

Suomalaisten odotukset pakettipalveluille 2024 -tutkimus

Suora palaute suomalaisilta pakettitoimijoille
6/2024

Suomalaisten odotukset pakettipalveluille 2024 -tutkimus

Kysyimme, mikä suomalaisia ärsyttää
pakettipalveluiden käytössä ja miksi?

Näkökulmana on kokemukset yleisesti

**kaikista eri pakettitoimijoista eli palautteet
kuvaavat kokemuksia ja näkemyksiä
toimialasta laajasti.**

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla alan asiantuntijoita ja verkkokauppoja sekä toteuttamalla suomalaisväestöä edustava kysely. Tässä raportissa esittelemme löydöksiä, joissa yhdistyvät kyselyn ja haastattelujen tulokset sekä Matkahuollon näkemykset toimialaa koskevista tarvittavista toimenpiteistä.





Sisällysluettelo

- 01 Tausta ja toteutus
- 02 Katsaus toimialan nykytilanteeseen
- 03 Mikä alan palveluissa ärsyttää?
- 04 Miksi ärsyttää?
- 05 Odotuksiin vastaaminen



Sisällysluettelo

01 Tausta ja toteutus

02 Katsaus toimialan nykytilanteeseen

03 Mikä alan palveluissa ärsyttää?

04 Miksi ärsyttää?

05 Odotuksiin vastaaminen

Toimialan asiakaskokemuksen parantaminen vaatii asiakkaan aitoa ymmärtämistä

Viime vuosina nopeasti kasvaneet verkkokaupan volyymit ja sitä myötä pakettien toimitusmäärät ovat haastaneet logistiikka-alaa. Asiakaskokemuksen eteen on tehty paljon, mutta siitä huolimatta esimerkiksi Taloustutkimuksen Brändien arvostus – tutkimuksen* tuloksissa alan toimijoiden tulokset ovat laskemaan päin, eikä pakettialan tarjoajia näy lähelläkään Suomen arvostetuimpien brändien listausten kärkeä.

Matkahuolto päätti tarttua aiheeseen ja lähteä selvittämään suomalaisilta, mikä toimialassa mättää ja miksi alan toimijoihin ei olla tyytyväisiä. Vasta kun ymmärrämme aidosti loppuasiakkaan näkökulmaa, tunteita ja inhimillistä käyttäytymistä, voimme tehdä vaikuttavia korjaustoimenpiteitä.

Matkahuolto haluaa käsitellä aihetta rehdisti ja jakaa tulokset läpinäkyvyyden nimissä avoimesti yhteistä keskustelua varten.

* Arvostetuimmat brändit 2024 –tutkimus, Taloustutkimus ja Alma Media

Suomalaisten odotukset pakettipalveluille 2024 –tutkimus | N=1000



Vaikka Matkahuolto on suomalaisten toimesta jälleen valittu arvostetuimmaksi pakettibrändiksi, emme ole missään nimessä valmiita, vaan asiakaskokemus vaatii jatkuvaa ja systemaattista kehitystyötä.

Kati Nevalainen
Johtaja, Pakettipalvelut ja palveluisteverkosto

Matkahuolto

Tutkimuksen toteutus



Toteuttajana Frankly Partners

Tutkimuskokonaisuudesta vastasi asiakaskeskeisyystoimisto frankly. Tutkimus on toteutettu Matkahuollon toimeksiannosta.

frankly

Frankly Partners on vuonna 2013 perustettu suomalainen asiakaskeskeisyystoimisto franklypartners.fi



Väestöä edustava tutkimus

Kysely toteutettiin Bilendi Finlandin paneelissa huhtikuussa 2024. Vastaajina oli väestöä sukupuolen, iän ja asuinpaikan mukaan täysi-ikäisiä suomalaisia edustava otos. Vastaajamäärä N=1000. Virhemarginaali kokonaisotoksessa on +/- 3 %.



Asiantuntijat ja verkkokaupat

Kyselyn ohella toteutettiin asiantuntija- ja verkkokauppiaashaastatteluita

- Jukka Häkkinen, psykologi, psykologian tohtori
- Leevi Parsama, hallituksen puheenjohtaja, Digital Commerce Finland
- Lasse Mitronen, työelämäprofessori, Tampereen yliopisto
- Arhi Kivilahti, perustaja, Kaupan tila & Ada Insights
- Johanna Rantala, toimitusjohtaja, Scandinavian Outdoor
- Jani Miettinen, logistiikkakoordinaattori, LashLovers
- Svante Lindgren, Director of Logistics & Operations, Matsmart

Tutkimus on osa aloitettamme:

Missä minun pakettini on?

