

# Fragt som parameter for øget salg



IVÆKST / DIBS - E-handel: Idé til succes,  
København 3. juni 2014

Carsten Ilsø Christensen, Business Development,  
e-commerce, PostNord Danmark

# Tæt sammenhæng mlm. e-butik og fragtfirma

*“Generally the customer does not differentiate between the courier and the company the item was purchased from, therefore a poor experience reflects badly on the retailer. However a good delivery experience can enhance their reputation, gain customer loyalty and increase sales.”*



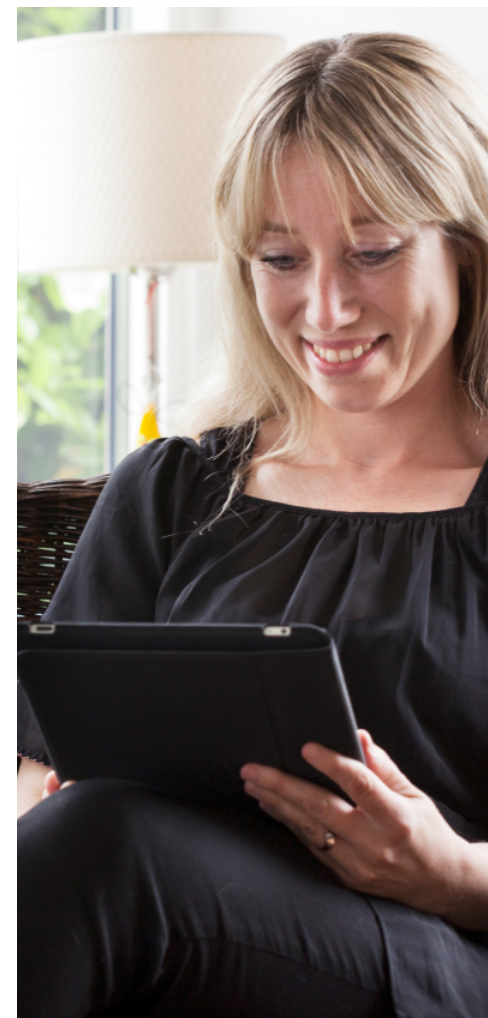
**Richard Wilding, professor of supply chain strategy at Cranfield School of Management**

# Levering

## En vigtig del af købsoplevelsen

- 95% vil gerne selv bestemme, hvor varen skal sendes hen, når de handler i en netbutik
- 71% foretrækker at få leveret deres varer på hjemmeadressen - resten vælger enten arbejdspladsen (12%) eller selv at hente pakken (17%)
- 94% synes det er vigtigt at kende den samlede pris på købet tidligt i forløbet
- 59% vil gerne kunne holde sig orienteret om, hvor langt varen er kommet

