

Der neue DHL 2-Mann-Handling-Service „Liefertag“ sorgt für mehr Kundenzufriedenheit – und der Aufbau der Polstermöbel kann auch gleich mitgebucht werden.  
Fotos: DHL



# Was sich Händler für ihre Kunden wünschen

Der neue DHL 2-Mann-Handling-Service „Liefertag“ bringt bessere Planbarkeit für den Empfängerkunden | Neue Lösungen

Einen Lieferservice, der auf Flexibilität und Komfort für den Empfängerkunden abzielt, das wünschen sich viele Möbelhändler für ihre Kunden. Denn gerade wenn Kunden große und sperrige Waren bestellen, fragen sich viele im Vorfeld, wie das wohl mit der Anlieferung funktioniert und wie sie den Tag der Lieferung am besten in ihren Alltag integrieren können.

Einen genauen Liefertermin schon beim Bestellen von Möbeln festzulegen, ist nämlich bislang eher selten möglich. Wenn der Kunde direkt im Bestellprozess den gewünschten Liefertag selbst bestimmen könnte, so wäre dies ein hochwillkommener Service.

Und genau das bietet zukünftig das DHL 2-Mann-Handling – ein Logistikservice der DHL-Gruppe speziell auch für den Versand von Möbeln – mit der freien Wahl des Liefertages an. Das Novum: Der Käufer kann bereits während des Bestellprozesses im Checkout des Händlers den gewünschten Liefertag auswählen – und das DHL 2-Mann-Handling stellt die Ware wunschgemäß und termingerecht in ganz Deutschland zu.

## Höhere Kundenzufriedenheit

Für die Möbelhändler bedeutet diese Option, eine bessere Planbarkeit in den

Lieferprozess zu bringen. Ein Vorteil sowohl für den Empfängerkunden, wenn er den Wunschtermin seiner Bestellung gleich beim Online-Bestellvorgang angeben kann – als auch für den Händler. Denn wenn der Kunde besser planen kann, ist auch seine Kaufwahrscheinlichkeit höher und letztendlich die Kundenzufriedenheit – beides wirkt sich

wiederum positiv für den Händler aus. „Mit dem neuen Service können unsere DHL 2-Mann-Handling-Geschäftskunden ihren Empfängern einen deutlichen Mehrwert direkt im Checkout-Prozess anbieten. Wir sind überzeugt, dass sich der individuell buchbare Liefertag auch auf eine positive Zufriedenheit bei den Empfängern auswirkt“, sagt Katharina

Pellmann, Geschäftsführerin des DHL 2-Mann-Handlings. Doch das ist noch nicht alles: Optional können zusätzliche Zeitfenster wie Feierabend- oder Samstags-Zustellung sowie der wohnfertige Aufbau von Polstermöbeln ebenfalls gleich mitgebucht werden. „Das DHL 2-Mann-Handling bietet Lösungen, die der Markt braucht“,



Am Standort Ludwigsau betreibt DHL sein zentrales Umschlags- und Warenlager für das 2-Mann-Handling, dem Premium-Service für den Transport und die Zustellung schwerer und sperriger Güter.



Das DHL 2-Mann-Handling stellt die Ware wunschgemäß und termingerecht in ganz Deutschland zu.



DHL übernimmt die Vereinbarung des Zustellzeitfensters mit dem Empfängerkunden.

so Pellmann. Durch die Einbindung in den Checkout-Prozess des Anbieters kann sich der Empfängerkunde bereits im Bestellvorgang neben dem optimalen Liefertag auch noch weitere Services aussuchen. Nachdem der Händler den vom Kunden gewünschten Liefertag an uns übermittelt hat, übernehmen wir die Vereinbarung des Zustellzeitfensters mit dem Empfängerkunden.“

**Eugen Teichrib, Furnster.de:**  
„Mit dem neuen DHL-Service ‚Liefertag‘ können wir unseren Kunden einen weiteren Mehrwert anbieten.“

## Möbelbereich wächst stetig

Gerade in Zeiten der Pandemie, wo der Einzelhandel über viele Monate geschlossen ist und die Menschen aufgrund von Kurzarbeit oder Home Office mehr Zeit zu Hause verbringen, wächst der Wunsch, sich ein schönes Zuhause zu schaffen. Und für ein individuelles Zuhause weiß man auch einen individuellen Service wie den frei wählbaren Wunschtermin umso mehr zu schätzen. So ist der Bereich Wohnen & Einrichten im Gesamt-Onlinevolumen im Jahr 2019 bereits auf 9,3%/5,5 Mrd. Euro (laut

