



Maximale klanttevredenheid met **DHL On Demand Delivery**



Jouw klanten kiezen zelf waar en wanneer DHL Express hun pakket bezorgt – ideaal als ze overdag van huis zijn. Met DHL On Demand Delivery (ODD) geef je jouw ontvangers verschillende handige en flexibele bezorgopties. Zo zorgt DHL Express dat de levering net zo soepel verloopt als de online aankoop.

Haal het beste uit de online wereld

Met On Demand Delivery (ODD) geef je klanten meer controle over hun bezorging. In een paar klikken kiezen zij zelf waar en wanneer zij hun pakket willen ontvangen. Zo creëer je een bezorgervaring die aansluit bij de verwachtingen van moderne online shoppers.

ODD is beschikbaar in meer dan 150 landen en 45 talen en helpt jouw webshop wereldwijd het verschil te maken. Meer bezorggemak leidt tot een betere klantbeleving, hogere conversie en meer klanttevredenheid.

Dankzij ODD realiseren we een hoog 'First Time Right' afleverpercentage, verminderen we de CO₂-uitstoot en verlagen we het aantal vragen aan jouw klantenservice. ODD helpt zelfs het aantal retourzendingen te verminderen.

Voor wie is On Demand Delivery bedoeld?

ODD laat consumenten zelf kiezen waar en wanneer zij hun pakket ontvangen, thuis of bij een DHL ServicePoint. Dat zorgt voor meer bezorggemak en een hogere kans op een succesvolle levering.

Wat willen consumenten?

- Maximale flexibiliteit en gemak.
- Proactief bericht via SMS of e-mail met de verwachte bezorgdatum.
- Zelf beslissen hoe, waar en wanneer wij hun pakket afleveren.

Wat biedt DHL Express?

- ODD speelt in op de behoefte van je klant.
- ODD houdt jouw klanten proactief op de hoogte van hun bestelling. Zo krijg jij minder vragen over wanneer je pakket wordt bezorgd.
- Met ODD heeft jouw klant de bezorging zelf in de hand.

Meer tevreden klanten? Gebruik DHL On Demand Delivery!

Zodra DHL Express het pakket ontvangt, sturen we een ODD bericht naar jouw klant met informatie over de zending en het verwachte bezorgmoment. Komt de bezorging niet uit? Met de link in het bericht kan de ontvanger de bezorging wijzigen en kiezen uit 6 slimme bezorgopties.

→ 1^e ODD bericht

Je klant weet minimaal één dag van tevoren wanneer het pakket wordt bezorgd en kiest via de ODD-link eenvoudig de bezorgoptie die het beste uitkomt.

→ 2^e ODD bericht op de bezorgdag

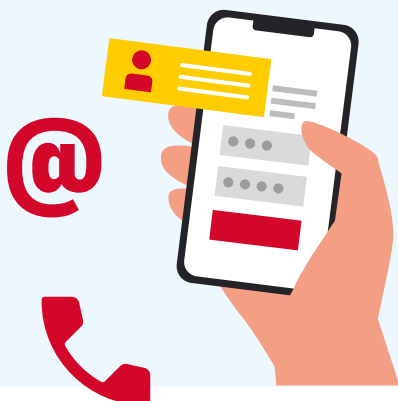
Op de bezorgdag ontvangt je klant een bericht met het verwachte bezorgmoment. Past dit niet? Dan kiest de ontvanger eenvoudig een ander bezorgmoment of een andere bezorgoptie.

Met ODD kiezen klanten zelf waar en wanneer zij hun pakket ontvangen. Dankzij flexibele bezorgopties en proactieve updates houden zij de regie over hun bezorging. Zo verhoog je het bezorggemak en zorg je voor een optimale klantbeleving.

Zo werkt ODD

Voor ODD hebben we het **e-mailadres** en **mobiele telefoonnummer** van de ontvanger nodig. Vul deze gegevens daarom altijd in bij het aanmaken van de zending.

Adviseer je klanten om de bezorging via ODD te controleren. Past het verwachte bezorgmoment niet? Dan geeft jouw klant dit aan in ODD en kiest de bezorgoptie die beter uitkomt. Zo profiteren zij optimaal van de flexibiliteit van ODD.



Ophalen bij een DHL ServicePoint

Nooit meer onnodig wachten. Jouw klant haalt zelf de zending op bij een DHL ServicePoint in de buurt.



Bezorgdag wijzigen

Jouw klant kiest zelf een afleverdatum die het beste uitkomt.



Bezorgen op een veilige plek

Geef toestemming om zonder handtekening het pakket op een veilige plek rondom het huis neer te zetten. Bijvoorbeeld in de schuur of onder de carport.



Bezorgen bij de buren, receptie of beveiliging

Geef toestemming om het pakket bij de buren, de receptie of beveiliging te bezorgen.



Bezorgen op een ander adres

Geef toestemming om het pakket op een ander adres te bezorgen (zoals werk, familie, school etc.)



Bewaarservice bij vakantie

Is jouw klant op vakantie? Wij kunnen het pakket tot max. 30 dagen vasthouden, en bezorgen het zodra de klant weer terug is. Dat scheelt retouren!

NB: Alternatieve bezorgopties kunnen leiden tot langere levertijden. Niet alle zendingen komen in aanmerking voor specifieke ODD opties, zoals waardevolle goederen die alleen op het originele adres afgeleverd mogen worden, of zendingen waarvoor een handtekening van de geadresseerde vereist is.

Meer informatie

Wil je meer informatie over DHL ODD, e-commerce of onze andere services? Ga dan naar dhlexpress.nl neem contact op met onze Klantenservice via dhlexpress.nl/contact.