

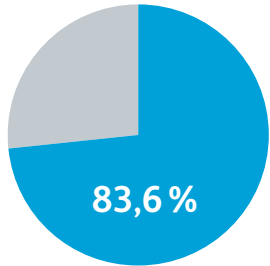
KLARE SACHE:

TRANSPARENTER VERSAND,
ZUFRIEDENERE KUNDEN.

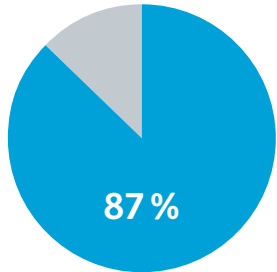
www.hermesworld.com

Sourcing & Product | Transport Logistics | Full-Service E-Commerce | **Distribution**





wünschen sich
Transparenz zu Versandbedingungen.



wünschen sich eine
unkomplizierte Retourenabwicklung.

Quelle: ECC-Studie 2015 – Erfolgsfaktoren im E-Commerce

TRANSPARENTER VERSAND, ZUFRIEDENERE KUNDEN.

Kunden sind anspruchsvoll. Besonders im E-Commerce stellen sie hohe Anforderungen. Laut der aktuellen ECC-Studie „Erfolgsfaktoren im E-Commerce“ gewinnt das Thema Transparenz nochmals an Bedeutung. 83,6% der Kunden wünschen sich transparente Versandbedingungen (10,2 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr) und sogar 87% eine unkomplizierte Abwicklung von Retouren.

Wer demnach mit seinem Onlineshop erfolgreich sein will, sollte darauf achten, dass Kunden auch beim Thema Versand den Durchblick behalten. Hierzu zählen z. B. die Verwendung **aktueller Logos** und die Bereitstellung **transparenter Versandinformationen**.

Deshalb erhalten Sie von uns hiermit praktische Tools. Nutzen Sie diese, um die Versandinformationen in Ihrem Onlineshop sowie in Ihren Offline-Versandunterlagen noch transparenter zu gestalten.

Ihr Vorteil: Mit aktuellen und relevanten Versandinformationen und mehrwertigen Services schaffen Sie die notwendige Transparenz und steigern somit die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Lassen Sie die Hermes Vorteile für Sie sprechen.

Zufriedene Kunden kommen wieder. Deshalb liegt uns besonders viel daran, Ihren Kunden den besten Service im Versand zu bieten. Welche Vorteile Ihre Kunden mit Hermes genießen, sollten Sie ihnen nicht vorenthalten. Folgende Vorteile auf Ihrer Website erleichtern Ihren Kunden die Kaufentscheidung:

Zuverlässige, flexible Zustellung:



- Bis zu 4 Zustellversuche, auch samstags
- Lieferung auf Wunsch an den Hermes PaketShop
- Nachbarschaftsabgabe bei Nichtantreffen
- Sendungsverfolgung in Echtzeit im Web oder per Hermes App
- Hermes Paketankündigung mit individuellem Zustellzeitfenster¹

Flächendeckendes Hermes PaketShop-Netz:



- Über 14.000 Hermes PaketShops deutschlandweit – in Großstädten durchschnittlich alle 600 Meter
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten
- Persönliche Betreuung ohne Warteschlangen
- Praktischer PaketShop-Finder online und in der Hermes App

Prämierter Service:



- Zum dritten Mal in Folge Testsieger bei Stiftung Warentest²
- Dreimal in Folge Service-Champion bei den Paketdiensten
- Note 1,9 vom TÜV Saarland in der Kategorie Kundenzufriedenheit

¹ Gilt nur für Sendungen innerhalb Deutschlands. In Einzelfällen wird lediglich der Zustelltag angegeben. Ausgeschlossen sind PaketShop-Direktzustellungen, beauftragte Zustellzeitfenster und Retouren.

² test 12/2004, test 12/2010 und test 12/2014 – im aktuellen Test „Paketdienste“ Sieger zusammen mit einem anderen Anbieter.



Bieten Sie Ihren Kunden mehr: Versandinformationen mit Durchblick.

