FedEx Express

10-stappengids

E-commerce in onzekere tijden

Samen succesvol

De COVID-19-uitbraak leidt tot een periode van grote veranderingen voor bedrijven over de hele wereld. Voor velen betekent dit dat ze tijdelijk hun fysieke winkels moeten sluiten en in plaats daarvan e-commerce activiteiten moeten ontwikkelen of verbeteren.

Een bedrijf aanpassen is in de beste tijden al niet gemakkelijk. We begrijpen dat het in deze ongekende en onzekere periode nog uitdagender is.

Om dit proces eenvoudiger te maken, hebben we een **10-stappengids** gemaakt voor het leveren van een sterk e-commerce aanbod. Samen kunnen we u helpen om uw klanten wereldwijd gemakkelijk en veilig te blijven bereiken.

Opmerking: de informatie in dit document is geen juridisch, belasting-, financieel boekhoudkundig of handelsadvies, maar heeft tot doel om algemene informatie te geven over zakendoen en handel in opkomende markten tijdens de COVID-19 periode. De inhoud, informatie en diensten omschreven in dit document zijn geen alternatief voor het advies van een professional, zoals een advocaat, juridisch kantoor, accountant of financieel adviseur.

Eigendom van FedEx, gepubliceerd op mei 2020

1

Verbeter de functionaliteit van uw website

Zorg ervoor dat klanten gemakkelijk op uw website kunnen navigeren door deze te optimaliseren voor mobiel gebruik, een zoekfunctionaliteit te implementeren en de sitesnelheid te verhogen.

Verzend bestellingen snel door essentiële verzendmogelijkheden in uw bestaande systeem te integreren. De geïntegreerde weboplossingen van FedEx kunnen uw functionaliteit verbeteren door tal van processen te automatiseren: van het printen van labels tot het inschatten van transittijd.

2

Houd het overzicht over uw voorraden

Behoud de controle over uw voorraden door de productvraag te volgen. Dit geeft u een duidelijker beeld van welke items aangevuld moeten worden, en zorgt ervoor dat de best verkopende producten op voorraad blijven.

Houd er ook rekening mee dat het vertrouwen van consumenten kan dalen in landen waar de COVID-19-uitbraak erg overheersend is en ga indien nodig op zoek naar alternatieve productbronnen voor uw huidige markt.

Voor ondersteuning bij uw orderbeheer en toegang tot overzichtelijke verzendrapporten, kunt u de software gebruiken die beschikbaar is via onze FedEx® Compatible-solution finder, welke ontworpen is om uw bedrijf te combineren met de tijdbesparende tool die als beste aan uw behoeften voldoet.

3

Schaal uw supply chain op

Zorg ervoor dat uw bredere netwerk de drukkere periode aankan door de supply chain management uit te besteden. Laat de logistiek en verwerking van de bestellingen over aan een ervaren provider zodat u meer tijd hebt om u te concentreren op het beheren van uw (online) aanbod.

De supply chain oplossingen van FedEx helpen bij het versnellen van uw e-commerce processen, terwijl onze FedEx International Priority DirectDistribution®-service de tussenpersoon in uw supply chain weghaalt om goederen snel bij klanten te krijgen*.

* Opmerking: we passen een aantal van onze services aan om de snel veranderende situatie in de wereld te volgen. Voor meer informatie over de huidige beschikbaarheid van onze services, klikt u hier.

4

Bestel verpakkings- en verzendmateriaal

Bereid u voor op binnenkomende bestellingen door verpakkings- en verzendmateriaal aan te schaffen, en zorg ervoor dat u genoeg voorraad heeft voor de komende maanden.

Wat u ook wilt verzenden, FedEx biedt dozen, enveloppen en gespecialiseerde verpakkingen aan die ontworpen zijn om verschillende producten te vervoeren – inclusief ‘gevaarlijke goederen’, zoals speelgoed met lithium-batterijen, parfum en elektronica. Bekijk hier onze verpakkingsrichtlijnen en verpakkingstips.

5

Stroomlijn uw verzendproces

Maak gebruik van verzendservices die uw bestellingen snel wereldwijd leveren. Labels printen en tarieven opzoeken kost tijd, maar niet als u gebruik kunt maken van automatische verzendtools waarmee u dit met een paar klikken kunt vinden.