Jos pyörität verkkokauppaa, olet varmasti kuullut kysymyksen usein. Tai jos olet joskus tilannut verkkokaupasta, olet saattanut esittää sen itse. Yleensä vastuussa vastauksesta ovat pakettitoimijat. Siksi me Matkahuollossa käynnistimme Missä minun pakettini on -aloitteen, jossa kokoamme yhteen osaamisemme ja edistykselliset pakettipalvelumme. Nyt alkuun selvitimme, mikä toimialalla määttää ja mistä kuluttajat ärsyyntyvät eniten. Aloitteen edetessä seuraamme kehitystämme ja raportoimme onnistumisistamme. Tavoitteenamme on, että tulevaisuudessa asiakkaidemme ei enää niin usein tarvitsisi kysyä “missä minun pakettini on?”.





Sisällysluettelo

01 Tausta ja toteutus

02 Katsaus toimialan nykytilanteeseen

03 Mikä alan palveluissa ärsyttää?

04 Miksi ärsyttää?

05 Odotuksiin vastaaminen

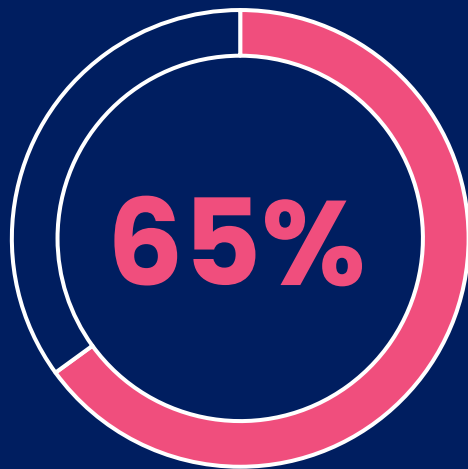
Katsaus toimialan nykytilanteeseen

”Jos on etukäteen sovittu joku tietty X paikka paketin toimitukselle, niin että sitten kuitenkin pitäisi lähteä hakemaan se aivan jostakin muusta kaupunginosasta, kuin missä itse asuu. Siitä en pidä ollenkaan! Joutuu tilaamansa tuotteen raahaamaan toiselta puolelta kaupunkia kotiin...”

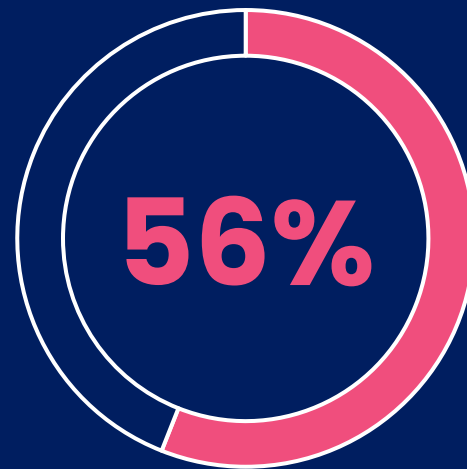
Vastaus kuluttajakyselyssä



Lähes joka toisella suomalaisella on huonoja omakohtaisia kokemuksia pakettitoimijoista ja -toimituksista



Aktiivisimmista verkkokauppatilaajista eli noin viikottain tilaavista peräti 65 % on kokenut epäselvyyksiä tai ongelmia toimituksessa.



Aktiivisimmista verkkokauppatilaajista eli noin viikottain tilaavista 56 % on huonoja kokemuksia jostain pakettitoimijasta.

Tämän vuoksi:

Selvitimme suomalaisten tarkempia odotuksia pakettipalveluille syventymällä ärsytyksen aiheisiin ja esittämällä väittämiä toimialasta.

Kun ymmärrämme, mitkä asiat pakettipalveluissa ärsyttävät ja kuinka paljon, voimme tarttua niihin ja parantaa omalta osaltamme koko toimialaa.



Keskeiset löydökset toimialan nykytilanteesta

Eniten ärsyttää

46% 

Paketti ei saavu perille valitsemaani paikkaan vaan vaihtuu.

SEURAAVAT SYYT

18 % Tilauksen palauttaminen on vaivalloista.

16 % Paketti ei saavu perille luvatussa aikataulussa.

15 % Paketin toimitus kestää liian kauan.

14 % Useamman tuotteen tilaukset tulevat eri lähetyksinä.

Mitkä asiat sinua yleisesti eniten ärsyttävät pakettitoimituksissa tai lähetyksissä? Valitse enintään kolme isointa ärsytyksen asiaa. | Monivalinta

Ärsytyksen aiheet laajemmin

Kysyimme avoimena kysymyksenä siitä, mikä pakettitoimittajissa ärsyttää eniten. Vastaukset kiteytyvät kolmeen teemaan:

1 Stressiin muutoksista, etenkin toimituspaikkaa koskien

2 Yleiseen epärehellisyyteen, eli luottamuksen rikkomiseen

3 Heikkoon kommunikaatioon, etenkin ongelmatilanteissa

Mikä sinua ärsyttää kaikista eniten pakettitoimittajissa? | Avoin

Nykytilanne

Yli kolmannes välttää tiettyä tai tiettyjen pakettitoimijoiden valitsemista huonojen mielikuvien tai kokemusten takia

34%

suomalaisista kertoo, etteivät he voi luottaa ilmoitettuihin toimitusaikoihin tai – paikkoihin.

