Advertorial • 15.12.2022

Big kann beautiful werden

Mit XXL-Waren im Onlinehandel punkten

Auch im E-Commerce wachsen die Bäume nicht mehr in den Himmel. Doch es gibt noch Sparten mit Entwicklungspotenzial. Händler*innen, die mit XXL-Artikeln Onlinekunden ein perfektes Einkaufserlebnis bieten, haben beste Zukunftsaussichten. Aber wie kommen die großen Sendungen schnell und zuverlässig zu den Kund*innen?

Quelle: GEL Logistik

120 Milliarden Euro – die Umsatzprognose 2022 für den E-Commerce in Deutschland ist vielversprechend. Das ist mehr als siebenmal so viel wie noch im Jahr 2009. Aber keine Party währt ewig. Nach zwei coronagetriebenen Boomjahren blickt die Branche aktuell deutlich verhaltener in die Zukunft. Angesichts der inzwischen beträchtlich breiteren Umsatzbasis sei das aber nicht ungewöhnlich, beruhigt das Kölner Institut für Handelsforschung.

Dennoch müssen sich Onlinehändler*innen fragen, wie sie sich zukünftig aufstellen sollten, um auch am härter umkämpften Markt bestehen zu können. Ein Mittel der Wahl: neue Segmente aus- oder aufbauen, die bislang noch nicht so stark im virtuellen Handel vertreten sind. Großes Potenzial haben XXL-Waren. Sie stehen bislang nicht im Fokus der auf Massenbetrieb ausgelegten Onlinesortimente. Mit margenstarken Produkten wie etwa Fahrrädern, Unterhaltungselektronik, Markisen oder Duschkabinen lassen sich auch im Jahr 2022 noch nennenswerte Onlinemarktanteile erobern.

Babyboomer im Visier

Diese Waren sind auch deswegen für den Onlinehandel attraktiv, weil sie oft eine zahlungskräftigere, sprich ältere Zielgruppe ansprechen. Und die Babyboomer erweisen sich zunehmend als tragende Säule des Onlinehandels. Nach Zahlen des Bundesverbands E-Commerce tätigen Kund*innen jenseits der 50 inzwischen mehr als Hälfte aller Onlinekäufe.

Kund*innen nicht vergraulen

Gute Gründe für Shopbetreiber*innen also, das Thema XXL-Waren ernsthaft ins Auge zu fassen. Der Grund, warum viele Onlinehändler*innen dies bislang noch nicht getan haben, liegt auf der Hand. Der aufmerksamkeitsstärkste Webshop und der attraktivste Preis nutzen wenig, wenn die Lieferung nicht möglichst reibungslos funktioniert. Und wenn das mal nicht der Fall ist: Konsument*innen haben heutzutage durchaus Verständnis, wenn auch Lieferdienste mit Personalengpässen zu kämpfen haben, erwarten dann aber vorausschauende und transparente Kommunikation. Passiert das nicht – und das wissen Onlinehändler*innen nur zu gut – wird man auch die treuesten Kund*innen schnell auf nimmer wiedersehen los. Wer ins verheißungsvolle XXL-Geschäft einsteigen will, ist also gut beraten, sich zuvor einige kritische Fragen zum bestehenden oder geplanten Logistikpartner zu stellen:

> Kann mein Versender überhaupt große und empfindliche Waren transportieren? Viele Anbieter beschränken sich nur auf das automatisierte und genormte Paketgeschäft.
> Kann der Versender innerhalb der Frist, die Onlinekund*innen gewohnt sind, ausliefern? Ein wichtiger Punkt, denn die Abbruchquoten beim Onlinekauf gehen spürbar in die Höhe, sobald Kund*innen Lieferzeiten von mehr als sieben Tagen angezeigt bekommen. Viele denken sich: Dann fahr' ich doch am Samstag schnell zum Baumarkt oder in den Fahrradshop.
> Kann er das Thema Retouren einfach und unkompliziert abwickeln? Kein Kunde und keine Kundin möchte dreimal telefonieren oder mailen, um dann 14 Tage auf die Speditionsabholung zu warten.
> Haftet er auch bei offenen und insbesondere bei verdeckten Transportschäden? Onlinekund*innen kaufen bereitwilliger, wenn ihnen zugesichert wird, dass sie auch bei Transportschäden, die erst beim Auspacken der Ware zutage treten, anstandslos Ersatz oder Rückerstattung erhalten.

Quelle: GEL Logistik

Konzentration aufs Kerngeschäft

Der Bikeversender Fahrrad XXL hat sich genau diese Fragen gestellt und arbeitet deswegen bereits seit sieben Jahren mit der GEL Express Logistik GmbH zusammen. Die Logistik-Spezialisten für sperrige, empfindliche und zeitkritische Waren liefern die Räder pünktlich und zuverlässig aus. Fahrrad XXL kann sich ganz auf sein Kerngeschäft – den Fahrradverkauf – konzentrieren. Dass diese Arbeitsaufteilung funktioniert, zeigen die Kundenposts auf der Website von Fahrrad XXL. Beispiel: „Nicht nur XXL, sondern Super XXL: Der Service und die superschnelle Lieferung von XXL und der GEL Express Logistik waren echt toll, freundlich – werde ich gerne wieder so machen."

Schneller XXL-Versand

Die GEL Express Logistik GmbH ist auf die schnelle und zuverlässige Zustellung von sperrigen, empfindlichen und zeitkritischen Waren spezialisiert. Mit einer Regellaufzeit von zwei Tagen kommt die XXL-Ware bei Endverbraucher*innen an. Möglich wird dies durch ein bundesweites Standortnetzwerk, verbunden durch fünf Logistikcenter. „E-Commerce kann nur wachsen, wenn die Logistik funktioniert. Erst die termingerechte Übergabe der Ware macht für die Kund*innen ein wirklich positives Kauferlebnis aus", **sagt Tobias Starosky, Geschäftsführer bei GEL Express Logistik**. Je nach Gegebenheit des Auftraggebers holt GEL die Versandstücke im zentralen Lager der Onlinehändler*innen, direkt beim Hersteller oder sogar aus den Filialen ab und stellt diese bundesweit zu.

Umfassend versichert

Für Onlinehändler*innen besonders interessant auch im Sinne der Kundenzufriedenheit: Der Warentransport kann natürlich versichert werden, sogar für sogenannte verdeckte Schäden, die erst nach dem Auspacken sichtbar sind. Dies trifft vor allem die Erwartung der Kund*innen, die höherwertige Waren online bestellen (siehe Grafik).

Auch die expert e-Commerce GmbH vertraut auf die Logistikkompetenz von GEL. „Mit GEL haben wir die Möglichkeit, große Flatscreen-Bildschirme oder sperrige Haushaltsgeräte innerhalb kürzester Zeit ins Wohnzimmer, die Küche oder den Kellerraum unserer Kund*innen transportieren zu lassen – und genau das erwarten diese auch von uns", **erklärt Marcus Willbold, Bereichsleiter E-Commerce bei expert**.

Quelle: GEL Logistik

Anfrage zu diesem Beitrag

Themenkanäle: Online-Handel, E-Commerce, Logistik, Lieferung, Logistiklösungen, Retoure