



## Piekperiode 2021 tackelen

19 tips om te winnen tijdens het piekseizoen



**Hoe overtreft je de piek van vorig jaar?**

Succesvol verzenden van Black Friday tot Kerst

[sendcloud.nl](https://sendcloud.nl)

## Wat kun je verwachten van de piekperiode dit jaar?

2020 was in alle opzichten een bijzonder jaar. De wereld stond op zijn kop, fysieke winkels sloten en ondertussen gingen online bestellingen door het dak. Als gevolg hiervan beleefde de e-commerce industrie vorig jaar de drukste piekperiode ooit. En nu het ernaar uit ziet dat de recordverkoop van 2020 opnieuw zal worden gebroken, kunnen we zeker wel stellen dat online shoppen voorgoed is veranderd!

**Wat betekent dit alles voor de piekperiode van november en december 2021?** Zoals altijd staan deze maanden in het teken van Black Friday, Cyber Monday en Kerst. Consumenten geven het grootste deel van hun welverdiende geld uit aan cadeaus, mooie outfit voor tijdens het kerstdiner, alcohol en overige artikelen voor de feestdagen. En, om het nog maar even te benadrukken, de cultuurveranderende pandemie zal ervoor zorgen dat online retailers en vervoerders met enorm grote verzendvolumes te maken krijgen.

Wanneer we terug kijken op de piekperiode van vorig jaar zijn veel retailers en vervoerders onder de druk bezweken. Waarom? Ze waren er niet op voorbereid. Wil je hetzelfde lot dit jaar vermijden met jouw bedrijf? Dan zul je ervoor moeten zorgen dat je de inzichten van vorig jaar gebruikt als basis voor je piekseizoenstrategie van 2021.

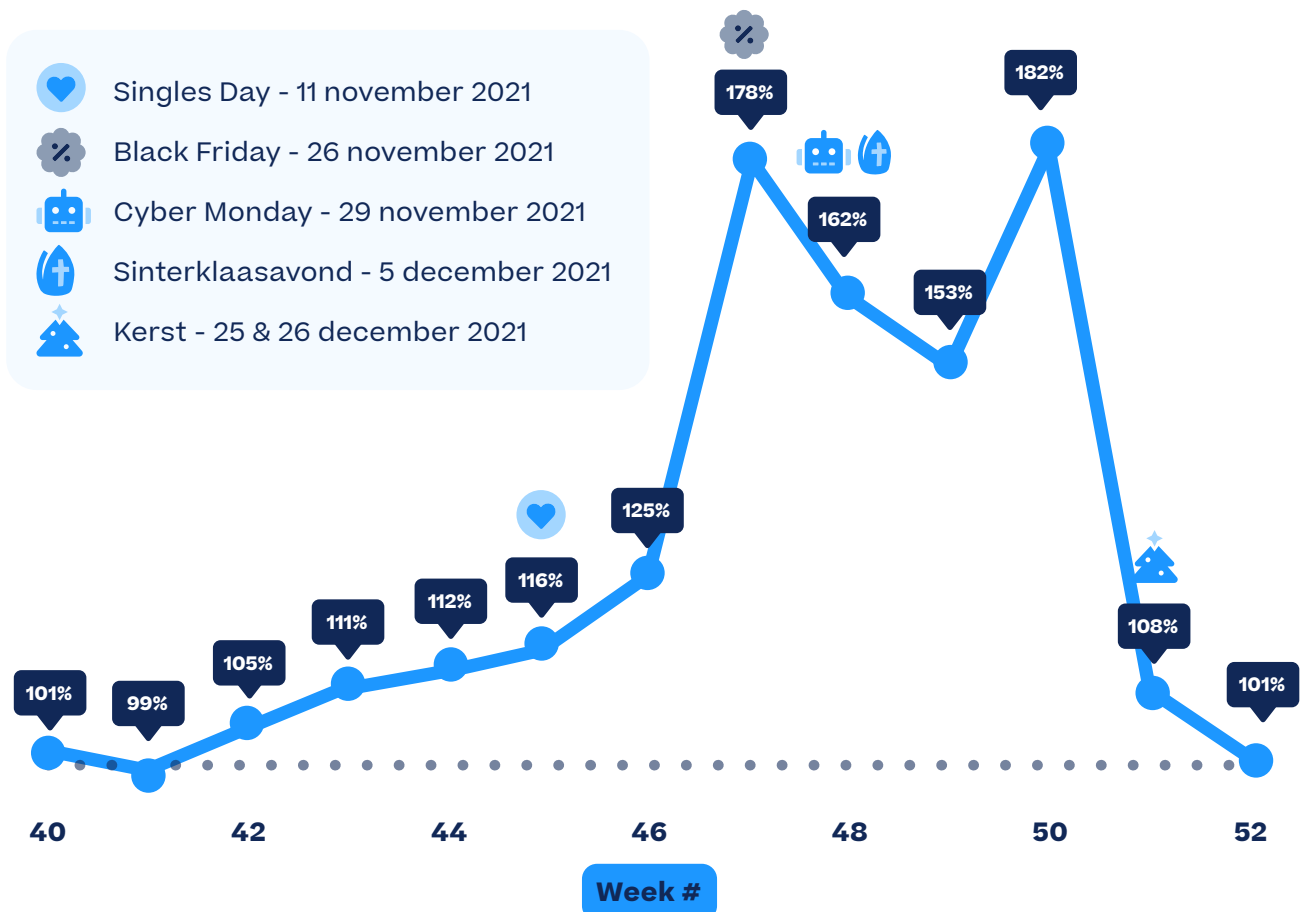
Hieronder vind je 19 actiepunten waarmee jouw e-commercebedrijf tijdens de piekperiode van 2021 kan groeien.

