

# VOM KLICK BIS ZUR KLINGEL

## Die Wünsche der Online-Shopper beim Paketempfang

### Flexibler Paketempfang ist schon im Check-out gewünscht

78%

der Kunden wünschen sich für mehr Planungssicherheit und Flexibilität bereits im Bestellvorgang die Auswahl der Empfangsoptionen



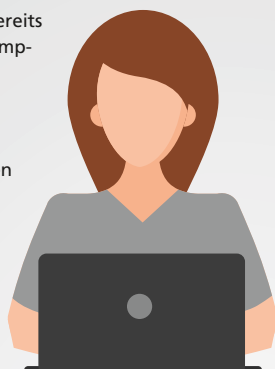
68%

möchten schon bei der Bestellung den Liefertag auswählen



78%

der Kunden würden eine Uhrzeit für die Lieferung angeben, wenn sie die Möglichkeit dazu hätten



### BESTELLUNG

### Starkes Interesse an alternativen Lieferanschriften



Die höchste Zufriedenheit mit **94%** äußerten Kunden, wenn sie eine Packstation als Lieferanschrift angeben können

#### TIPP!

- ✓ Informieren Sie bereits im Bestellprozess über verfügbare Empfangsoptionen durch die Angabe des Versanddienstleisters
- ✓ Integrieren Sie die Standortsuche, um die Lieferung an Packstationen, Paketshops und Filialen zu erleichtern

### Genauere Informationen zur Lieferung sind den Kunden besonders wichtig

88%

wünschen sich den direkten Zugriff auf die Sendungsverfolgung sowie die Angabe des Liefertags



betrachten die App des Versanddienstleisters als wichtigen Kanal, um Sendungen zu verfolgen



84%

möchten zusätzlich den Namen des Paketdienstleisters erfahren



### LIEFERUNG

#### TIPP!

- ✓ Ermöglichen Sie mit der Paketankündigung jederzeit Transparenz über den Lieferstatus
- ✓ Durch die Möglichkeit zur permanenten Einflussnahme auf Liefertag, -zeit und -ort fördern Sie eine hohe Kundenzufriedenheit

### Die Paketankündigung ist essenziell für das Gefühl des Informiertseins



**99%** der Kunden, die sich voll informiert fühlen, haben Lieferinformationen per E-Mail erhalten

### Lieferung nach Hause ist Top-Präferenz

77%

möchten ihr Paket am liebsten zu Hause empfangen



50%

präferieren bei Abwesenheit die Lieferung zum Nachbarn



### ZUSTELLUNG

### Zufriedenheit beim Paketempfang spielt für viele Kunden eine große Rolle

85%

ist eine zuverlässige Lieferung wichtig

66%

legen Wert auf eine schnelle Lieferung

#### TIPP!

- ✓ Ein positives Kundenerlebnis schaffen Sie durch einen schnellen Warenversand sowie eine zuverlässige Zustellung