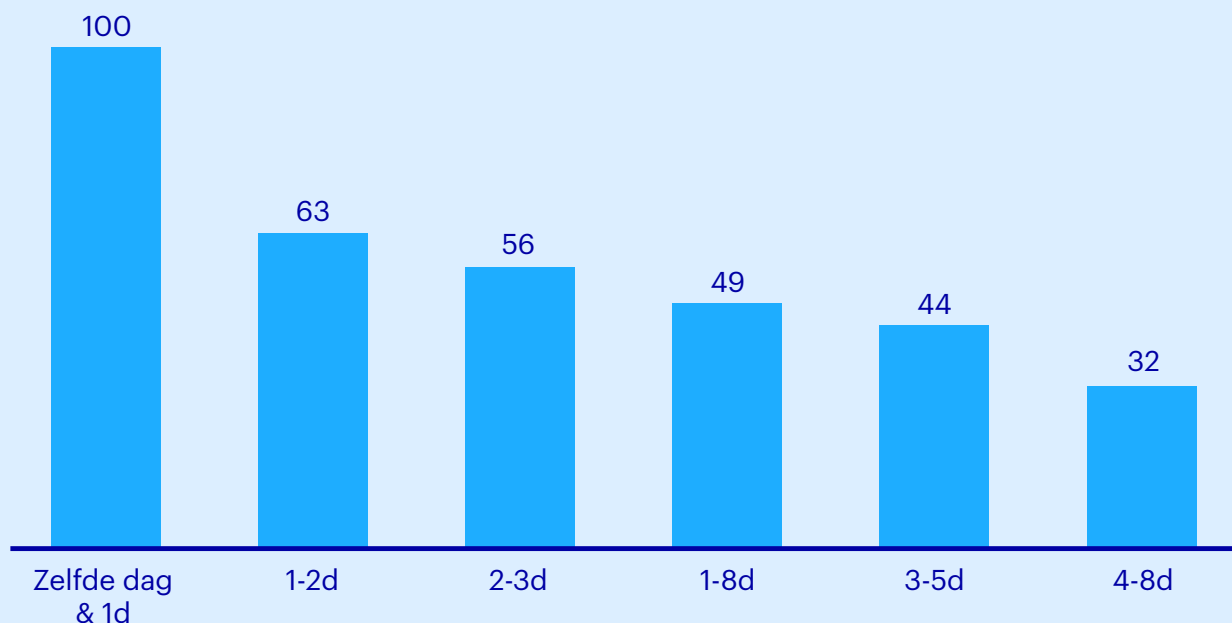


2. Sneller leveren is meer conversie

Onderzoek van bol.com naar winkelgedrag van bezoekers toont aan dat levertijd een groot effect heeft op conversie. Consumenten zijn namelijk gewend om te krijgen wat ze willen, wanneer ze dat willen. Neem luiers of verjaardagscadeaus. Vaak kom je er op het laatste moment achter dat je ze morgen, of eigenlijk vandaag, al nodig hebt. 36% van de online consumenten keert dan ook terug bij een winkel vanwege de optie om een bestelling snel te laten leveren.

Van alle verkopen via bol.com converteren artikelen met een korte levertijd beter en verhoogt een korte levertijd de kans op het koopblok – dat is de beste verkooppositie. De volgende grafiek laat zien welke levertijden bij bol.com het best converteren. De getoonde cijfers zijn indexcijfers, waarbij 'tot 23.59' gemiddeld voor de beste conversie zorgt – dus dat is index 100. Het getal 80 is dan te lezen als 80% van optimale conversie. Houd er hierbij wel rekening mee dat het (conversie) effect van het verkorten van je levertijd van meerdere factoren afhankelijk is. Denk aan productcategorie, prijs, concurrentie en marktontwikkelingen.

Conversie index per levertijd



Snel en zorgeloos leveren?