22%

suomalaisista kokee, että mikään pakettitoimittaja ei pidä kiinni sovitusta.

Alla on listattu erilaisia väittämiä. Arvioi kunkin väittämän kohdalla mitä mieltä olet kyseisestä väittämästä. | Asteikko 1–5, jossa 1=Täysin eri mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä | % 4 tai 5 vastanneet



Ilmiö korostuu voimakkaasti eniten verkko-ostoksia tekevien keskuudessa.

Niin stressi kuin tyytymättömyys palveluihin.

Eli juuri niiden kohdalla, jotka ovat kaupallisesti merkittävin ryhmä sekä verkkokaupoille että pakettitoimijoille.

Stressi ja ärsytys on isointa sekä verkkokauppojen että pakettitoimijoiden tärkeimmissä, parhaissa asiakkaissa.



Sisällysluettelo

01 Tausta ja toteutus

02 Katsaus toimialan nykytilanteeseen

03 Mikä alan palveluissa ärsyttää?

04 Miksi ärsyttää?

05 Odotuksiin vastaaminen

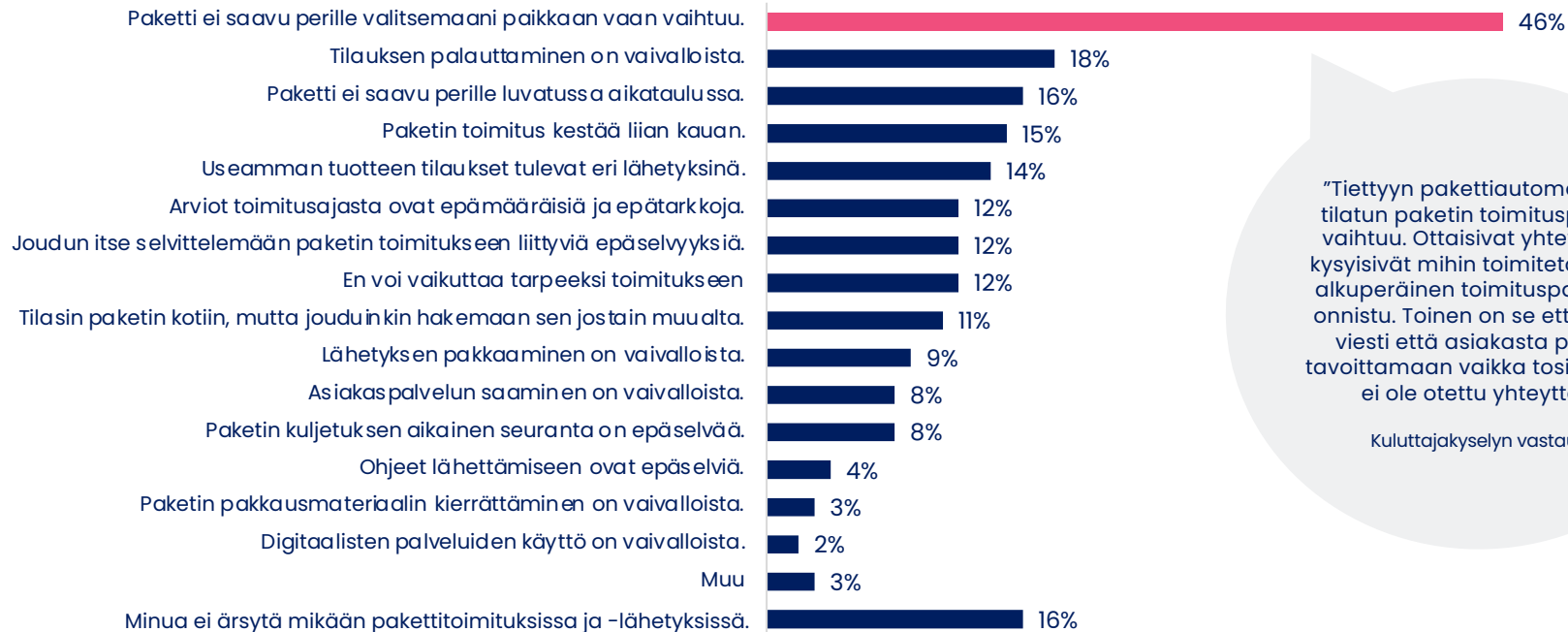
Mikä alan palveluissa ärsyttää?

“Lupauksia ei pidetä ja yhteydenotto takkuu.”