# Voorspelling piekperiode 2021

Online shoppen is het nieuwe normaal. Dat kunnen we wel stellen kijkend naar de verwachte groei van het verzendvolume. Tot eind december verwachten wij weken met tot wel +82% hogere volumes. Met de lockdowns tijdens de piekperiode van vorig jaar in het achterhoofd, wordt het interessant om te zien hoe de piek van dit jaar zich zal ontwikkelen. Dit is wat je kunt verwachten!

## Verwachte groei verzendvolume tijdens eindejaarspiek

(In vergelijking met een gemiddelde week voor het piekseizoen)



# De impact van de piekperiode op bezorging

Tijdens het einde van het jaar gaan er tot wel drie keer zoveel pakketten over de band als normaal. Zowel voor online retailers als vervoerders is het dus flink aanpoten om ervoor te zorgen dat een pakket op tijd bij de klant op de mat ligt. Dit zijn de vier belangrijkste zaken om rekening mee te houden.



## Piek rondom feestdagen

De piekperiode staat volledig in het teken van feestdagen. Toch begint de drukte al eerder. Vanaf Singles Day (11 nov) neemt het aantal bestellingen langzaam toe. Van week 47 tot en met week 50, vanaf Black Friday, neemt de drukte pas echt toe en met Kerst bereiken de orders een hoogtepunt. Hierna neemt de drukte wat af en na nieuwjaar is het bestelvolume weer normaal. Schaal je capaciteit dus al vanaf november op.



## Aangepaste levertijden

Feestdagen gaan hand in hand met aangepaste levertijden. Net als winkels tijdens Kerst de deuren sluiten, zijn ook de distributiecentra van vervoerders een aantal dagen dicht. Op kerstavond en oudjaarsdag gelden bijvoorbeeld afwijkende pick-up tijden. Op dagen als Kerst en nieuwjaarsdag vindt helemaal geen bezorging plaats.



## Vertraging in levering

Niet alleen voor jou als online retailer, maar ook voor vervoerders betekent de piekperiode topdrukke. Communiceer proactief naar klanten wat ze kunnen verwachten. Laat minimaal een indicatie van de levertijd zien in de checkout en houd klanten op de hoogte met track & trace mails.



## Toename van retouren

Het einde van het jaar betekent nog niet het einde van de piekperiode. Helaas gaat een piek aan bestellingen vaak gepaard met een piek in retourzendingen. 87% van de consumenten stuurt een artikel terug als het niet bevalt. Houd er daarom rekening mee dat je nog zeker tot halverwege januari druk bent met het verwerken van retouren.

