



© FOTOGRAFIE: BAS ROZENDAAAL

COLUMN

De *consument* eist precisie-logistiek

jhr. dr. Walther Ploos van Amstel

Steeds meer bedrijven bieden hun klanten opties voor levering. Bestel je iets bij CoolBlue, dan wordt het vanavond nog geleverd. In de bouw geldt: vandaag besteld, morgen tussen 7 en 9 afgeleverd op de bouwplaats. Je kunt er ook voor kiezen om het pakje af te halen bij het pick-up-point. Afspraak is afspraak. Klanten verwachten precisie-logistiek. Hoe bereik je dat?

Een paar jaar geleden stond internet vol met artikelen over 'onthaasten'. Vergeet het maar! Webwinkels bieden ons steeds meer leveropties aan. Vandaag besteld vanavond geleverd, vandaag besteld morgen tussen 8 en 10 geleverd of het pakje ophalen bij een door jou gekozen pick-up point.. Het moet allemaal nog sneller en nog nauwkeuriger. En, afspraak is afspraak. We betalen er immers voor.

Klanten, zowel consumenten als organisaties, zijn steeds beter gewend. Mijn Uber-taxi meldt zich 3 minuten voor aankomst met een bericht: 'Your Uber is arriving now'. Niet alleen handig voor de klant, maar ook voor de chauffeur die niet hoeft te wachten. De aankomstroute en -tijd van de Uber zijn bovendien te volgen op je smartphone. Dat is handig.

Dergelijke ontwikkelingen maken dat de klant ook meer verwacht van transporteurs. Maar waar blijft die service? Een simpel bericht met 'Wij zijn er over 15 minuten. Bent u niet thuis, druk dan 'graag een andere keer' of 'graag een andere plek' in' bestaat nog niet. Of, 'bezorg bij mijn burens op nummer 68'. Dit zijn uitdagingen waar bedrijven zich de komende tijd mee bezig moeten gaan houden.

Consumenten verwachten precisie-logistiek. Dit vergt samenwerken met de beste partners in de keten; zowel in de magazijnen als in de levering. De partners zullen onderling hun plannings naadloos moeten afstemmen. Die planning gaat niet over de komende dagen of uren. Die planning gaat over de komende minuten. En, als het onverwacht fout gaat, moet die informatie direct naar zowel de klant als de verzender.

Zo kunnen zij samen snel een oplossing bedenken. Wie is er klaar voor? 🎓

waltherploosvanamstel@speakersacademy.nl

'Your Uber is arriving now'