Vastaus kuluttajakyselyssä



Pakettipalveluiden käytössä ärsytyskerrointa nostaa selkeästi eniten toimituspaikan vaihtuminen



”Tiettyyn pakettiautomaattiin tilatun paketin toimituspaikka vaihtuu. Ottaisivat yhteyttä ja kysyisivät mihin toimitetaan, jos alkuperäinen toimituspaikka ei onnistu. Toinen on se että tulee viesti että asiakasta pyritty tavoittamaan vaikka tosiasiaa ei ole otettu yhteyttä!”

Kuluttajakyselyn vastaus

Suora palaute ärsytyksen aiheista alalla tiivistyy kolmeen teemaan

1 Stressi muutoksista ja kuljetuksista

Noutopisteen vaihtuminen, joskus hyvin kauas alkuperäisestä

Ei mahdollisuutta vaikuttaa toimitustapaan

Aikataulujen muuttuminen ja epätarkkuus

Hidas toimitus

Kotiinkuljetusten pitkät aikahaarukat

Pakettien hajoaminen tai katoaminen



2 Epämääräisyys ja epärehellisyys

Epäselvät toimitusajat, -paikat, kuljetuksen seurannat ja lähettäjät

Pitkät toimitusajat

Tarkkuus toimituksissa siitä, milloin ja mihin paketti saapuu

Vastuunoton puute

Jätetään tulematta paikalle kokonaan tai väite siitä, että on käyty vaikei olla



3 Kommunikaatio

Ylimielisyys äänensävyssä

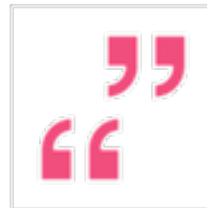
Chatbotit ongelmatilanteissa ja niiden vaikeaselkoisuus

Luokaton asiakaspalvelu (esim. epäpätevyys)

Vaikeasti tavoitettava asiakaspalvelu

Hitaasti toimiva asiakaspalvelu

Heikko läpinäkyvyys



Muutokset ärsyttävät, koska tavoitteena arjen optimointi

ARJEN OPTIMOINTI ohjaa pakettipalveluiden käytössä enemmän tai vähemmän jokaista kuluttajaa. Etenkin ruuhkavuosia elävät, aktiivisesti pakettipalveluita käyttävät ärsyntyvät, mikäli tiukille optimoitu aikataulu menee uusiksi pakettitoimijan muutosten takia.

Suuremmalle osalle suomalaisista on paketin toimittaminen oikeaan paikkaan tärkempää kuin mahdollinen aikataulujen venyminen.

Juuri nyt yli neljännes suomalaisista kokee, etteivät pakettitoimijat kunnioita asiakkaidensa aikaa.

46% 

suomalaisista ärsyttää pakettipalveluissa se, mikäli paketin toimituspaikka vaihtuu. Vastaavasti aikataulun venymiset ärsyttävät vain 16 %.

Mitkä asiat sinua yleisesti eniten ärsyttävät pakettitoimituksissa tai -lähetyksissä? Valitse enintään kolme isointa ärsytyksen asiaa. | Monivalinta

Pakettitoimijoilla on väliä asiakkaan arjen rutiinien sujuvuuden kannalta. Esimerkiksi jos työpaikan alakerrassa on automaatti, niin asiakas käyttää sitä, sen sijaan että hän kävelee 300 metrin päähän. Toisaalta aina ei tilata lähimpään automaattiin, vaan huoltoasemalle johon on helppo mennä.

Leevi Parsama, hallituksen puheenjohtaja, Digital Commerce Finland



Nykypäivänä ihmiset optimoivat arkeaan valtavasti. Informaatio kulkee ja ihmisillä on kiire. Enemmän tai vähemmän meille jokaiselle aikataulututtaminen on sisäänrakennettua, pyrimme informaatioekonomiaan ja pyrimme pääsemään mahdollisimman helpolla, kuormitusta välttelemällä. Ja kun siihen tulee särö, pinna kiristyy – vaikka se paketti siirtyisi vain automaattiin 200 metrin päähän.

Jukka Häkkinen, psykologi

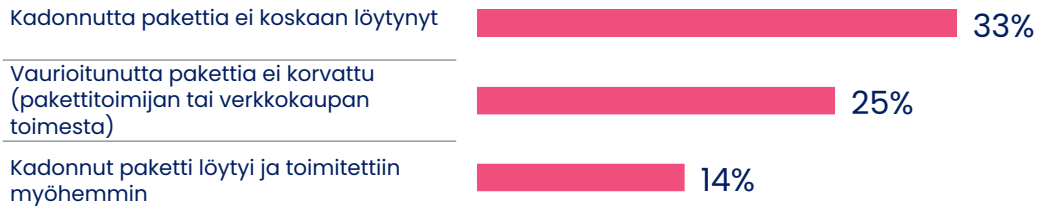
26% 

kokee usein stressiä siitä, mihin paketti toimitetaan ja milloin.

