Think XXL!

By: Andreas Pörtner | In: B2B eCommerce | Last Updated: 26. Oktober 2022

Like Tweet Pin it Share Share Email

Inhalt des Artikel [ausblenden]

Auch sperrige, großformatige oder besonders empfindliche Ware lässt sich erfolgreich online an Privatkunden verkaufen – wenn die Logistik funktioniert.
- Schneller XXL-Versand
- So einfach wie Paketversand
- Logistik als Kundenerlebnis
- Immer versichert
- Viele vertrauen GEL
- GEL Express Logistik in Zahlen

Auch sperrige, großformatige oder besonders empfindliche Ware lässt sich erfolgreich online an Privatkunden verkaufen – wenn die Logistik funktioniert.

E-Commerce boomt. Viele Shopbetreiber wollen daher ihr Angebot ausweiten – möglichst auch auf sperrige, margenträchtigere Güter. Aber gerade hier muss die Logistik hundertprozentig funktionieren, denn Lieferprobleme sind der Schwachpunkt jeder Kundenbeziehung. Nur wer Bestellern von XXL-Ware einen vergleichbaren Service und vergleichbare Qualität wie die Paketdienste bietet, wird am Online-Markt punkten können.

Jetzt den eigenen Onlineshop eröffnen? Oder das bestehende Angebot strategisch ausbauen? Selten waren die Bedingungen dafür so günstig wie heute. Nach fast 15 Prozent Wachstum von 2019 auf 2020 verzeichnete der E-Commerce im vergangenen Jahr nochmals einen Umsatzsprung von 19 Prozent. Die Möglichkeiten erscheinen unbegrenzt – zumindest fast. Bei großformatigen Waren machen viele Shopbetreiber erst mal einen Rückzieher. Zwar versprechen margenstarke Produkte wie Fahrräder, Markisen und Duschkabinen gute Umsätze und Erträge. Aber auch bei großen Waren gilt: Der aufmerksamkeitsstärkste Webshop und der attraktivste Preis nutzen wenig, wenn die Lieferung nicht möglichst reibungslos funktioniert. Sonst – und das wissen Onlinehändler nur zu gut – wird der treueste Kunde zum Hater. Wohl dem, der einen Logistikpartner hat, der die hohen Verbrauchererwartungen kennt und insbesondere bei großen Packstücken im Blick behält.

Schneller XXL-Versand

Die GEL Express Logistik GmbH ist auf die schnelle und zuverlässige Zustellung von großformatigen, empfindlichen und zeitkritischen Waren spezialisiert. Mit einer Regellaufzeit von zwei Tagen kommt die XXL-Ware beim Endverbraucher an. Möglich wird dies durch ein bundesweites Standortnetzwerk verbunden durch fünf Logistik-Center. „E-Commerce kann nur wachsen, wenn die Logistik funktioniert. Erst die erfolgreiche Übergabe der Ware macht für den Kunden ein wirklich positives Kauferlebnis aus. Im Onlinehandel liegt dieser kritische Punkt in der Regel nicht in den Händen der Shopbetreiber. Deshalb ist es wichtig, mit vertrauensvollen Partnern zusammenzuarbeiten, die die Customer Journey ganz im Sinne des Händlers ergänzen können. Wir liefern und der Shopbetreiber kann sich beruhigt um sein Kerngeschäft kümmern“, sagt Tobias Starosky, Geschäftsführer bei GEL Express Logistik. Die schnelle und zuverlässige Auslieferung ist für E-Commerce-Händler übrigens ein wichtiges Kriterium: Deutlich über die Hälfte der Onlineshopper bricht einen Bestellvorgang ab, wenn im Shop der Lieferzeitpunkt mit 14 Tagen und mehr angegeben wird (siehe Grafik).

So einfach wie Paketversand

Als Enabler für XXL-Waren im E-Commerce gestaltet GEL in diesem Segment den Transport zum Endkunden so schnell und so einfach, wie es die Onlinehändler und vor allem die Verbraucher bestmöglich erwarten können. Dabei findet GEL auch Lösungen für individuelle Vertriebsstrukturen von Händlern und Herstellern. Je nach Gegebenheit des Auftraggebers holt GEL die Versandstücke im zentralen Lager des Onlinehändlers, direkt beim Hersteller oder sogar aus den Filialen ab und stellt diese bundesweit zu. Auch bei der IT-Anbindung bietet der Logistikexperte nach Bedarf kundenindividuelle Lösungen an. Die Aufträge können direkt über das Webportal eingegeben werden, es ist aber auch eine vollautomatische Einbindung ins Warenwirtschaftssystem, in die Umgebung des Webshops oder ein vorhandenes Transportmanagementsystem möglich. Verschiedene Trackingoptionen bieten eine detaillierte Sendungsverfolgung.