- Kilde: Megafon 2013

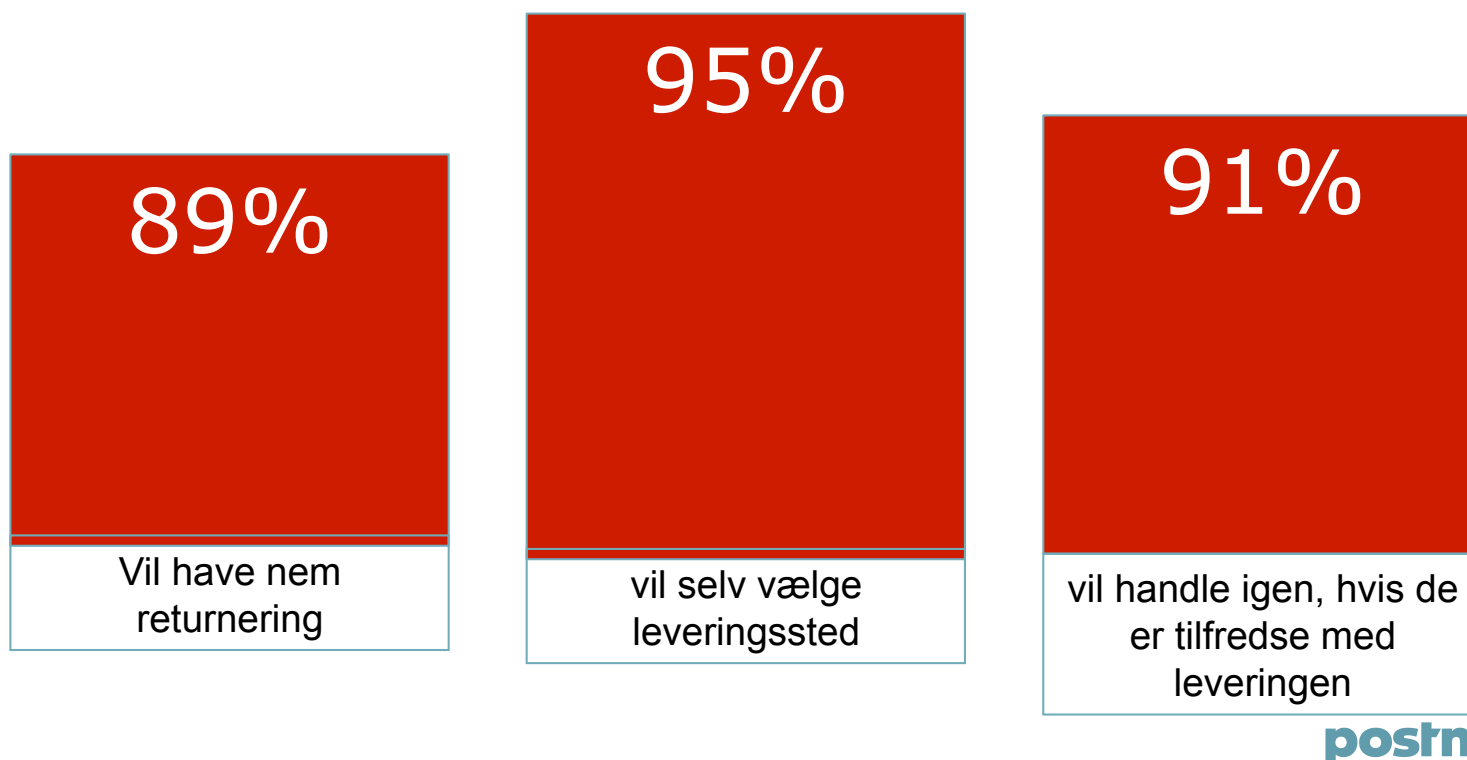


# Megafon analysen 2013

## Kunden har magten

Forbrugerne vil selv bestemme:

- Nogle gange vil de handle og modtage deres varer derhjemme – andre gange på farten.
- De vil selv kunne styre forsendelserne derhen, hvor de ønsker.
- Det skal altid passe til deres behov!