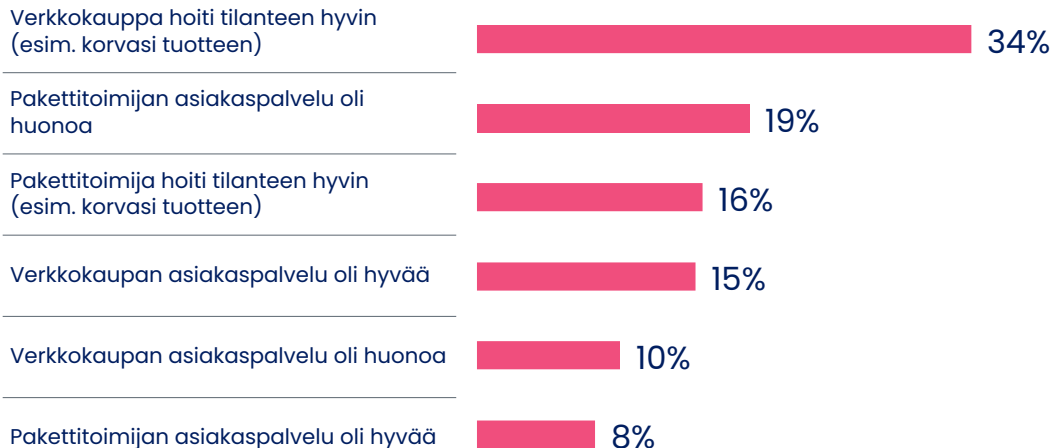
Alla on listattu erilaisia väittämiä. Arvioi kunkin väittämän kohdalla mitä mieltä olet kyseisestä väittäimestä. | Asteikko 1-5, jossa 1=Täysin eri mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä | % 4 tai 5 vastanneet

Suomalaisista 40 %:lla on joskus vaurioitunut tai kadonnut paketti

Mitä paketille tapahtui?

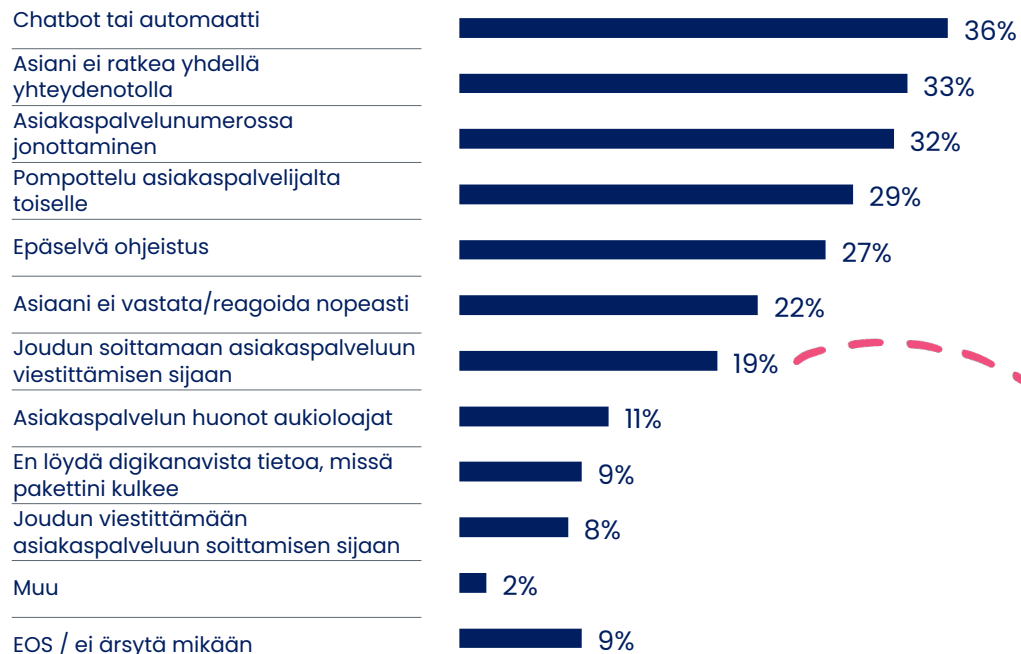


Miten asiakaspalvelu koettiin?



Ongelmatilanteissa hermostuttavat chatbotit ja ajan tuhlaaminen jonotteluun tai useampaan yhteydenottoon

Mikä sinua ärsyttää tai ärsyttäisi eniten ongelmatilanteissa?



Huomionarvoista on myös ihmisten erilaiset mieltymykset:
19 % ärsyyntyy siitä jos joutuu soittamaan asiakaspalveluun digitaalisesti asioiden hoitamisen sijaan.