HDE Online-Monitor) gewachsen – Tendenz weiter steigend. Schon vor Corona stellte Pellmann einen starken Trend in Richtung Convenience für den Empfänger fest. „Dieser möchte schon bei der Bestellung alle Informationen: Wie lange ist die Lieferzeit, wann genau bekomme ich die Ware und wie sieht der Service aus? Genau diesen Weg – die Bestelloptionen an den Empfänger anzupassen und nicht umgekehrt – haben wir vor Corona schon verfolgt. Dies treiben wir weiter voran – auch mit Services wie der Wunschzeit-Lieferung oder der digitalen Kommunikation z. B. bei Verspätung.“

## Auf Kundenbedarf einstellen

„Bei der Anlieferung der Möbel läuft es anders als im Paketgeschäft, denn hier ist es besonders wichtig, dass die Lieferung persönlich entgegengenommen wird, hinzu kommen teilweise auch noch der Aufbau der Möbel sowie die Beseitigung von Verpackungsmaterial und Kartonagen“, so Pellmann weiter. „Mehr und mehr muss sich der Lieferservice an den Markt bzw. Kundenbedarf anpassen. Schließlich will niemand seine Woche nach dem Paketempfang planen, sondern vielmehr müssen sich Lieferdienste hier auf den Kunden einstellen“, ist Pellmann überzeugt.

„Der Nachfrage und dem Wunsch unserer Händler nach dem Ausbau von flexibleren Terminalservices sind wir mit dem neuen Service ‚Liefertag‘ nachgekommen“, ergänzt Jörg Hönnekens, Vertriebsleiter DHL 2-Mann-Handling. „Dies ist eine ideale Ergänzung zu den bereits bestehenden Terminalservices, denn mit der individuellen Auswahl des Liefertages können unsere Geschäftskunden einen weiteren Mehrwert in ihrem Bestellprozess anbieten.“

**Lena Geßner, Mycs:**  
„Der neue DHL Liefertag-Service ergänzt die Flexibilität unseres Angebots sehr gut.“

## Positives Feedback

Und das überaus positive Feedback der DHL-Geschäftskunden beweist, dass man mit dem neuen Service voll ins Schwarze getroffen hat: Eugen Teichrib, Geschäftsführer des Online-Möbeldiscounters Furnster.de: „Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns beim Einkaufserlebnis sehr wichtig. Mit dem neuen DHL 2-Mann-Handling Service ‚Liefertag‘ können wir unseren Kunden einen weiteren Mehrwert anbieten. Direkt beim Bestellprozess kann der Kunde sich seinen Zustelltag indivi-

duell auswählen. Das erhöht die Flexibilität und den Komfort.“ Lena Geßner, Customer Operations Manager des Online-Möbellabels Mycs: „Da wir bei Mycs modulare und flexibel planbare Möbel anbieten, steht Individualität bei uns im Vordergrund! Der neue Liefertag-Service würde die Flexibilität unseres Zustellangebotes sehr gut ergänzen. Unsere Empfänger könnten individuell ganz nach ihren Vorstellungen im Bestellprozess einfach und direkt den gewünschten Zustelltag auswählen. Hiermit hätten wir ein weiteres Asset, das wir unseren Kunden anbieten könnten!“

## Bestmögliche Positionierung

„Das 2-Mann-Handling ist ein Markt, der noch nicht durchdrungen ist. Mich reizt, wie man mit neuen Situationen und Produkten umgeht und wie man komplexe Lösungen in den Markt einführt“, erklärt Pellmann, die gemeinsam mit Beate Seeher 350 Mitarbeiter führt. Bis 2022 soll der Empfänger die Wunschzeit für seine Bestellung festlegen und diese live verfolgen können. Mehr Informationen zum DHL 2-Mann-Handling finden Sie auf [dhl.de/2MH](https://dhl.de/2MH).

Michaela Höber   
[moebelmarkt.de](https://moebelmarkt.de) → BUSINESS FORUM