

Kathrin Wortmann, Beratung für den Mittelstand von morgen.

Eigenversand einrichten

1. Die ersten Schritte zum Aufbau Ihrer eigenen Logistik

Aller Anfang ist oft schwer und da ist man besonders froh, wenn die ersten Schritte einfach, überschaubar und kostengünstig sind. Schließlich weiß man im ersten Schritt oft nicht, wie sich die Sache entwickelt. Eine Art kleiner Testmarkt, ein Umfeld zum üben und Erfahrungen sammeln ist der Schlüssel. Ein paar Tipps vom Profi, der bereits hinter sich hat, was man selbst noch vor sich hat, ist wohl das, was sich viele von uns wünschen.

Egal ob Sie selbst an den Endkunden versenden möchten, oder diese Aufgabe an einen Dienstleister übergeben, einen sogenannten Fulfillment Anbieter, irgendwie muss Ihre Ware beim Kunden ankommen. Das Thema Logistik ist somit ein Thema, mit dem Sie sich auseinandersetzen sollten, egal wie Sie Ihren Vertriebsweg aufbauen. Die richtige Basis zu Anfang, die mit Ihrem Erfolg mitwachsen kann, ersparen Ihnen viele Umwege und schont Ihre Nerven, Ihre Zeit und Ihren Geldbeutel.

Die Skalierbarkeit, Einfachheit und Flexibilität Ihrer Logistik sind aus meiner Erfahrung wichtige Erfolgsfaktoren für Wertschöpfung, Produktivität und Ihren eigenen Freiraum.

2. Kriterien einer wettbewerbsfähigen Logistik

Jeder von uns hat bereits online etwas bestellt. Sofern es bei einem der großen Plattformanbieter war, sind wir eine schnelle Lieferung gewohnt und erwarten diese auch. So wird es auch Ihren Kunden gehen. Egal ob Sie gerade erst mit dem Online Versand beginnen, eine schnelle Lieferzeit ist wichtig, denn das ist einer der ersten Eindrücke, die Ihr Kunde von Ihrer Zuverlässigkeit bekommt.

Sollte einmal etwas nicht gefallen, ist es für den Kunden wichtig, dass er eine Retoure einfach abwickeln und sein Geld schnell zurückbekommt. Auch das schafft Vertrauen und die Wahrscheinlichkeit steigt, dass der Kunde erneut bei Ihnen bestellt.

Vermeiden Sie Retouren, indem Sie Ihre Produkte so gut es geht beschreiben und präsentieren. Erstellen Sie gute Fotos Ihres Produktes, geben Sie Maße an und nutzen Sie sinnvolle Vergleiche, die jeder versteht. z.B. Papiertüten sind so groß, dass eine rechteckige 100g Schokoladentafel hineinpasst. Angaben dieser Art verringern Retouren!

So machen Sie Ihren Eigenversand langfristig wettbewerbsfähig:

- ✓ Versuchen Sie, Ihre Logistik so aufzubauen, dass Ihr Kunde stets zufrieden ist und von internen Komplikationen unberührt bleibt
- ✓ Logistikstrukturen der Unternehmensgröße anpassen
- ✓ Schnelle und flexible Logistik sicherstellen
- ✓ Feste Routinen/ Zeitfenster einhalten
- ✓ Lieferfähig sein, wenn Sie es dem Kunden anzeigen
- ✓ Logistikaufgaben flexibel im Team verteilen - jede*r kann diese erledigen
- ✓ Täglichen Versand sicherstellen
- ✓ Ware ausreichend für den Transport sichern
- ✓ Vermeidung von Retouren durch gute Produktpräsentation (gute, hochauflösende Fotos, detaillierte Produktinformationen)
- ✓ Retouren für den Kunden und Sie einfach gestalten
- ✓ Im Lager kurze Laufwege und optimierte Packplätze einrichten
- ✓ Zeitintensiven Aufgaben auslagern

Tipp: Sie können nicht sofort in allen Punkten perfekt sein, oft müssen Sie improvisieren. Beispiel: Sie haben zu Anfang noch keine automatischen Versandbestätigungen? Schreiben Sie eine nette E-Mail. Legen Sie diese direkt als Signatur Vorlage an, das erspart Ihnen sehr viel Zeit.

Für den Inhalt dieses Dokuments ist allein der jeweilige Experte verantwortlich.
Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an diesen.