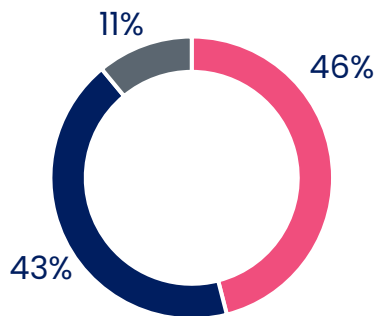
Kun kaikki ei etene sujuvasti: Ongelmatilanteet

Jos ja kun **ONGELMATILANTEITA** tulee, arjen optimointi ja suunnittelu ennakkoon hajoaa käsiin. Ongelmatilanteessa ennakkoon herännyt stressi kärjistyy, etenkin jos taustalla on omakohtaisia tai kuultuja huonoja kokemuksia.

Tällöin herää helposti ajatus siitä, että "olisihan se pitänyt arvata", jolloin kiukkukäyrä nousee eikä asian selvittäminen siitäkään syystä ole helppoa.

Suomalaisilla vaihtelee se, haluvatko he mieluummin ongelmatilanteen tullen soittaa vai viestitellä, mutta selkeästi yhtenäisempää ärsytystä herättävät chatbotit – ainakaan tällä hetkellä ne eivät toimi, kuten pitäisi eivätkä myöskään ymmärrä taustalla kumpuavaa tunnetta; ärsytystä.

Onko sinulla ollut epäselvyyksiä tai ongelmia pakettitoimituksessa?



■ Kyllä ■ Ei ■ En osaa sanoa

Onko sinulla koskaan ollut ongelmia (esim. epäselvyyttä, muutoksia) pakettitoimituksissa?


Ihmiselle on luontevampaa vältellä huonoa kuin suosia hyvää. Meille on sisäänrakennetusti kannattavaa muistaa epäonnistumiset, mutta kun asiat menee hyvin, turha siitä on painaa mieleen. Mutta miten päästää tästä ennako-oletuksesta irti? Mikä on se yritys, joka ei huijaa tai ole ylimielinen? Se pitää voida osoittaa – me emme huijaa, ja jos mokaamme, niin hoidamme asian kuntoon.

Jukka Häkkinen, psykologi



Top 3 suomalaisten ärsytysten aihetta ongelmatilanteen tullen

1  Chatbot tai automaatti **36 %**

2  Asia ei ratkea yhdellä yhteydenotolla **33 %**

3  Asiakaspalvelunumerossa jonottaminen **32 %**

Jos pakettitoimitajan kanssa tulee tai tulisi selvitettävä ongelmatilanne, mitkä seuraavista ärsyttävät tai ärsyttäisivät sinua eniten?

Pahinta on luvata verkkokaupassa, että tilaus saapuu jonain tietynä päivänä, mutta se tuleeikin puolitomaista viikkoa myöhemmin. Se on anteeksiantamatonta.

Johanna Rantala, toimitusjohtaja, Scandinavian Outdoor



Sisällysluettelo

01 Tausta ja toteutus

02 Katsaus toimialan nykytilanteeseen

03 Mikä alan palveluissa ärsyttää?

04 Miksi ärsyttää?

05 Odotuksiin vastaaminen

Miksi ärsyttää?

“Toimitus ei hoidu, kuten on sovittu. Kotiintoitimuksessa on kerrottu, että kuljettaja soittaa ennen toimitusta, mutta ei sitten soitakaan vaan paketti on viety noutopaikkaan.”

Vastaus kuluttajakyselyssä



Tarve ja halu pysyä kartalla: **Kontrollin tunne**

Stressireaktio herää, kun pakettipalveluiden käytössä tulee kokemus siitä, etteivät asiat ole enää omissa käsissä ja **KONTROLLI MENETETÄÄN**.

Tunne kontrollista vahvistuu silloin, kuin kaikki menee kuten pitääkin ja seuranta pysyy ajan tasalla. Mikäli sopimus rikotaan, hallinnan tunne hajoaa.

Tällä hetkellä jopa viidesosa suomalaisista kokee, etteivät he saa tarpeeksi tietoa paketin toimituspaikasta tai -ajasta.

Tällöin kontrollin tunne kärsii: Olen luottanut toimituksen toisen käsiin, mutten voi tietää, mitä tapahtuu missäkin kohtaa.

Tunne kontrollin menettämisestä vahvistuu entisestään, kun ollaan ongelmatilanteen äärellä ja tunteet ottavat vallan.

Alle puolet, eli

46%

suomalaisista kokee voivansa riittävästi vaikuttaa itse siihen, mikä yhtiö paketin toimittaa.

Alla on listattu erilaisia väittämiä. Arvioi kunkin väittämän kohdalla mitä mieltä olet kyseisestä väittäimestä. | Asteikko 1-5, jossa 1=Täysin eri mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä | % 4 tai 5 vastanneet

Mitä tilauksen aikana tapahtuu. Miten viestitään. Oleellista ei ole se, mitä kuljetuksen aikana tapahtuu. Oleellinen asia on asiakkaan kontrollin tunne. Auto on lähtenyt, ajaa reitillään, aikataulussa menee.