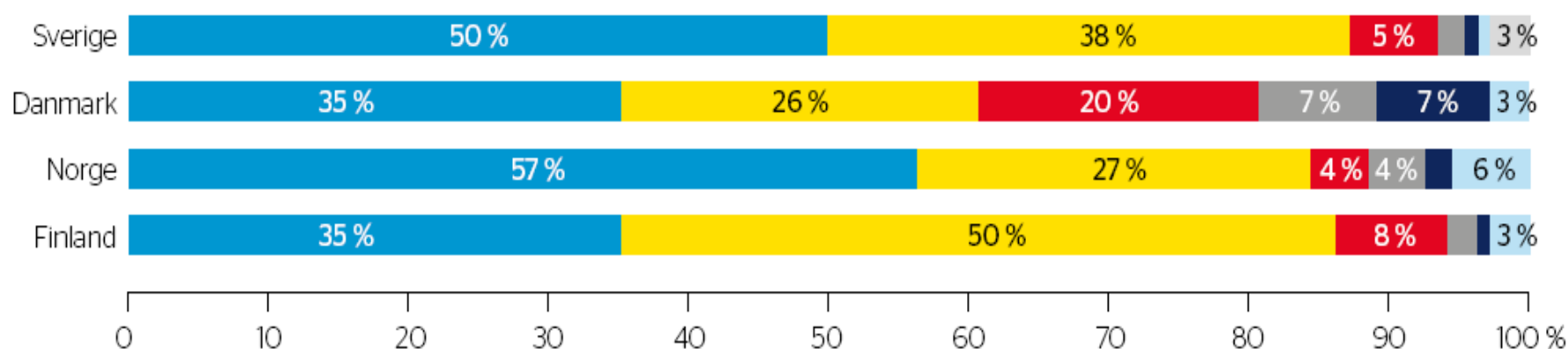




# Den mest populære leveringsform

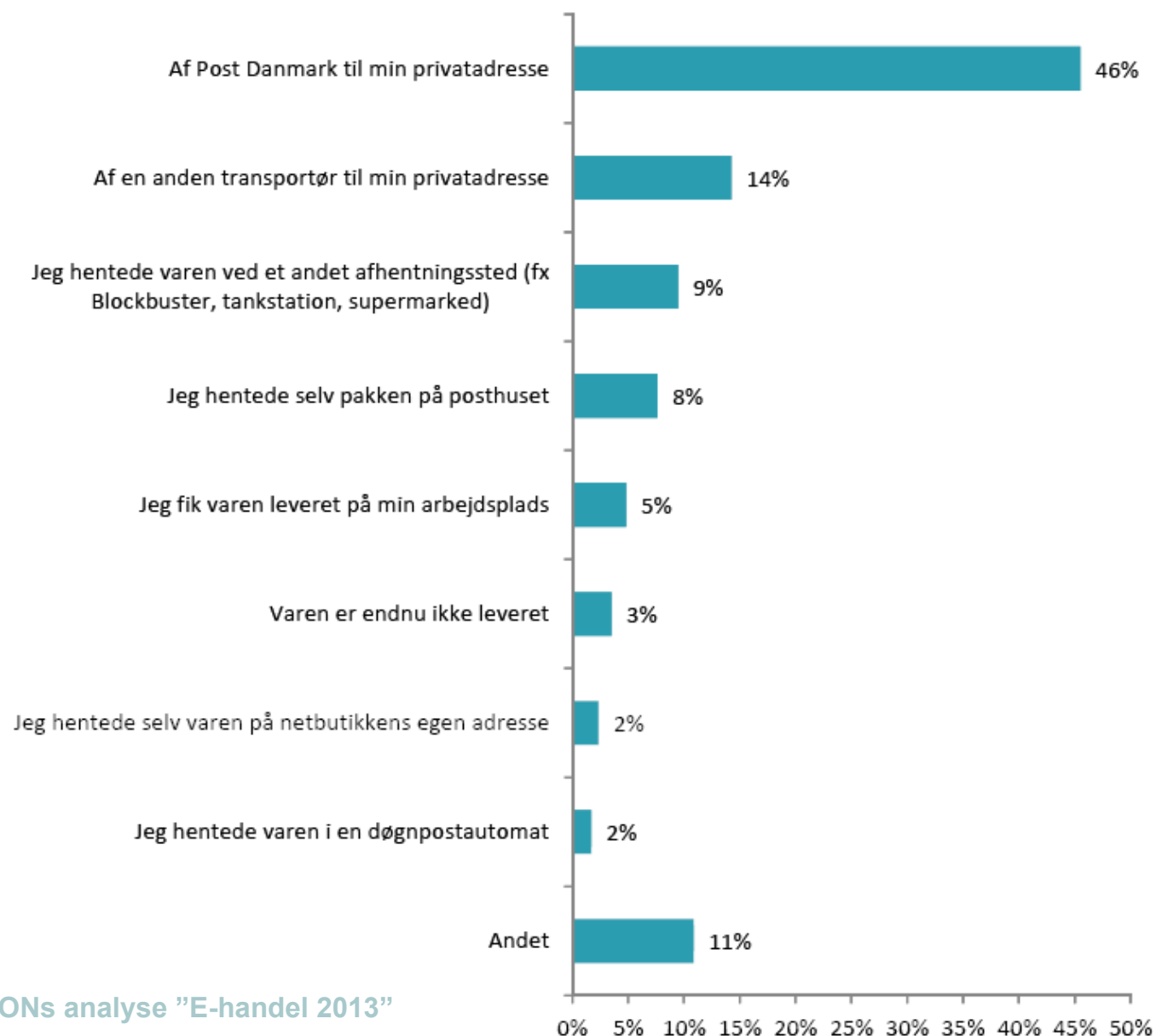
Når du har bestilt en vare på internettet, hvordan vil du så normalt helst have den leveret? Udgangspunkt: Har handlet på nettet

■ I postkassen af postbuddet 
 ■ Hente selv på ekspeditionssted/udleveringssted 
 ■ Leveret hjemme i dagtimerne 9-17 
 ■ Leveret hjemme i aften timerne 17-21, selv om det koster ekstra 
 ■ Leveret til min arbejdsplads 
 ■ Hente selv i en fysisk butik 
 ■ Andet, er i tvivl, ved ikke



