Frakt och leveransinformation i webbutiken

Frakten är en av de saker kunderna tittar mest på innan de handlar. Otydlig fraktinformation är en vanlig anledning till att köp avbryts.

Visa fraktalternativen tidigt

Berätta vilka leveranssätt som finns och vad som gäller redan på produktsidan, inte först i kassan.

Leveranstid

Ange en realistisk leveranstid. Det är bättre att leverera snabbare än utlovat än tvärtom.



Spårning

Ge kunden möjlighet att följa paketet.

Returer

Beskriv hur returer går till och vem som står för returfrakten.

Utlandet

Om du skickar utomlands, beskriv vad som gäller för olika länder.

Förpackning

En bra förpackning skyddar varan och ger ett professionellt intryck.

Kostnadsfri frakt

Många webbutiker erbjuder fri frakt över en viss ordergräns. Det kan få kunder att handla mer, men räkna på *kopahemsida* hur det påverkar marginalen innan du bestämmer dig.

Hämta i butik

Om du har en fysisk butik kan möjligheten att hämta varan där vara ett uppskattat alternativ.

Kommunicera förseningar

Om en leverans blir försenad, meddela kunden direkt. Det är bättre att höra det från dig än att undra var paketet är. Ett kort mejl med ny leveranstid och en ursäkt räcker ofta långt.

Samarbeta med fraktbolag

Jämför olika fraktbolag när det gäller leveranstid, utlämningsställen och hur de hanterar returer. Kunderna har Få mer information ofta önskemål om var de vill hämta sina paket.

Paketering och miljö

Allt fler kunder bryr sig om hur varorna paketeras. Undvik onödigt stora kartonger och mycket plastfyllning. Välj gärna återvunna eller återvinningsbara material. Det kan också minska fraktkostnaden om paketen blir mindre och lättare. Berätta gärna på hemsidan hur du tänker kring förpackningar och leveranser. Det kan vara ett skäl för kunder att välja dig. Om du erbjuder leveransalternativ med lägre miljöpåverkan, som samlade leveranser eller utlämningsställen, visa det tydligt. Kunderna kan då göra ett aktivt val i kassan.

Genomtänkta förpackningar kan också bli en del av kundupplevelsen och göra att kunden minns ditt företag positivt.

Följ upp resultatet efter en tid och justera om det behövs.

Sammanfattning

Visa fraktalternativ och leveranstider tidigt, erbjud spårning och beskriv returer tydligt. Då känner sig kunderna trygga att handla.

Köpa Hemsida är en svensk guide för småföretag som ska beställa en ny hemsida. Här hittar du guider om kravspecifikation, offerter och lansering.