Arhi Kivilahti, perustaja, Kaupan tila & Ada Insights



12%

suomalaisista kokee, että arviot toimitusajoista ovat epämääräisiä ja samoin he joutuvat itse selvittämään toimituksiin liittyviä epäselvyyksiä. Tämä korostuu hieman enemmän miehillä.

Mitkä asiat sinua yleisesti eniten ärsyttävät pakettitoimituksissa tai -lähetyksissä? | Monivalinta

Nowadays there is a mix of newer, smaller and older, bigger players in the Nordic market. There has been service improvements for the customer: better live tracking and transparency, more accurate and only evening deliveries and so on.

Svante Lindgren, Director of Logistics & Operations, Matsmart



Huijaritutka* vahvistaa huonoja kokemuksia ja luo epäluuloa koko alaa kohtaan

Ihmisen toimintaa ohjaa sisäsyntyinen **huijaritutka*** – pyrimme kaikin tavoin välttelemään huijatuksi tulemistä, sillä sehän ei ole meille kannattavaa.

Asiakas kokee tekevänsä selkeän ja pitävän sopimuksen pakettitoimijan kanssa:

Pakettikuljetuksissa luodaan sopimus ja luotetaan toimittajaan; rahaa vastaan toinen osapuoli toimittaa itselle tärkeän tavaran paikasta toiseen. Kun sopimus sitten rikotaan – toimituspaikka vaihtuu, aikataulu elää tai tulee epäselvyyksiä – luottamus rikotaan. Tämä herättää luonnollista ärtymystä, jopa aggressiota, joka täytyy purkaa.

20% 

suomalaisista kokee, että pakettitoimijat huijaavat asiakkaitaan eivätkä aidosti yritä toimittaa paketteja perille. Myös lähes kolmannes noin viikoittain pakettipalveluista käyttävistä kokee näin.

Alla on listattu erilaisia välttämisiä. Arvioi kunkin välttämisen kohdalla mitä mieltä olet kyseisestä välttämisestä. | Asteikko 1-5, jossa 1=Täysin eri mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä | % 4 tai 5 vastanneet

Evoluutiopsykologiasta kumpuaa meidän tarve moraalivalidaatioon. Meillä on huijaritutka, se on sisäänrakennettua. Se on oikeastaan kaikkea kohtaan oleva lähtökohtainen ennakoasenne – olemme sisäsyntyisesti hieman epäluuloisia, jottei meitä huijata.

Jukka Häkkinen, psykologi

Suhtautumiseen vaikuttavat omat ja tuttujen kokemukset

Minulla tai kenelläkään tutullani ei ole tietääkseni kadonnut tai vaurioitunut paketti

42%

Minulla on vaurioitunut paketti toimituksen aikana

33%

Tutullani on vaurioitunut paketti toimituksen aikana

21%

Tutullani on kadonnut paketti toimituksen aikana

21%

Minulla on kadonnut paketti toimituksen aikana

17%

Onko sinulla itselläsi tai läheiselläsi kadonnut tai vaurioitunut paketti? | Monivalinta



Jos tilaa pakettiautomaattiin, mutta paketti ohjataan palvelupisteeseen, joka on auki rajatusti ja pitäisi olla henkkarit mukana, se vaatii erikseen suunnittelua. Asiakkaalle ei merkitse ainoastaan aikaluotettavuus, vaan myös paikkaluotettavuus. Kun on tilannut pakettipisteeseen, paketti myös halutaan pakettipisteeseen.

Johanna Rantala, toimitusjohtaja, Scandinavian Outdoor



Sisällysluettelo

01 Tausta ja toteutus

02 Katsaus toimialan nykytilanteeseen

03 Mikä alan palveluissa ärsyttää?

04 Miksi ärsyttää?

05 Odotuksiin vastaaminen

Suomalaisten odotuksiin vastaaminen nyt ja huomenna

Kokemukset vaurioitumisista ja katoamista suhteessa Matkahuollon suoriutumiseen

Suomalaisten kokemukset ja odotukset

17 % on paketti kadonnut*

33 % on paketti vaurioitunut*

46 % ärsyttää, kun paketti ei saavu valitsemaani paikkaan**

Matkahuollon suoriutuminen 2023

Uudelleenohjauksia 12,2 %

Vahinkoja 0,024 %

Särkymisiä 0,010 %

Katoamisia 0,010 %

Lähde: Matkahuollon data

Suomalaisten suora palaute toimijoille: Kuinka pakettitoimijat suoriutuvat?