Stel FedEx Ship Manager® in om zendingen binnen een paar minuten voor te bereiden en te verzenden, en verzend naar klanten aan de andere kant van de wereld met de internationale services van FedEx*.

* Opmerking: we passen een aantal van onze services aan in verband met de snel veranderende situatie in de wereld. Voor meer informatie over de huidige beschikbaarheid van onze services, klikt u hier.

6

Houd rekening met eventuele wijzigingen in douaneprocessen

Als resultaat van de huidige situatie voeren veel landen extra grenscontroles uit, waardoor uw leveringen vertraging kunnen oplopen.

Blijf transparant over langere levertijden, zorg dat u op de hoogte bent van de douanewijzigingen in de markten die u bedient, en zoek naar de documentatievereisten om dergelijke vertragingen te helpen voorkomen en uw klanten tevreden te houden.

FedEx heeft verschillende douanetools om u te helpen, inclusief elektronische verzenddocumenten, waarmee u belangrijke douanedocumenten kunt voorbereiden en indienen. Ook kunt u uitgebreide douane-informatie vinden op de website van de Europese Commissie.

Bekijk de regels en regelgevingen van het land van verzending en aankomst, voordat u iets verstuurt. Deze informatie kunt u vinden op overheidswebsites.

7

Wereldwijd uw goederen volgen

Zorg voor gemoedsrust voor u en uw klanten dat zendingen veilig onderweg zijn door ze stap voor stap te volgen, en meld u aan om meldingen te ontvangen over de voortgang van uw zendingen.

U heeft toegang tot verschillende tracking tools via FedEx. Bekijk verzendupdates bijna in realtime op uw computer, ontvang onderweg meldingen op uw mobiele telefoon, en kies ervoor om uitgebreide inzichten te ontvangen om u nog meer zichtbaarheid en vertrouwen te geven.

8

Een veilige aflevererervaring bieden

Geef klanten de flexibiliteit bij hun afleveropties om te voldoen aan specifieke veiligheidsbehoeften die ze in deze tijd kunnen hebben.

Hoewel het leveren aan verkooppunten niet mogelijk is vanwege winkelsluitingen zijn er genoeg andere opties waar ontvangers uit kunnen kiezen, zoals pakketjes achterlaten op een veilige plek (met instructies over waar ze heen moeten) en een levering op een alternatief adres.

Met FedEx® Delivery Manager biedt u klanten de mogelijkheid om hun afleverdatum en -locatie gratis te wijzigen. Ook kunnen ze op de hoogte blijven door zich in te schrijven voor sms- en e-mailmeldingen.

Verder heeft FedEx tijdelijk de optie voor een verplichte handtekening opgeschort voor de meeste Europese leveringen om veiligheid te helpen garanderen.

9

Snel instellen, handige resultaten

Zet een retourproces op zodat klanten goederen terug kunnen sturen. Hiermee kunt u efficiënt uw voorraad aanvullen en beter de controle over uw bestellingen houden.

Veel online retailers breiden momenteel hun retourtermijn uit tot 90 dagen. Mogelijk wilt u daarom een vergelijkbaar tijdsframe aanbieden om uw klanten tevreden te houden. Probeer voor hulp bij uw retourzendingen onze FedEx® Global Returns service, waarmee u retourophalingen kunt plannen, retourlabels kunt maken en meer.

10

Houd uw klanten op te hoogte

In tijden als deze is communicatie erg belangrijk. Stel uw klanten gerust dat uw bedrijf online doorgaat, en als het op leveren aankomt, u alternatieve mogelijkheden tot uw beschikking hebt om de veiligheid te beschermen (die u kunt instellen via FedEx® Delivery Manager).

Stuur het bericht door naar klanten op al uw digitale kanalen (vooral via e-mail en social media) om bewustzijn te creëren en zorg er voor dat er duidelijke call-to-actions op uw website staan.

Hier vindt u meer informatie over de stappen die we zetten om de veiligheid te waarborgen tijdens de COVID-19-uitbraak en ontdek **hier** ons sterk e-commerce aanbod.