Gerade für **Neukunden** sind die Versandinformationen oft entscheidend für den Kauf. An mehreren Stellen in Ihrem **Onlineshop** können Sie diese für Ihre Kunden gut sichtbar platzieren – z. B. hier:

- Auf Ihrer **Startseite** inklusive Einbindung des aktuellen Logos mit Verlinkung zu ausführlichen Versandinformationen.
- Auf der **Versandinfo-Seite** – transparente und aktuelle Angaben zum Versand.
- Auf der **Check-out-Seite** mit Infos zu Versandoptionen und dem PaketShop-Finder.

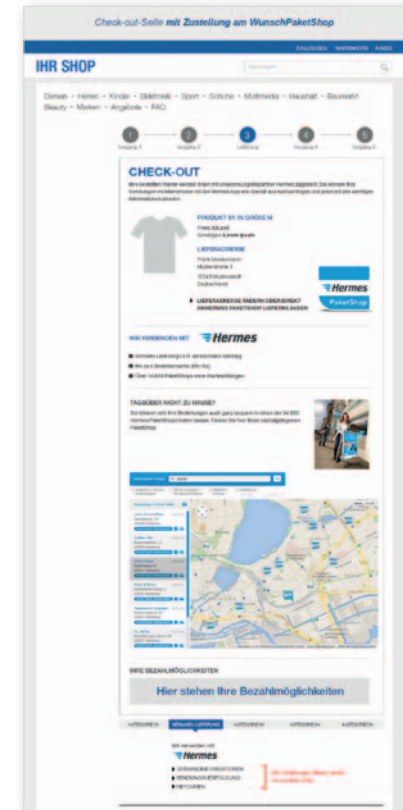
Weitere Vorschläge und ein Handbuch mit Anleitungen und Informationen finden Sie im Download-Center unter www.hermesworld.com/klaresache



Bsp. 1: Startseite



Bsp. 2: Versandinfo-Seite



Bsp. 3: Check-out-Seite

Geben Sie Ihren Kunden praktische Informationen zur Retourenabwicklung.

Bereichern Sie Ihre **Retoureninformationen** durch praktische Hinweise zur Rücksendung mit Hermes. Erklären Sie kurz und verständlich die Abwicklung einer Retoure – und zeigen Sie Ihren Kunden **individuell**, wo sich die nächsten Hermes PaketShops befinden. So machen Sie Retouren unkompliziert, was laut der aktuellen ECC-Studie für Kunden ein ausschlaggebender Faktor beim Online-Shopping sein kann.

So senden Sie Waren mit Hermes zurück:

Ihr Logo

Bitte beschreiben Sie hier Ihren Retourenablauf.

Paket an Hermes übergeben!
Damit Ihr Paket mit Hermes die Rückreise antreten kann, haben Sie 3 Möglichkeiten:

- Sie geben es im nächsten Hermes PaketShop ab.
- Sie geben es einem Hermes Zusteller Ihrer Wahl.
- Sie vereinbaren eine Abholung bei Ihnen zu Hause.

Sie möchten wissen, wo Ihr nächster Hermes PaketShop ist?
Auf www.myhermes.de/paketshop können Sie Ihren Standort eingeben, und schon zeigt Ihnen eine Karte die Hermes PaketShops in Ihrer Nähe an. Das Gute liegt nah – das versprechen wir Ihnen schon jetzt.

Mehr Nähe geht nicht! Hier ist Ihr nächster Hermes PaketShop:

	Mustershop Musterstr. 100 12345 Musterstadt Tel. 12 34 56 / 12 34 56 Öffnungszeiten: Mo – Fr: 9.00 – 22.00 Uhr Sa: 9.00 – 16.00 Uhr	Mustershop Musterstr. 100 12345 Musterstadt Tel. 12 34 56 / 12 34 56 Öffnungszeiten: Mo – Fr: 9.00 – 22.00 Uhr Sa: 9.00 – 16.00 Uhr	Mustershop Musterstr. 100 12345 Musterstadt Tel. 12 34 56 / 12 34 56 Öffnungszeiten: Mo – Fr: 9.00 – 22.00 Uhr Sa: 9.00 – 16.00 Uhr
---	---	---	---