Muuttaa toimitus- tai noutopistettä usein sovitusta*	
xx	52 %
Matkahuolto	14 %
xx	10 %
xx	3 %
xx	3 %
xx	3 %
xx	3 %
xx	1 %
Ei mikään	36 %

Tarjoaa hyvät mahdollisuudet paketin seurantaan	
xx	70 %
Matkahuolto	54 %
xx	34 %
xx	18 %
xx	16 %
xx	16 %
Ei mikään	12 %
xx	10 %
xx	10 %

Epäluotettava	
Ei mikään	59 %
xx	22 %
xx	9 %
xx	8 %
xx	7 %
xx	5 %
xx	5 %
Matkahuolto	3 %
xx	3 %

Hukkaa paketit helposti	
Ei mikään	61 %
xx	29 %
xx	6 %
xx	3 %
xx	3 %
xx	3 %
Matkahuolto	2 %
xx	2 %
xx	1 %

Pitää kiinni sovitusta (toimitusaika ja -paikka)	
Matkahuolto	49 %
xx	39 %
xx	30 %
Ei mikään	22 %
xx	19 %
xx	19 %
xx	14 %
xx	9 %
xx	9 %

Nopea ja hyvä asiakaspalvelu	
Matkahuolto	37 %
xx	35 %
Ei mikään	33 %
xx	20 %
xx	12 %
xx	10 %
xx	10 %
xx	8 %
xx	6 %

Kokemus ei parane itsestään:

Pakettitoimijoiden on aika katsoa peiliin ja kääriä hihat!

1 

Läpinäkyvyydellä parempaa palvelua

Jo nyt verkkokaupat saavat pakettitoimijoita parempaa palautetta ongelmatilanteiden hoidosta, mutta tulokset eivät ole mairittelevia. Läpinäkyvyyden kehittämisen kautta myös verkkokaupoilla on lisää keinoja palvella loppuasiakkaita paremmin, kun tieto kulkee toimijalta toiselle.

2 

Tarkempaa tietoa ja kontrollin tunnetta

Nykyisin esimerkiksi toimitusaikojen haarukat koetaan epämääräisiksi ja välijiksi. Hyödyntämällä enemmän teknologiaa sekä verkkokauppojen ja pakettitoimijoiden yhteistyötä saadaan tarkempaa tietoa ja kontrollin tunnetta.

3 

Annetaan loppuasiakkaalle enemmän valtaa valita mieluisin pakettitoimija

Alle puolet kokee että saa vaikuttaa riittävästi toimijan valintaan ja vain kolmannes sanoo, että ei ole väliä kuka paketin toimittaa. 35 % suomalaisista välttelee tietoisesti jotakin toimijaa huonojen mielikuvien tai kokemusten takia.

Hyvin menee, mutta pystymme parempaan

Matkahuollossa jatkuvasti uusia palveluita

Olemme kehittäneet edistyksellisiä palveluita vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeita. Tähän voisi tyytyä, mutta tähtäämme korkeammalle. Verkkokauppiaina voit parantaa asiakaskokemusta tarjoamalla kattavampia toimitusvaihtoehtoja ja -kumppaneita, joiden ansiosta asiakkaasi voi valita itselleen sopivimman vaihtoehdon ja lisäpalvelut.



Noutamattoman paketin ei tarvitse palautua kiireen takia

Pääkaupunkiseudulla kuluttaja-asiakkaat voivat kiireen tai sairauden sattuessa tilata pakettiautomaattiin toimitetun paketinnsa muuttamattomasti kotiovelle. Palvelu on tuotettu yhteistyössä Woltin kanssa.



Vähemmän ärsytystä vaihtuvista noutopisteistä

46 % suomalaisista ärsyttää, kun noutopiste vaihtuu. Siksi julkaisemme ajantasaisia tietoja verkostomme suosituimmista ja ruuhkattomimmista noutopisteistä.



Parempia pakettihommia Paketit-äpillä

Kun lähetät paketteja, asiakkaidesi on helppo seurata toimitusta Paketit-äpillämme. Lisäksi Äpin kautta kuluttaja-asiakkaat saavat apua ongelmatilanteissa ja voivat tilata erilaisia lisäpalveluja, esimerkiksi vaihtaa noutopistettä tai tilata kotinkuljetuksen.



Suomalaisten mielestä vastuullisin pakettibrändi

Olemme ylpeitä tunnustuksesta, mutta työmme vastuullisuuden puolesta ei lopu tähän. Päinvastoin. Kunnianhimoiset vastuullisuustavoitteemme saavutamme konkreettisilla ja mitattavilla toimenpiteillä.



Tutkitusti arvostetuin pakettipalvelubrändi

Taloustutkimuksen ja Alma Median vuosittaisen Brändien arvostus -tutkimuksen mukaan olemme myös vuonna 2023 arvostetuin Pakettipalvelubrändi. Haluamme olla sitä myös jatkossa.



Lisää pakettiautomaatteja ja parempaa palvelua

Kyselymme mukaan lähes 60 % suomalaisista noutaa pakettinsa mieluiten pakettiautomaatista. Koska haluamme palvelulla kuluttajia paremmin, olemme vuoden 2023 lopussa ostaneeet Smartmile-yhtiön koko 148 pakettiautomaatin verkoston.



Paremmiin perillä