Logistik als Kundenerlebnis

Die Kundeninformation läuft ebenfalls über GEL. Sobald die Ware verschickt ist, erhält der Empfänger seinen Liefertermin via E-Mail, alternativ über SMS. Sollte der angegebene Termin für ihn nicht passen, kann er digital einen neuen Zeitpunkt auswählen. Auf Wunsch des Versandkunden kann die Terminvereinbarung auch per Telefon erfolgen. Geliefert wird grundsätzlich bis zur ersten verschließbaren Tür, optional wird aber auch bis ins Wohnzimmer transportiert. Wenn die Ware nicht gefällt, bietet GEL passgenaue Retourenservices bis hin zur Elektro-Altgeräte-Rückführung an.

Immer versichert

Für Onlinehändler besonders interessant auch im Sinne der Kundenzufriedenheit: Der Warentransport kann natürlich versichert werden, sogar für „verdeckte Schäden“, die erst nach dem Auspacken sichtbar sind. Dies trifft genau die Erwartungshaltung der Kunden, die insbesondere höherwertige Waren online bestellen. (siehe Grafik).

Viele vertrauen GEL

Für viele E-Commerce-Anbieter ist GEL Express Logistik daher bereits ihr Partner der Wahl beim Versand sperriger Waren. Der Kreis der Auftraggeber reicht von kleinen Spezialshops bis hin zu großen Namen der Branche mit weitverzweigten, eigenen Vertriebsstrukturen wie Globus, Fahrrad XXL oder die expert e-Commerce GmbH. Ein Service, den viele Händler zu schätzen wissen. „Mit GEL haben wir die Möglichkeit, große Flatscreen-Bildschirme oder sperrige Haushaltsgeräte innerhalb kürzester Zeit ins Wohnzimmer, die Küche oder den Kellerraum unserer Kunden transportieren zu lassen – und genau das erwarten diese auch von uns“, erklärt Marcus Willbold, Bereichsleiter E-Commerce bei expert.

Weitere Informationen: www.gel-express.de

GEL Express Logistik in Zahlen

- 500 Mitarbeiter in Deutschland
- 60 Standorte bundesweit
- 5 große Logistikcenter: Werl, Kassel, Frankfurt/Main, Mainz und Kürnach
- rund 800 Nah- und 200 Fernverkehrsfahrzeuge
- jährliche Beförderung von ca. 3,8 Millionen Packstücken

> „Nicht nur XXL, sondern Super XXL: Der Service und die superschnelle Lieferung von XXL und der GEL Spedition waren echt toll, freundlich – werde ich gerne wieder so machen.“
> (Kundenbewertung im Forum von Fahrrad XXL)

Rating: 0.0/5 (0 votes cast)

ECOMMERCE | GEL EXPRESS LOGISTIK | LOGISTIK | ONLINE BESTELLVORGANG | SHOPBETREIBER

AKTUELLE BEITRÄGE
- Think XXL!
- Wie Marketing und Werbung durch das Smartphone beeinflusst werden
- Welche Vorteile bietet eine B2B-E-Commerce-Plattform
- 4 Missverständnisse im B2B E-Commerce
- Was besagt das Wasserfallmodell?

ZU EMPFEHLENDE TOOLS

eCommerce-Seminare und eCommerce-Weiterbildungen

Video-Webanalyse-Software TrackingScout: Sehen Sie weshalb Ihre Besucher nicht zu Kunden werden

eCommerce-Einstieg: Die eCommerce-Komplettpakete - innerhalb 5 Tagen online verkaufen

eCommerce-Einstieg: Die eCommerce-Komplettpakete - innerhalb 5 Tagen online verkaufen

E-Commerce Jobs

eCommerce-Beratung und eCommerce-Coachings

eCommerce-Monitoring & Websiteverfügbarkeitsmessung

Video-Marketing-Software für Youtube

Google MyBusiness Software & Marketing

Social-Media-Marketing-Software

SEO-Software für eCommerce-Unternehmen und Online-Shops

Digital Asset Management SaaS