Auftraggeber


12345678901231



Hermes

Ihr Logo

D
Retoure

Absender:
Mustermann, Max
Musterstr. 1
12345 Musterstadt
Deutschland


Empfänger:
Auftraggeber GmbH
Auftraggeberstr. 99
54321 Auftraggeberdorf

Retourenlabel mit weiteren Informationen

Ihr Logo



Ihr Lieferschein

Kundennummer: 123.456.789.
Herr Max Mustermann
Musterstr. 100
12345 Musterstadt


A 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 A

Für Rücksendungen bitte Hinweisblatt beachten.

Am einfachsten ist es, Sie geben Ihre Rücksendung in einem der 14.000 Hermes PaketShops ab.



Lieferscheindetails

Lieferschein/Rechnung

Gleich herunterladen und loslegen!

In unserem Downloadcenter finden Sie alles, was Sie zur optimalen Darstellung Ihrer Versandinformationen mit Hermes benötigen: unser **Handbuch als PDF** mit praktischen Hinweisen und Anleitungen, aktuelle Logos zur Einbindung in Ihre Kommunikation, Bildmaterial, Textbausteine und als Anregung anschauliche **Beispiele** für verschiedene Umsetzungsmöglichkeiten.

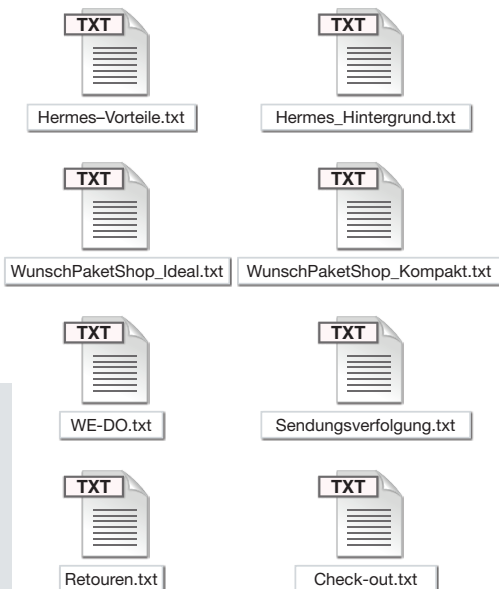
Handbuch:



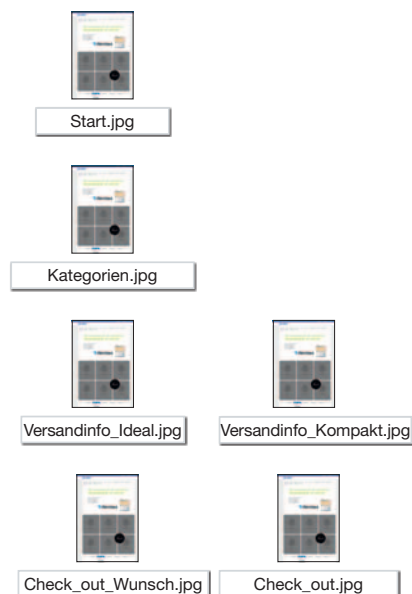
Aktuelle Logos:



Textbausteine (Auswahl):



Anwendungsbeispiele online:



Anwendungsbeispiele offline:



Bildmaterial:



Alle vollständigen Daten stehen Ihnen in unserem Download-Center unter www.hermesworld.com/klaresache zur Verfügung. Dort finden Sie auch die aktuellen **Qualitätssiegel** und Anwendungsbeispiele in weiteren **Dateiformaten** (Photoshop, InDesign).

Noch Fragen? Rufen Sie einfach Ihren
persönlichen Betreuer an.

Alle Informationen finden Sie auch unter www.hermesworld.com/klaresache.

www.hermesworld.com

Sourcing & Product | Transport Logistics | Full-Service E-Commerce | **Distribution**