# Checklist

Een goede voorbereiding is het halve werk, ook tijdens de piekperiode. Wanneer je het goed aanpakt, kun je tijdens de laatste maanden van het jaar een piek aan online bestellingen verwachten.

Voorwaarde voor succes is dat jouw webwinkel op alle vlakken is voorbereid op deze stormloop. Analyseer dus vooraf mogelijke knelpunten, van websitebezoek tot orderafhandeling. Check bijvoorbeeld of je de capaciteit van je hosting moet aanpassen met het zicht op een flinke boost aan bezoekers.

Een van de grootste uitdagingen van online retailers tijdens de piek is verzending. Hoe ga je om met vertragingen, zoekgeraakte pakketten en aangepaste levertijden? We got you covered! In deze checklist vind je 19 actiepunten om je verzendproces te optimaliseren. Zo kun jij gaan knallen tijdens de feestdagen.

## Fase 1 – Van interesse tot aankoop

### ☒ **Communiceer deadlines**

Om te zorgen dat pakketten op tijd geleverd worden, is het belangrijk dat klanten tijdig bestellen. Communiceer daarom de uiterlijke besteldatum voor levering. Kerst is traditioneel de drukste week van het jaar en levering op eerste kerstdag is niet mogelijk. Adviseer klanten daarom uiterlijk 21 december te bestellen.

### ☒ **Bied tijdelijk korting op verzendtarieven**

Wist je dat [68% van de Europese consumenten](#) een bestelling staakt bij te hoge verzendkosten? Denk er daarom aan om je verzendtarieven als (tijdelijke) korting in te zetten in je webshop.

### ☒ **Test met een drempelwaarde voor gratis verzending**

[60% van de Nederlandse consumenten](#) voegt een extra product toe om het drempelbedrag voor gratis verzending te bereiken. Nu is het perfecte moment voor een A/B-test om het ideale bedrag te bepalen en je orderwaarde te verhogen.

### ☒ **Stunt met speciale verzenddagen**

Een andere succesvolle tactiek die door toonaangevende e-commercespelers wordt toegepast, is gratis verzending. Je kunt gratis verzending ook slim inzetten op piekmomenten. Organiseer bijvoorbeeld een gratis verzenddag op Black Friday, met Kerst, op een andere feestdag of doe op 14 december mee aan 'Free Shipping Day'. Met een tijdelijke actie creëer je urgentie en stimuleer je zowel traffic als verkopen.

### ☒ **Toon afhaalpunten in de checkout**

Met afhaalpunten is de aflevergarantie bij een eerste afleverpoging 100%. Prettig voor de klant, maar daarnaast is het vaak ook goedkoper. Door gebruik te maken van afhaalpunten verlicht je bovendien het pakketnetwerk. Wanneer je werkt met Sendcloud heb je keuze uit een groot netwerk aan afhaalpunten van o.a. DHL, DPD, Homerr, PostNL en UPS.

☑ **Combineer verschillende vervoerders**

Door meerdere vervoerders te combineren, kun je meerdere verzendopties bieden. En dat is één van de beste manieren om je conversie te verhogen en klanten tevreden te maken. Zeker in de aanloop naar feestdagen vinden consumenten het prettig wanneer ze zelf de plaats en tijd van levering kunnen kiezen.

☑ **Bied tijdelijk same day delivery aan**

Overtuig de last minute shopper met Same Day Delivery! Niets is vervelender dan op feestdagen met lege handen aankomen. 31% van de consumenten is bereid voor same day delivery te betalen. Zeker rond de feestdagen willen consumenten hun bestelling snel in huis hebben en kan dit dus een waardevolle toevoeging zijn.

☑ **Zorg voor een helder retourbeleid**

Consumenten hechten niet alleen waarde aan bezorging, maar ook aan een moeiteloos retourproces. Het retourbeleid moet al vóór aankoop duidelijk zijn. Zo'n 85% van de Europese consumenten checkt met enige regelmaat het retourbeleid. Met name terugbetaling vinden consumenten een belangrijk aspect. Automatiseer dit bijvoorbeeld samen met Mollie.