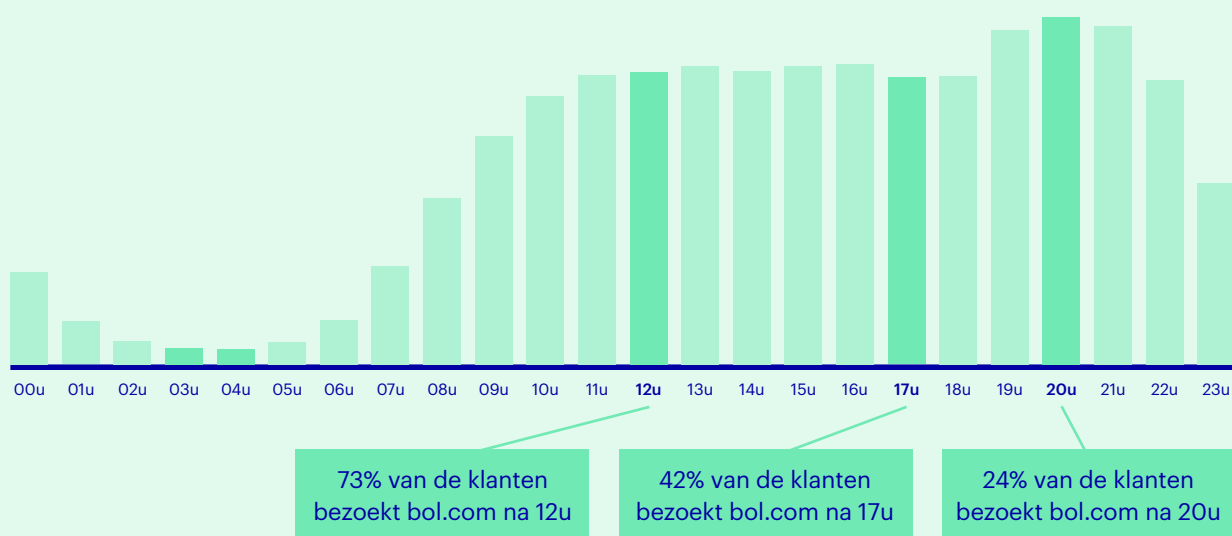
Met de dienst 'Verzenden via bol.com' kun je jouw bestellingen zorgeloos verzenden tegen aantrekkelijke tarieven. Je wordt bovendien niet meer aan-gesproken op de prestaties van de vervoerder, alleen voor het op tijd aanleveren bij de vervoerder. Ook worden klantvragen over de levering beantwoord door bol.com.

Iets voor jou? Ga naar het Partnerplatform voor meer info over [Verzenden via bol.com](#).

3. De uiterste besteltijd

Hanteer je een levertijd van ‘vandaag besteld, volgende dag in huis’? Dan is het handig te weten wanneer bezoekers zich in jouw online winkel bevinden. Met ‘wanneer’ bedoelen we in dit geval het tijdstip. De piek op een gemiddelde dag bij bol.com ligt in de avond. Dus is jouw uiterste besteltijd bijvoorbeeld 12:00 uur, dan ziet het merendeel van de bezoekers (75%) een levertijd van 2 werkdagen, in plaats van 1 werkdag. En dat heeft, zoals de eerder getoonde grafiek aangeeft, consequenties voor je conversie.

Gemiddelde klantenbezoeken per uur bij bol.com



Gemiddelde klantenbezoeken bij bol.com voor en na uiterste besteltijd (cut-off tijd)

Ben je benieuwd naar de beste, uiterste besteltijd van jouw online winkel, zodat je klant slechts een dag op zijn bestelling hoeft te wachten? Deze tabel geeft je een goed inzicht in het percentage bezoekers dat voor én na een bepaald tijdstip bij bol.com winkelt.

Tijd	Voor	Na
tot 12u	27%	73%
tot 13u	33%	67%
tot 14u	39%	61%
tot 15u	45%	55%
tot 16u	51%	49%
tot 17u	58%	42%
tot 18u	64%	36%
tot 19u	69%	31%
tot 20u	76%	24%
tot 21u	84%	16%
tot 22u	90%	10%
tot 23u	96%	4%
tot 23.59u	100%	0%

4. Het effect van weekenddagen

Merk je dat je na donderdag consequent veel minder artikelen verkoopt? Dan kan dat weleens te maken hebben met je levertijd. Als partner geef je je levertijden in werkdagen aan, waar de klant de levertijd in kalenderdagen ziet. In de dagen voor en tijdens het weekend pakt de levertijd die bij jouw artikel staat, dus langer uit. Dat geldt nog eens extra als je een levertijd van 2-3 werkdagen hanteert.