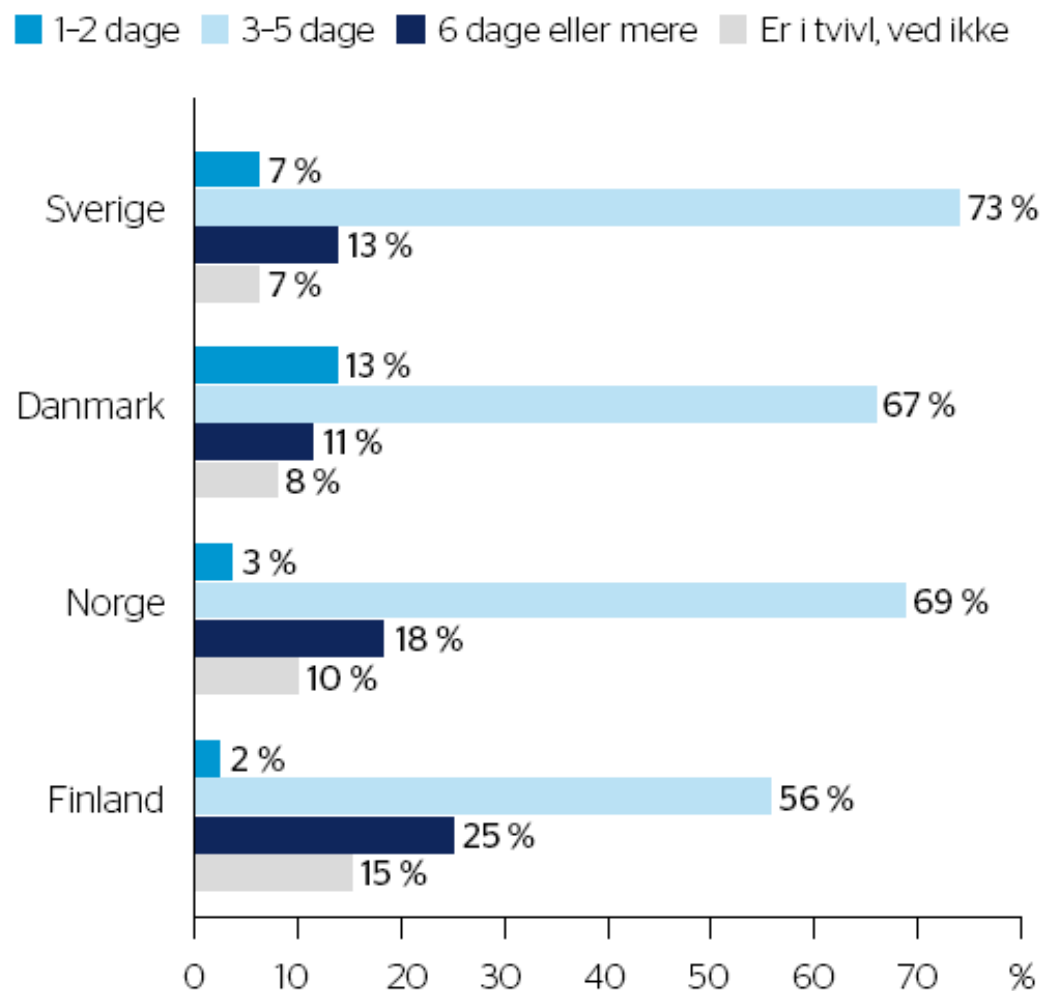
**Kilde – E-handel i Norden 2014, postnord**

# Leveringsform – Hvordan fik du leveret sidst?



MEGAFONs analyse "E-handel 2013"