☑ **Pas je retourtermijn aan**

Bijna 1 op de 3 consumenten in Nederland (27%) plaatst geen bestelling wanneer de retourperiode korter is dan 30 dagen. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat een langere retourtermijn het aantal retouren reduceert, omdat mensen na een poosje minder geneigd zijn hun bestelling te retourneren.

## Fase 2 – Van bestelling tot pakket

☑ **Houd rekening met piektoeslagen**

Vanwege de enorme pakketdrukke rekenen sommige vervoerders aan het einde van het jaar piektoeslagen. Zo kunnen er toeslagen gelden voor specifieke verpakkingen of wanneer de ontvanger niet thuis is. Check vooraf bij de vervoerder wat de piekvoorwaarden zijn om vervelende verrassingen te voorkomen.

☑ **Automatiseer orderverwerking**

Het kan lastig zijn om de piek aan bestellingen bij te benen. Zorg daarom dat je orderproces zo efficiënt mogelijk is ingericht. Verlaag de kans op fouten, zeker als je medewerkers druk zijn. Optimaliseer je orderverwerking bijvoorbeeld met barcodescanners om kostbare tijd te besparen.

☑ **Tijdelijk verzekerd verzenden**

Tijdens de piek gaan er een stuk meer pakketten over de sorteerband en daardoor is de kans op een verloren pakket helaas groter. Help je klant direct uit de brand met een nieuwe zending of vergoeding van het pakket en claim in de tussentijd aan de achterkant je eigen vergoeding. Via Sendcloud kun je voor ieder gewenst bedrag een [verzekering](#) afsluiten.

☑ **Neem zorg voor kwijtgeraakte zendingen**

Tijdens de piekperiode is er een hogere kans op kwijtgeraakte zendingen. Zorg daarom voor een passende oplossing mocht dit gebeuren. Bijna de helft (48%) van de Europese consumenten wil het liefst het geld terug, terwijl zo'n 42% hetzelfde product opnieuw verzonden wil hebben. Vraag de klant dus naar zijn voorkeur.

☑ **Communiceer vertragingen proactief**

Door drukte en afwijkende levertijden bestaat er tijdens de piek kans op vertraging. Informeer je klanten proactief over de status en eventuele vertragingen via automatische track & trace notificaties. Negatieve verrassingen zijn namelijk nooit leuk.

☑ **Gepersonaliseerde track & trace**

Wist je dat track & trace mails een open rate hebben van 90 tot 100%? Ook wanneer de levering volgens plan verloopt is het dus goed om dit contactmoment te benutten. Met Sendcloud kun je branded track & trace mails versturen, in plaats van de standaard mails van de vervoerder.



## Fase 3 – Van levering tot tevreden klant

### ☑ **Vraag op het juiste moment feedback**

Is de zending succesvol afgeleverd? Vraag je klant dan om een review van jouw webwinkel. De laatste track & trace mail biedt de perfecte gelegenheid om je klant om feedback te vragen. Je staat op dit moment nog sterk op het netvlies van de klant en de reviews helpen weer om jouw conversies te verhogen.

### ☑ **Help klanten op weg met een how-to**

Om klanten ook op de lange termijn aan je te binden, kun je overwegen 'how to'-mails te sturen. In deze mails deel je tips en instructievideo's bij specifieke producten. Niet alleen verminder je zo de kans op retourzendingen, ook verhoog je de kans op herhaalaankopen.

### ☑ **Automatiseer je retourproces**

Meer bestellingen leidt onvermijdelijk tot meer [retouren](#). Ook in januari moet je dus rekening houden met extra werk. Automatiseer dit proces met een retourportaal, zodat je zelf snel inzicht hebt in retourzendingen en consumenten weten waar ze aan toe zijn. Hoewel de wettelijke retourtermijn 14 dagen is, verwachten consumenten hun geld namelijk al terug binnen 5-6 dagen.