Stel dat je klant op maandag een artikel bestelt dat hij op donderdag nodig heeft. Dan is er niet zoveel aan de hand. Maar bestel je datzelfde artikel op vrijdag en wordt dat pas geleverd op dinsdag of zelfs op woensdag? Dan wordt het bijna een week later. En dat is voor veel klanten te laat. Meer dan de helft (55%) van de klanten bezoekt bol.com van donderdag tot en met zondag. Je levertijd verkorten van 1-2 of 2-3 werkdagen naar 1 werkdag heeft dus een extra groot effect. Zeker op de dagen voor het weekend.



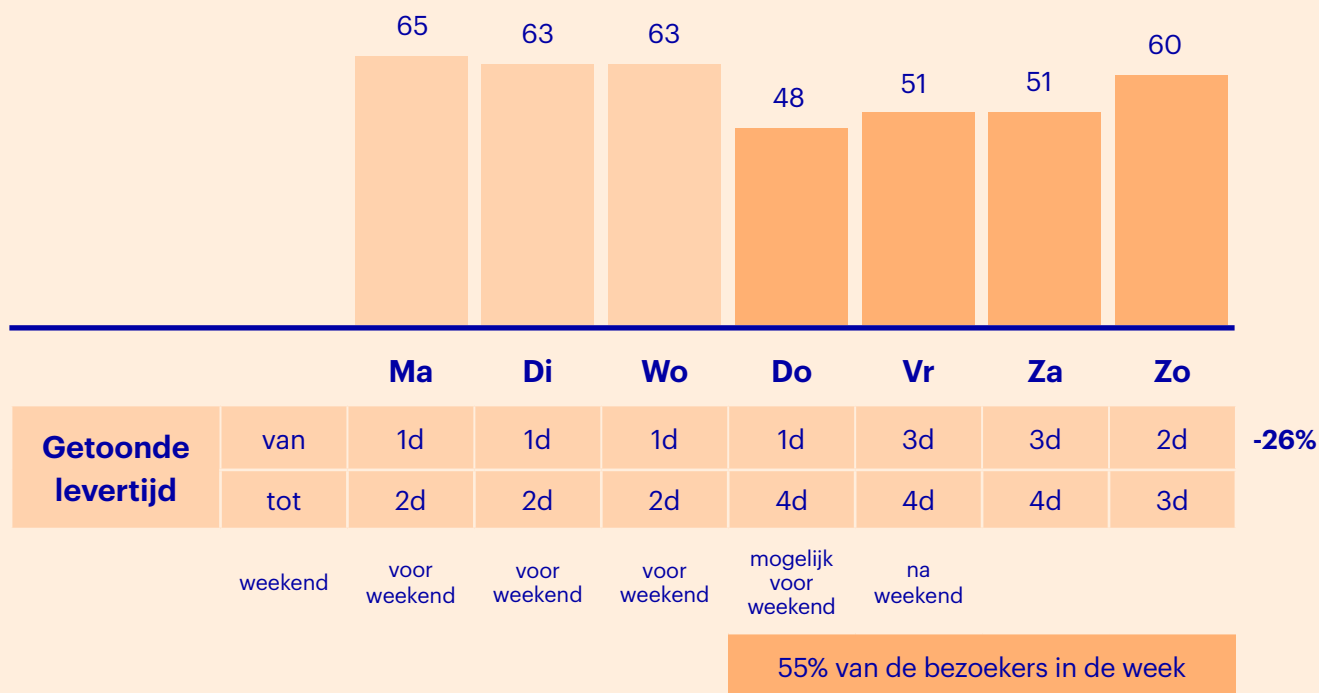
TIP

Kun je ook op zaterdag of maandag leveren? Geef dat dan door aan Partnerservice, zij stellen dit voor je in.