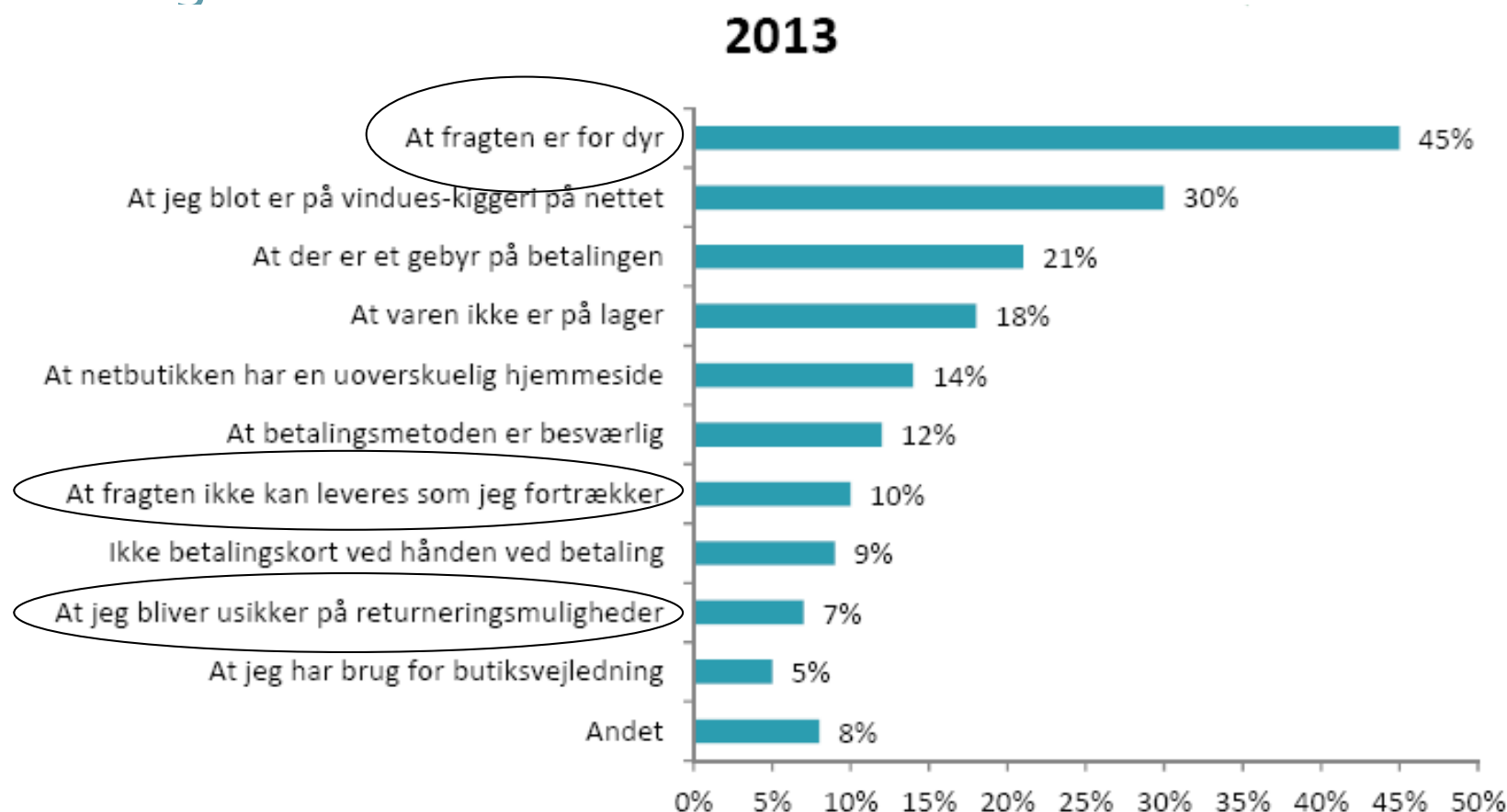
# Forventede leveringstider



**Kilde – E-handel i Norden 2014, postnord**

# 7 ud af 10 afbryder deres køb på internettet

## Årsager



•Fra MEGAFONs analyse "E-handel 2013"

# Check-out og levering – en del af handlen

- Minutterne fra din kunde har valgt en vare i din netbutik, til den er købt og betalt, er kritiske for din forretning
- Levering er en integreret del af enhver handel på nettet
- Salget er ikke slut før kunden modtager sin vare

## Husk!

Det vigtigt at have fuldt fokus på den sidste del af salgsprocessen.

Her eksempler 



# Med24.dk

Kurven er tom..  
Fragt kun 29 kr. Fri fragt fra 599 kr.\*



SØG

VÆLG MÆRKE

UDSALG

NYHEDER

MEDLEMSKLUBBEN

FRAGT & LEVERING

GRATIS



## KUNDESERVICE

### • Det koster fragten:

[GLS Pakke Shop](#)

29 kr.

Fri fragt over 599 kr.

[Pakkeboks / Postbutik](#)

29 kr.

Fri fragt over 599 kr.