### ☑ **Bied meerdere retouropties**

Nog altijd retourneert de meerderheid van de Nederlandse consumenten via een servicepunt. Toch geeft een kwart aan retouren het liefst op werk of thuis te laten ophalen. Bij PostNL is het bijvoorbeeld mogelijk een retourzending mee te geven op het moment dat de postbode een nieuw pakket komt leveren. Consumenten hebben alleen een retourlabel nodig, dat ze bijvoorbeeld via Sendcloud kunnen aanmaken.



# Stappenplan geautomatiseerd verzenden tijdens de piek

Met ordervolumes die alles records breken is het belangrijk om goed voorbereid de piekperiode in te gaan. Met onze checklist ben je al een heel eind op weg, maar cruciaal is dat je zoveel mogelijk onderdelen van het verzendproces automatiseert. Wanneer je te maken hebt met grote ordervolumes kun je namelijk veel tijd besparen met een geautomatiseerd verzendproces.

In 5 stappen laten we zien hoe het ideale verzendproces er tijdens de piekperiode uit ziet.

## Stap 1 – Koppel webshops en marktplaatsen in één account

Wanneer je verschillende webwinkels beheert of je producten ook via marktplaatsen als Amazon en Bol.com aanbiedt, kan het lastig zijn het overzicht te bewaren. Koppel daarom al je webwinkels en marktplaatsen aan één Sendcloud account. Je switcht zo gemakkelijk tussen de verschillende integraties in een omgeving om orders te verwerken.

## Stap 2 – Kies hoe je orders verwerkt

Versnel het arbeidsintensieve proces in je magazijn door picklijsten, pakbonnen en verzendlabels tegelijkertijd te printen. Dit zorgt voor een snellere afhandeling van bestellingen en voorkomt fouten. Het werkt simpel. Jij past het printen van verzendlabels aan op het pick en packproces van je magazijn. Kies voor de scannermodus om te werken met barcodescanners of verwerk orders via de printknop op de computer.

## Stap 3 – Gebruik slimme verzendregels

Wanneer je veel orders moet verwerken ligt het gevaar van fouten op de loer. Met [slimme verzendregels](#) van Sendcloud kies je hoe een product moet worden verwerkt, zodat orders foutloos worden verzonden. Voldoet een order aan de voorwaarde(n) van een verzendregel, dan wordt/worden de ingestelde actie(s) uitgevoerd.

Gebruik bijvoorbeeld variabelen voor vervoerders, verzekeringen, merken en meer. Handig voor internationale zendingen of om orders boven een bepaalde waarde automatisch te verzekeren

## Stap 4 – Verhoog loyaliteit met track & trace notificaties

Houd klanten goed op de hoogte van de levering van hun bestelling met behulp van de branded tracking notificaties van Sendcloud. Je past de notificaties eenvoudig aan aan jouw huisstijl, zodat je met iedere update merkloyaliteit en vertrouwen boost. Daarnaast kun je een kortingscode of Instagrampost toevoegen, om het zaadje te planten voor een toekomstige bestelling. Je kunt de automatisch notificaties bijvoorbeeld versturen zodra een bestelling gereed is voor verzending, deze onderweg of juist vertraagd is.

## Stap 5 – Makkelijk retourneren met een portaal

Een piek aan bestellingen gaat hand in hand met extra retouren. Zorg daarom voor een efficiënt retourproces. Met het [retourportaal](#) van Sendcloud bied je klanten een prettige retourervaring en houd jij overzicht over de binnenkomende retouren. Klanten kiezen via het retourportaal zelf welke artikelen ze willen terugsturen en of ze geld, winkeltegoed of een nieuw product willen. Zo krijg jij als online retailer meer grip op je retouren en ben je altijd op de hoogte van de retourstatus.





**“Door Sendcloud kunnen we  
ons nu focussen op wat er  
echt toe doet!”**

Thomas | Co-founder of French Rocket

Volg ons op



Interesse? Neem gerust contact met ons op via  
[contact@sendcloud.nl](mailto:contact@sendcloud.nl) of meld je vrijblijvend aan via  
[sendcloud.nl](https://sendcloud.nl)



Start direct gratis!

[sendcloud.nl](https://sendcloud.nl)