

Głuchowo, 21 stycznia 2021 r.

Informacja prasowa

Już działa nowa usługa GLS dla sklepów online

Firma kurierska uruchomiła nowoczesny portal do zwrotów paczek. Usługa działa w handlu krajowym i transgranicznym. Dla sklepów internetowych dostęp do serwisu GLS jest bezpłatny. Polityka zwrotów ma dla handlu online kluczowe znaczenie, dużo większe niż dla sklepów tradycyjnych. A już na pewno w czasach „szoku lojalności”.

Tylko 3 na 10 kupujących online nigdy nie zwracało zamówionych produktów. Tak wynika z raportu „E-commerce w Polsce 2020”, przygotowanego przez firmę Gemius. Podobny obraz wyłania się z badania przeprowadzonego przez firmę Splitit w USA (w listopadzie 2019). Wynika z niego, że blisko 60% spośród kupujących online przynajmniej raz oddawało już zamówiony online produkt, a 38% zwracało nawet do 10% zamówień.

To pokazuje, że możliwość łatwego zwrotu ma dla e-commerce kluczowe znaczenie. Raport Gemius pokazuje, że w pierwszym rzędzie dotyczy to sklepów sprzedających odzież, obuwie i związane z nimi akcesoria – ich klienci dokonują zwrotów lub wymiany relatywnie często. Ale dla innych branż też jest to bardzo ważne.

– Uruchamiając portal do zwrotów przesyłek wspieramy branżę e-commerce. Sklepy internetowe często budują przewagę konkurencyjną poprzez dobrą obsługę klientów. Postawiliśmy na funkcjonalność i sprawność całego procesu – mówi Małgorzata Markowska, marketing manager GLS Poland.

Polityka zwrotów a lojalność

Sklepy internetowe działające w USA przeżyły w okresie pandemii „szok lojalności”, jak określają to autorzy raportu „State of Returns: New Expectations” (Narvar Consumer Report, 2020) – aż 56% kupujących robiło zakupy w nowych sklepach. Dlaczego? Decydował o tym krótszy czas dostawy, fakt, że w magazynie brakowało określonego produktu, potrzebowali czegoś, czego zwykle nie kupowali, wspierali w ten sposób lokalny biznes albo po prostu chcieli spróbować czegoś nowego. Co więcej, 87% osób z tej grupy zadeklarowało, że będą robić zakupy u nowych sprzedawców również wtedy, gdy sytuacja wróci do normalności.

Bardzo ciekawa jest jeszcze jedna informacja: 76% klientów, którzy skorzystali z oferty jakiegoś sklepu po raz pierwszy i mogli „łatwo” lub „bardzo łatwo” zwrócić produkt, przyznało, że

skorzysta z oferty tego sklepu ponownie. 33% spośród tych, którzy doświadczyli trudności z oddaniem towaru u nowego dla siebie sprzedawcy, stwierdziło, że już do niego nie wróci.

Te liczby potwierdzają to, co wiadomo intuicyjnie: zwrot produktu wymaga od klientów zaangażowania, a im mniej czasu i energii wymaga ten proces, tym chętniej zdecydują się na zakup. A pierwsze doświadczenie tego rodzaju ma ogromny wpływ na ocenę danego sklepu.

Bez łatwego zwrotu często rezygnują

Wiele innych raportów tego rodzaju potwierdza: większość kupujących zwraca uwagę na politykę zwrotów niezależnie od tego, czy później z tej możliwości korzystają. Raport polskiej firmy Merce z 2020 pokazuje, że najczęściej, bo w przypadku 44% badanych sklepów internetowych, klienci zwracają tylko do 3 proc. wszystkich zamówień, a w 17% sklepów zwroty dotyczą 3–5% wszystkich zamówień. Co prawda wiele mniejszych sklepów przyznaje, że takich statystyk nie prowadzi, ale można uznać, że jest to dość miarodajne przybliżenie tego, jaki jest realny poziom zwrotów.

Jednak wspomniany raport firmy Splitit pokazuje tendencję, która z punktu widzenia sprzedawców jest pewnie dużo ważniejsza: aż 52% klientów rezygnowało z finalizacji zakupu z obawy, iż proces ewentualnego zwrotu będzie kłopotliwy. Co istotne, taką postawę miało aż 67% młodych kupujących, osób w wieku 25-34 lata. Mówimy tu o grupie potencjalnych klientów, którzy nawet nie dotarli do etapu oddawania zamówionego produktu i być może nigdy nie mieliby takiej potrzeby. Jednak przez fakt, że nie przekonał ich sposób oddania towaru, w trakcie składania zamówienia online po prostu rezygnowali.

W Polsce i zagranicą

Jak przebiega proces zwrotu w nowej usłudze GLS? Jeśli sklep udostępnia usługę firmy kurierskiej swoim klientom, to etykieta zwrotna w formacie pdf jest generowana na stronie i wysyłana mailem do odbiorcy. Można ją także wydrukować bezpośrednio ze strony. Paczki można zwracać za pośrednictwem punktów Szybka Paczka/Parcel Shop, zarówno na terenie Polski, jak i całej Europy.

Nowy serwis GLS umożliwia zwrot paczek łącznie z 15 krajów Europy, w tym z Niemiec, Austrii, Holandii, Hiszpanii czy Holandii. To istotne o tyle, że według wspomnianego raportu Już 30% internautów z Polski robi zakupy w sklepach internetowych działających zagranicą, a polskie sklepy online z powodzeniem działają na rynkach zagranicznych.

– Obserwujemy stały wzrost wolumenu przesyłek transgranicznych. Możliwość dokonania wygodnego zwrotu na pewno jest atutem z punktu widzenia klientów z zagranicy. To element budujący wiarygodność i zaufanie do sklepu – dodaje Małgorzata Markowska.

Usługa dla każdego sklepu

W jaki sposób sklepy internetowe mogą uzyskać dostęp do serwisu ułatwiającego zwroty paczek?

– Wystarczy skontaktować się naszym działem obsługi klienta, który przeprowadzi przez cały proces. Rozwiązanie jest całkowicie bezpłatne i oparte na przeglądarce internetowej, więc nie wymaga również żadnych dodatkowych inwestycji ze strony sklepów internetowych – wyjaśnia Małgorzata Markowska.

Z usługi mogą korzystać zarówno duże, jak i niewielkie sklepy. Wolumen przesyłek nie ma tu żadnego znaczenia. Na nowym rozwiązaniu skorzystają również różnego rodzaju wypożyczalnie, w tym sukien ślubnych, kostiumów czy wyposażenia imprez.

Kontakt dla mediów:

Małgorzata Markowska

GLS Poland

+48 695 354 791

malgorzata.markowska@gls-poland.com

Adriana Kondratowicz

PR Expert

+ 48 502 332 358

akondratowicz@prexpert.com.pl