

WHITEPAPER/ ARTIKEL

10 gode råd til onlinehandel med dagligvarer

I denne artikel stiller vi skarpt på onlinehandel. Vi ser på, hvordan du som dagligvarechef bedst muligt opnår en konkurrencemæssig fordel inden for en onlinehandel i stadig vækst. Og vi giver dig vores bud på løsninger, der kan hjælpe dig til at imødegå nogle af de udfordringer, du sandsynligvis vil støde på henad vejen.

Gode råd til e-handel

1 Gå efter at levere dagligvarer af høj kvalitet

Den væsentligste barriere, når det gælder vellykket onlinesalg af madvarer, er risikoen for fordærv under levering. En måde at imødegå dette er ved at give dine kunder detaljerede oplysninger om, hvor længe produkterne kan holde sig. Du kan desuden tilbyde levering fra time til time, køleelementer og/ eller klik og hent inden for et specifikt tidsinterval. Alt sammen for at sikre, at mad- og dagligvarerne er friske.

2 Vær fleksibel i din levering

Tilbyd flere tidsrum og leveringsmuligheder – og vær specifik med dine leveringstider. Tilbyd forskellige tidsintervaller – og giv kunderne mulighed for at vælge de leveringstidspunkter, der passer dem bedst. Kunderne vil vælge at handle hos dig, når du er præcis og samtidig udviser fleksibilitet i forhold til leveringstider.

3 Giv dine kunder en effektiv samlet onlineoplevelse

Når du sælger dine produkter online, åbner du for kritik på flere fronter – og ikke kun i forhold til din produktkvalitet. Kunderne vil gøre dig ansvarlig for sen levering, manglende køling eller din hjemmesides eventuelle nedbrud. Det kan alt sammen ende med at koste dig en kunde eller flere. Analysér derfor hele din forretning og forsyningskæde – fra nøjagtigheden i dine produktinformationer og selve din produktion til den teknologi, du har valgt at anvende.

4 Anvend en e-handelsplatform, der er nem for dine kunder at bruge

Organisér produkterne på din hjemmeside, så det bliver så nemt som muligt for dine kunder at finde det, de søger. Du kan f.eks. oprette forskellige kategorier, som det er nemt og hurtigt at få adgang til fra hovedmenuen. Design også din søgemaskine, så kunderne kan sortere og filtrere varer efter pris, anmeldelser, varemærker og -grupper.

5 Brug mobile, webbaserede e-handelsplatforme

Brugen af smartphones er stigende, og kunderne handler mere og mere på diverse hjemmesider fra deres mobiltelefoner – og ikke fra deres computere. Derfor er det vigtigt at sikre, at din hjemmeside er let og nem at bruge fra en mobiltelefon. Sørg for, at din hjemmeside er responsiv, at knapperne er store og nemme at trykke på, og at billederne er klare og nemme at zoome ind.

6 Vær klar i din kommunikation fra start

Giv detaljerede og klare informationer helt fra begyndelsen. Det vil være et kæmpe irritationsmoment, hvis en kunde bruger en hel time på at tilføje produkter til indkøbskurven for kun at ende med at få at vide, at der ikke leveres til det pågældende postnummer. Sørg for, at kunderne får information om fragtpriser og de geografiske områder, der er inkluderet i udbringningstjenesten + evt. leveringsrestriktioner, før de tilføjer deres produkter til indkøbskurven.

WHITEPAPER/ ARTIKEL

7 Optimér hele tiden hastighed og brugervenlighed

Din e-handelsplatform skal være enkel og brugervenlig. At registrere sig, finde produkter og betale for dem er afgørende processer, som bør være nemme og hurtige at udføre. Sørg for at inkludere alle produktoplysninger, herunder udløbsdatoer, navn, pris, ernæringsinfo osv. Du skal også sikre, at din hjemmeside indlæses hurtigt, for langsomme hjemmesider keder kunderne og får dem til at forlade indkøbskurven, før de foretager et reelt køb.

Gode råd til e-handels leveringsprocesser

1 Foretag ændringer i dine lagerniveauer

Sørg for, at din lagerbeholdning er fyldt op, så du kan effektuere ordrer kontinuerligt – og dermed undgår at skulle vente med at sende komplette ordrer. Dette er meget nemmere at gennemføre, når du selv fremstiller dine produkter. Hvis du derimod sælger produkter fremstillet af andre, skal du sørge for, at du samarbejder godt og gnidningsfrit med dine producenter, så du kan opretholde et højt lagerniveau og derved undgå forsinkelser.

2 Anvend ruteoptimering

Automatisering af transportbåndssystemer til at plukke, læsse og losse varer kan spare dig masser af tid i forbindelse med kurertransporter. Software, der optimerer din ruteplanlægning er mere end praktisk i forhold til din daglige drift, fordi det viser dig, hvor og hvordan du sparer både tid og brændstof + reducerer dine vedligeholdelsesomkostninger ved at planlægge de bedst mulige leveringsruter. Vigtigst af alt vil det hjælpe dig med at sikre og kontrollere, at du leverer i overensstemmelse med indgåede serviceaftaler, og det vil hjælpe dig med at identificere de flaskehalse og ordrer, der tidligere har oplevet leveringsproblemer. Den type forretningsindsigt og -analyse sørger for, at du hele tiden forbedrer din hjemmelivering.

3 Sørg for, at du kan levere fra forskellige steder

Det kan være umuligt at levere samme eller næste dag fra ét distributionscenter til fjerne regioner. Etablering af flere forsendelsessteder og depoter/ lagre fordelt over et land/ større region kan løse dette problem, for med en e-handelsplatform kan du potentielt nå et helt kontinent i markedsstørrelse, og det kan være svært at levere overalt uden flere distributionssteder.

Sammenfattende har vi set på nogle vigtige forretningsområder og givet dig gode råd til, hvordan du skalerer din online 'købmandsbutik' i et stærkt, konkurrencepræget e-handelsmarked. Opstartsvirksomheder skal hurtigt blive eksperter i hurtig levering, og etablerede online-dagligvareforretninger er tvunget til kontinuerligt at finde på nye strategier, der kan forkorte deres leveringstider, uden at de skal opkræve højere leveringsgebyrer. E-handel forventes at vokse betydeligt i fremtiden, og for at få succes skal detailhandlere være villige til at omstille sig hurtigt og agere frygtløst.

###

Læs mere på www.normalive.dk