[Erhvervsadresse](#)

29 kr.

Fri fragt over 599 kr.

[Privatadresse](#)

29 kr.

[Afhentning på lager](#)

0 kr.

[Udland](#)

[Læs mere](#)

- Ordre sendes indenfor 1-3 hverdage.
- Vi sender altid i diskret emballage.
- Der er 14 dages fuld returret.
- Sikker betaling med Dankort, Visa/Dankort, Visa, VisaElectron og MasterCard
- [Handelsbetingelser](#) og [persondatapolitik](#).

### Vi sender med:



### Betal med:



## GAVEÆSKER

Sorter: **Popularitet** | [Navn](#) | [Pris](#)



Gaveæske - Caviar Cream  
+ Eye Gel Serum +  
Refirmiang Cream  
★★★★★ (5)

~~490,00 DKK~~

**390,00 DKK** Spar 20%

[Mere info](#)

[Læg i kurv](#)

## HVAD ER DER I MIN KURV?

| Fjern | Produkt(er)                                                                | Antal                          | Samlet beløb |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| Slet  | <a href="#">Gaveæske - Caviar Cream + Eye Gel Serum + Refirmiang Cream</a> | <input type="text" value="1"/> | 390,00 DKK   |

Varer i alt: 390,00 DKK

[Frugt 29 kr. Køb for 209,00 DKK mere og få fri fragt\\*](#)

Hvis du er medlem optjener du **19,50 DKK** i bonus

[Tilbage](#)

[Opdater antal](#)

[Indlæs gavekort](#)

[Til kassen](#)

# BUKSETRØLDEN.DK

- ET UNIVERS AF LÆKKERT BØRNETØJ

MIN INDKØBSKURV

0,00 DKK

Hjælp til ordre

Gå til indkøbskurv

## Frugt og levering

Vi bestræber os på at alle ordre bestilt inden kl. 12 sendes afsted samme dag, men vores generelle leveringstid er mellem 1-3 dage. I forbindelse med udsalg og andre kampagner skal der dog påregnes ekstra leveringstid.

Vi leverer fragtfrit i Danmark ved køb for over kr. 1.000 hvis du ønsker leveret til postdanmark pakkeshop eller GLS pakkeshop eller GLS erhverv - Køb under kr. 1.000 tillægges et fast forsendelsesgebyr på enten kr. 25 eller kr. 35,-

Den fragtfriegrænse kan bortfalde eller ændres under udsalg eller i forbindelse med andre kampagner hos Buksetrolden.

### Du kan vælge mellem følgende fragttakster:

#### GLS pakkepost Kr. 25,-

Når du vælger GLS pakkeshop for du automatisk de 5 nærmeste GLS pakkeshops som ligger i dit postnummer. Du vælger frit hvilken du ønsker at få din pakke sendt til. Du modtager en e-mail eller sms (hvis du har indtastet mobilnummer) når din pakke ligger klar til afhentning. Med GLS pakkeshop er der fragtfri levering over kr. 1.000,-

#### GLS Erhverv kr. 25,-

Det SKAL være en erhvervsadresse. Pakken sendes direkte til erhvervsadressen. Med GLS Erhverv er der fragtfri levering over kr. 1.000,-

#### Postdanmark ude omdeling kr. 25,-

Sendes med postdanmark. Din pakke bliver afleveret på det nærmeste posthus. Du får automatisk en besked enten via SMS, e-mail eller brev når din pakke ligger klar til afhentning. Fragtfri levering over kr. 1.000,-

#### Postdanmark med omdeling kr. 35,-

Sendes med postdanmark og din pakkes leveres direkte til din dør. Med postdanmark med omdeling er det ikke muligt at opnå fragtfri levering.

*Tydelig  
hjælp og  
info*





NIKE TIEMPO  
GENIO LEATHER FG

std\_size: 43 - US 9½

Antal

Pris: 470,00 DKK



|       |            |
|-------|------------|
| ANTAL | SUBTOTAL   |
| 1     | 470,00 DKK |

I ALT: 470,00 DKK

SHOP VIDERE

GÅ TIL KASSEN

KØB FOR 530,- MERE OG FÅ GRATIS LEVERING

\*gælder ikke enkelte tunge varer

Mersalg

# CHECKOUT

## En checkout-side

ALLEREDE REGISTRERET? KLIK HER FOR AT LOGGE IND.

