

meer 
gemak

Je retourneren goed geregeld?

Met het heen- & teruglabel ervaar
je dubbel zoveel gemak

Lees het inspirerende verhaal van Omoda



we bezorgen je meer



OMODA



Retour sturen is zó gemakkelijk voor onze klanten!

Omoda over het duurzame, efficiënte en klantvriendelijke heen- & teruglabel



Wat als je verzendlabel ook het retourlabel is? Dat is gemak voor je klant: die hoeft niks te printen of te plakken en levert zijn pakket in no-time in. Daarnaast scheelt het jou als e-commerce ondernemer extra werk: je hoeft geen retourlabel meer in de doos te doen. Dat bespaart ook een berg papier! Redenen genoeg voor fashionretailer Omoda om het heen- & teruglabel te gebruiken. Manager HR en Customer Experience Elodie Janse en Customer Experience Specialist Eline van Dijk vertellen er meer over.

Omoda's klanten hoeven niet te printen en plakken

Elodie: 'Bij Omoda staat het persoonlijke echt bovenaan. We willen er echt voor de klant zijn. Zo biedt onze online shop de voordelen van een kleine boutique. Zoals persoonlijke service en een met de hand geselecteerde collectie. Maar dan met de gemakken en schaalvoordelen van een grote speler: snelle bezorging, gratis verzenden en retourneren en een goede klantenservice.'

Daarom kiezen we er ook bewust voor om in onze pakketten geen pakbon of retourlabel mee te geven. Zodat je als klant niet nog iets hoeft te printen of te plakken als je fashion items wil retourneren.' Maar dat gemak snijdt aan twee kanten vertelt Elodie: 'In het warehouse schrappen we zo de extra handeling van een retourlabel printen en in het pakket toevoegen.'

Supermakkelijk retour

Haar collega Eline van Dijk voegt daaraan toe: 'Ik zit als customer experience specialist echt op de klantbeleving. En ben ook bij klantenservice betrokken, zodat ik goed weet wat er bij onze klanten speelt. Wat bijzonder is aan het heen- & teruglabel is dat we zien dat het zó

gemakkelijk is voor onze klanten. Ze geloven soms niet dat ze verder echt helemaal niks hoeven te doen. We krijgen dus enorm veel positieve feedback terug dat het retourneren supermakkelijk is.'

22.330 kilo papier per jaar besparen

Met het digitaliseren van de pakbonnen en het schrappen van een retourlabel in de doos, bespaart Omoda zo'n 22.330 kilo papier per jaar. Daarmee hebben ze sinds 2019 ongeveer een half voetbalveld vol met bomen mee bespaard. Volgens Elodie past het heen- & teruglabel dan ook goed bij de duurzame ambitie van Omoda: 'We versturen duizenden pakketten per maand. Dat scheelt dus enorm veel papier als daar geen pakbon en retourlabel meer ingaat!'



"Bij Omoda staat het persoonlijke echt bovenaan."

Elodie Janse, Manager HR en Customer Experience

Meer inspiratie? Lees het Retouren Magazine



we bezorgen je meer

Als een klant een goede retourervaring heeft is de kans 3x groter dat hij een herhaalaankoop doet



meer 
gemak

Zo werkt het heen- & teruglabel

Een bestelling binnen? Je print het heen- & teruglabel en plakt het op je pakket. Dan bezorgen wij het pakketje bij je klant. Als je klant het product terug wil sturen, dan hoeft hij alleen de verpakking te sluiten. En vervolgens het retourpakket afgeven bij de PostNL-bezorger aan de deur of op een PostNL-punt.

Inzicht in je retouren

Met het heen- & teruglabel heb je in Mijn PostNL heel makkelijk inzicht in je retouren: je ziet wanneer je welke retouren kunt verwachten. Daarmee kun je je retourverwerking efficiënt indelen of artikelen weer sneller op voorraad zetten. Ook je klant houden we op de hoogte via track & trace. In de PostNL-app kan hij zelfs de gehele retourreis van begin tot eind volgen. Dat kan een hoop telefoontjes naar je klantenservice schelen. En wist je dat als een klant een goede retourervaring heeft de kans 3x groter is dat hij een herhaalaankoop doet?

Familiebedrijf Omoda

In 1875 was de familie Verton, grondlegger van Omoda, al actief in de schoenenbranche. Gratis thuisbezorgen zat er toen al in, want de schoenen werden met paard en wagen aan huis gebracht. Vele generaties later zijn er inmiddels 33 winkels in Nederland en een vestiging in Antwerpen. Daarnaast richten ze zich op online verkoop van kleding, schoenen, tassen en accessoires in Nederland maar ook in bijvoorbeeld België, Duitsland en Oostenrijk.



‘We versturen duizenden pakketten per maand. Dat scheelt dus enorm veel papier als daar geen pakbon en retourlabel meer ingaat!’

[Meer inspiratie?](#) Lees het Retouren Magazine



we bezorgen je meer