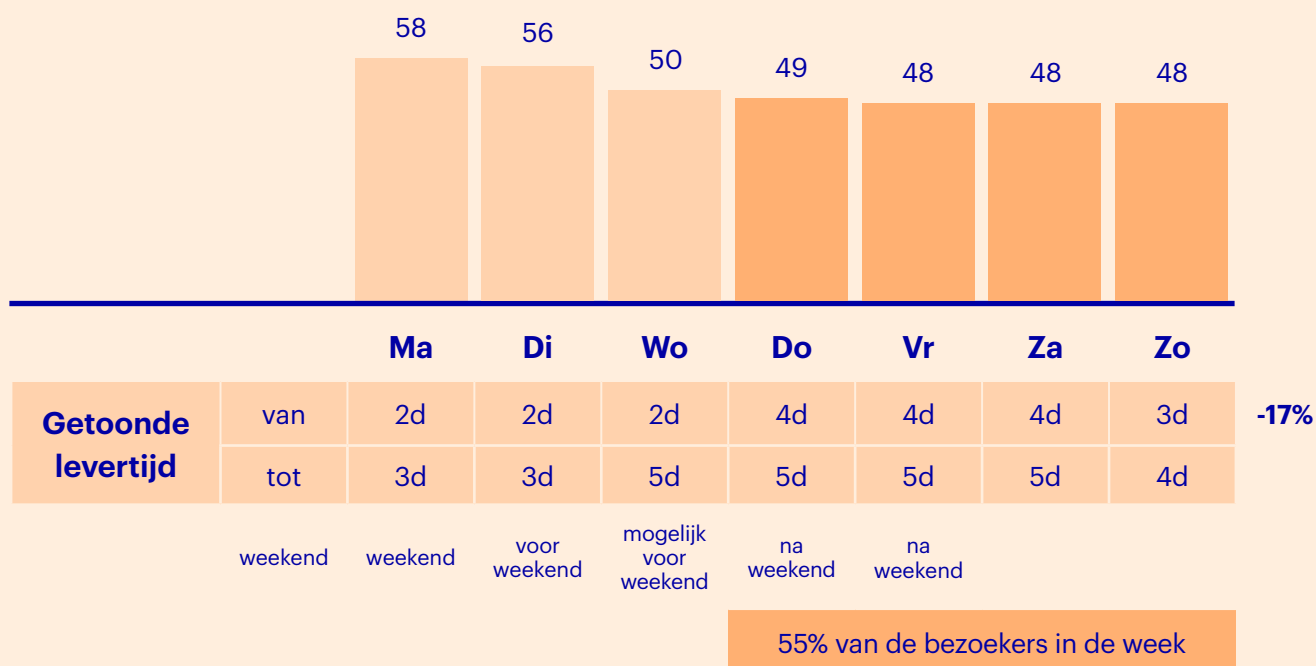


De grafiek laat zien wat een levertijd van 1-2 werkdagen en van 2-3 werkdagen per dag met conversie doet. Een artikel dat op donderdag is besteld, wordt met een levertijd van 1-2 werkdagen 4 dagen later bezorgd. Dat scheelt 2 dagen en dat betekent dat de bestelling na het weekend wordt geleverd.

Conversie index van artikelen met 1-2 werkdagen levertijd



Conversie index van artikelen met 2-3 werkdagen levertijd



5. Zo verkort je je levertijd

Zie je na bovenstaande inzichten kans om je verkoopcijfers te verbeteren? Kijk dan eens wat je met je levertijd kunt doen. We geven je graag een paar goede handvatten mee, die je tegelijk of los van elkaar kunt inzetten. Zo kun je zelf testen hoeveel impact een korte levertijd heeft op jouw verkopen, door tijdelijk de levertijd te verkorten van een aantal populaire artikelen. Door je verkopen in die periode te vergelijken met de periode daarvoor, kun je zien wat het effect is. Trek hier bij voorkeur 3 tot 4 weken voor uit, want hoe langer de testperiode is, hoe accurater je inschatting wordt.

Wil je jouw levertijd verkorten? Dat kan op een aantal manieren:

- Optimaliseer je logistieke proces. Je kunt bijvoorbeeld experimenteren met verschillende bezorgdiensten. Hun prestaties verschillen namelijk per regio en type verzending.
- Maak gebruik van de dienst [Verzenden via bol.com](#) en verstuur je bestellingen snel en zorgeloos tegen aantrekkelijke tarieven. Je wordt bovendien niet meer aangesproken op de prestaties van de vervoerder.
- Besteed bezorging uit met de dienst [Logistiek via bol.com](#). Door je voorraad bij bol.com te leggen, geldt ook voor jouw assortiment 'voor 23:59 uur besteld, morgen in huis' en geniet je van alle Select-bezorgopties.
- Of besteed het uit door een externe e-fulfilmentpartij. Er zijn verschillende [magazijnsoftwarepartners](#) die je kunnen helpen jouw bestelproces makkelijker te maken.



bol.com 

l.com 

bol.

bol.com 

bol.com 

bol.com 

l.com 

Hallo

bol.

bol.com 