### 1 FAKTURAADRESSE

FORNAVN\*  EFTERNAVN\*

EMAIL\*  TELEFON\*

ADRESSE\*

LAND\*

POSTNUMMER\*

BY\*

FIRMA

☐ OPRET EN KONTO TIL SENERE BRUG.

☒ LEVERING TIL SAMME ADRESSE

### 2 LEVERINGSMÅDE

**POST DANMARK**  
- der medfølger returlabel til alle forsendelsestyper

- ☐ MED OMDELING **59,00 DKK**
- ☐ UDEN OMDELING / DØGNPOST **39,00 DKK**
- ☐ ERHVERV **49,00 DKK**

#### AFHENTNING HOS SPORTZOO

☐ AFHENTNING HOS SPORTZOO **0,00 DKK**

### 3 BETALINGSMÅDE

**QUICKPAY KORTBETALING**  
Du har valgt at betale for ordren online. Lige så snart du har gennemført din ordre, vil du blive overført til betalingssystemet. Her skal du gennemføre din betaling. Når betalingen er gennemført, vil du automatisk blive sendt tilbage til vores forretning.

Du kan betale med følgende betalingskort:



### ✓ ORDREOVERSIGT

#### BETALINGS- OG LEVERINGSADRESSE

| PRODUKT                                            | ANTAL | SUBTOTAL          |
|----------------------------------------------------|-------|-------------------|
| NIKE TIEMPO GENIO LEATHER FG<br>STYLE#: 631282-810 | 1     | 470,00 DKK        |
| SUBTOTAL                                           |       | 470,00 DKK        |
| <b>TOTAL</b>                                       |       | <b>470,00 DKK</b> |
| MOMS                                               |       | 94,00 DKK         |

GAVEKORT (FORMAT: 12345-678901)

**INDLØS GAVEKORT**

KOMMENTAR TIL ORDREN - ANGIV EVT. STED TIL AFLÆSNING

☐ TILMELD MIG NYHEDSBREVET

☐ JEG ACCEPTERER **HANDELSVILKÅRERNE**

**Bestil**

**SPORTZOO.DK**

TOP / SPAR 15-99% / GILLETTE FUSION PROGLIDE POWER BARBERBLADE (8 STK)



## Gillette Fusion ProGlide Power Barberblade (8 stk)

ProGlide Power har tyndere, finere barberblade med Gillettes avancerede belægning, der kun giver en meget let modstand og dermed er der mindre træk og hiv i forhold til Gillette Fusion og et langt mere ubesværet glid. Giver en utrolig behagelig barbering, selv om du barberer dig hver dag.

Andre produkter fra samme producent: [Gillette](#)

kr. 400,00

PostMe pris: kr. 219,00

1

FØJ TIL KURV



Frugt udgør kr. 25,00.

Tilgængeligt på lager



## Til Barbering - Gillette Fusion ProGlide Hydrating Gel - 200 ml (1 stk)

200 ml. Fugtighedsgivende Gel fra Gillette Fusion ProGlide.

Andre produkter fra samme producent: [Gillette](#)

PostMe pris: kr. 39,00

FØJ TIL KURV



POST

Tilføjer du dette produkt vil din fragtpri  
blive tillagt: kr. 6,00 (fra kr. 25,00 til kr.  
31,00).

Tilgængelighed: På lager




[E-mærket?](#)
[Outside of EU?](#)

Husk gratis fragt ved køb for over kr. 1.500,00.

## Vælg leveringsform

Vi mener at dit modtager land er Danmark. [Klik her for at ændre land](#)



☒ Brev <sup>?</sup>  
kr. 31,00



☐ Pakke - Til hjemmeadressen <sup>?</sup>  
kr. 43,00



☐ Pakke til døgnpost <sup>?</sup>  
kr. 31,00 [læs mere](#)



☐ Næstedagsleverance, leveres i morgen aften (Gælder kun 0900-2500, 2600, 2610, 2620, 2630, 2635, 2650, 2660, 2665, 2670, 2700, 2720, 2730, 2740, 2750, 2770, 2791, 2800, 2820, 2860, 2870, 2880, 2900, 2920 eller 2930) <sup>?</sup>  
kr. 79,00



☐ Pakke til din virksomhed <sup>?</sup>  
kr. 47,00



☐ Pakke til afh. på posthus/postbutik <sup>?</sup>  
kr. 31,00



☐ Afhentning hos PostMe i Herlev <sup>?</sup>  
Gratis



[Få 2% rabat på denne ordre!](#)



[Jeg har en kuponkode.](#)



[Jeg har et gavekort.](#)

Sub-Total: kr. 258,00

Frugt: kr. 31,00

Moms udgør: kr. 51,60

Total: kr. 289,00

FORTSÆT INDKØB

VIDERE TIL ADRESSE



# Postme

## Konverteringsrate steg med 2%

*"Vi vil ikke tjene på fragten, men vil gerne gøre det gennemskueligt for vores kunder, hvad de betaler for. Derfor har vi integreret PostNord Danmarks mange leveringsmuligheder på bestillingssiden, for på den måde at give kunderne en mulighed for at vælge den levering, der passer deres behov. Vores konverteringsrate er steget med 2 %, og vi oplever stor tilfredshed med, at vi har skabt gennemsigtighed omkring fragtomkostninger."*

Morten Cramer - Partner, PostMe



# Retur

## En vigtig del af dit "fragttilbud"



# Nem retur

## Kan fjerne en vigtig barriere

- Du yder en god service, når du gør det nemt for dine kunder at returnere - eventuelt gratis eller til en lavere pris
- Du kan vælge at vedlægge en returlabel i dine pakker eller eftersende den via et link, hvis kunden henvender sig
- Du betaler kun for de labels, der rent faktisk bliver brugt
- Dine kunder kan selv aflevere pakken på et udleveringssted
- Returpakken vil typisk også kunne følges på track & Trace
- Selvom du ikke sørger for retur, så giv dine kunder overblik over hvordan de lettest returnerer fx ved at linke til Online Pakkeporto, hvis du benytter PostNord Danmark



# Kunderne efterspørger nemme returløsninger

*Hvilke leveringsmuligheder kan få dig til at handle i en netbutik igen?*

*6 muligheder – max 2 svar*

At netbutikken tilbyder en nem returløsning



38%

Det var den næstmest betydende mulighed. Kun overgået af muligheden for frit at vælge hvor pakken skal udleveres/afhentes med 44%

Copyright © 2012 Dansk e-handelsanalyse – 1.089 respondenter – max 2 svar



## - Gratis returfragt – er det et nødvendigt onde?

”Companies that offer free shipping on returns can see between a 58 and 357 percent increase in sales in the next two years, new research suggests.”

”Researchers also found that purchases decreased between 74 and 100 percent at companies where consumers had to pay for shipping on returns.

Kilde: 4-årigt Studie fra Washington and Lee University 2012



**postnord**

## - Gratis returfragt – er det et nødvendigt onde?

### ARGUMENTER FOR

- Du fjerner en mulig købsbarriere og kan dermed sælge mere
- Du har større chance for at få tilfredse kunder, der handler igen
- Du kan differentiere dig fra konkurrenter med ringere returbetingelser

### ARGUMENTER MOD

- Øger returraten
- Øger omkostningerne
- Fjerner lidt fokus fra dit produkt



# Nyt forbrugerrettighedsdirektiv – træder i kraft den 13. juni 2014

## Udvalgte hovedelementer

- 14 dages fortrydelsesret – Uændret i forhold til i dag
- Skærpede krav til information om fortrydelsesretten. Bl.a. krav om en standardfortrydelsesformular
- I tilfælde af mangelfulde oplysninger om fortrydelsesretten forlænges denne til 12 måneder - I dag 3 måneder
- Forbrugeren får forsendelsesrisikoen ved returnering. Forbrugeren hæfter, hvis varen forsvinder eller bliver beskadiget under returnering - ændring



# Nyt forbrugerrettighedsdirektiv – træder i kraft den 13. juni 2014

## Udvalgte hovedelementer

- Loven giver i højere grad mulighed for at afprøve produkterne inden brug af fortrydelsesretten
- Dog kan den erhvervsdrivende kræve en vis kompensation for den værdiforringelse varen er tilført
- Det er den erhvervsdrivende, der har ret til at fastslå værdiforringelsen ud fra "den generelle handelsværdi". Loven afviser ikke at værdiforringelsen kan være 100%.





# Fremtiden er her lige om lidt



[www.postdanmark.dk/e-handel](http://www.postdanmark.dk/e-handel)

Analyser til **gratis** download bl.a.:



Kontakt Kundeservice Erhverv på 70 11 12 30