Обеспечивает ли ваш бизнес бесконтактную доставку вашим клиентам? Все большее число потребителей требуют, чтобы их поставки были бесконтактными. Если вы не сможете удовлетворить их потребности, они обратятся в другое место или даже могут пожаловаться на ваши поставки своим друзьям и сетям.

Количество заказов на доставку резко возросло, и предприятиям необходимо адаптироваться, чтобы выжить. Простота оформления заказа в один клик и бесконтактная доставка означают, что к ним обращаются все больше клиентов. Ваша компания должна удовлетворять их потребности, или это сделает кто-то другой.

Решение заключается во внедрении бесконтактной доставки в вашем бизнесе. Ваши клиенты будут благодарны вам за предложение варианта, соответствующего их потребностям, поскольку вы обеспечите безопасность их самих и ваших сотрудников службы доставки. Бесконтактная доставка выгодна для всех участников.

Особенно в связи с ростом социального дистанцирования в последние годы, предлагать бесконтактную доставку больше не обязательно. В этой статье вы узнаете, почему и как обеспечить бесконтактную доставку, а также как использовать программное обеспечение для управления доставкой для оптимизации процесса бесконтактной доставки.

Что такое бесконтактная доставка?

Бесконтактная доставка обеспечивает дополнительную безопасность для ваших клиентов и сотрудников. Она упрощает процесс доставки, особенно в ситуациях высокого риска. Вот почему это важная услуга, которую вы должны предлагать своим клиентам по доставке.

Бесконтактная доставка является обязательной опцией практически для всех доставок. Клиенты ожидают, что она будет доступна; если вы ее не предложите, это сделают ваши конкуренты. Пандемия COVID-19 превратила варианты бесконтактной доставки из ‘приятных’ в ‘обязательные’ для ваших клиентов.

Как следует из названия, это доставка товара без контакта с клиентом. Существуют различные причины, по которым клиенты хотят избежать контакта во время доставки.

Существуют различные виды бесконтактной доставки. Иногда это просто означает отказ от физического взаимодействия с клиентом. В этом случае ваш водитель просто оставит посылку, а клиент заберет ее.

Чтобы доставка была полностью бесконтактной, должна быть предусмотрена опция полного отсутствия контактов, включая телефонные звонки. Клиенты могут выбрать полностью бесконтактную доставку по разным причинам, включая социальную тревогу или желание остаться анонимным. Разрешите своим клиентам выбирать этот уровень бесконтактной доставки.

Преимущества бесконтактной доставки

Бесконтактная доставка выгодна для вашего бизнеса, ваших сотрудников и ваших клиентов. Ваши водители защищены от потенциальных опасностей в зоне доставки. Клиенты защищены от всего, что может причинить им вред, благодаря контакту с вашим водителем доставки.

Вот четыре основных преимущества предоставления бесконтактной доставки вашим клиентам:

- **Конфиденциальность**

Бесконтактная доставка обеспечивает конфиденциальность как для ваших клиентов, так и для сотрудников. Это обеспечивает им анонимность. Это сводит к минимуму риск вторжения в их частную жизнь или личное пространство.

- **Скорость**

Бесконтактные доставки могут выполняться быстрее и бесперебойнее при использовании правильного программного обеспечения для управления доставкой. Вашим сотрудникам не нужно тратить время на привлечение внимания клиента. Процесс оформления заказа полностью цифровой, поэтому он не отнимает

ресурсы или время вашей компании.

- **Безопасность**

Этот метод доставки защищает ваших клиентов и ваших сотрудников от любого вреда, который может возникнуть в результате их взаимодействия. Ваши сотрудники защищены от любых проблем, которые могут возникнуть по вине клиента. И ваш клиент чувствует себя в безопасности, зная, что ему не придется взаимодействовать с неизвестным водителем. Это особенно важно, если клиент страдает заразным заболеванием, которое было распространено во время пандемии COVID-19.

- **Удобство**

Бесконтактная доставка удобнее других видов, потому что водителю и клиенту не нужно вступать в контакт для осуществления доставки. Это означает, что доставку все равно можно завершить, даже когда клиент занят другими делами. По желанию клиента ему не обязательно находиться дома во время доставки.

5 ключевых моментов обеспечения бесконтактной доставки

Цифровые платежи

Первым шагом в бесконтактной доставке является предоставление клиентам возможности цифровой оплаты. Они могут расплачиваться, даже не вступая в физический контакт с кем-либо в вашей компании. Бесконтактная оплата является стандартной опцией в большинстве предприятий, независимо от способа доставки.

Современные технологии делают это более доступным, чем когда-либо. Существует бесчисленное множество вариантов осуществления цифровых платежей.

Вот несколько приложений, которые вы можете использовать для цифровых платежей:

- CashApp
- Venmo

- Zelle
- Apple Pay
- Samsung Pay
- Android Кошелек

Существует также множество других вариантов. Обратите внимание на своих клиентов и спросите, какими приложениями они предпочитают пользоваться. Регистрация у крупнейших мировых поставщиков – отличная отправная точка.

Цифровые платежи позволяют осуществлять бесконтактную доставку. Они позволяют вашим клиентам заказывать то, что им нужно, частным образом и оплачивать это заранее. При осуществлении доставки не будет необходимости обменивать платеж.

Цифровые платежи также полезны для вашего бизнеса. Их проще выставлять счета, получать и отслеживать, чем другие формы компенсации. Вы можете избежать физического контакта, не предоставляя клиенту бумажный счет или квитанцию. И вашим водителям не нужно обрабатывать платежи для вашей компании.

Вы можете начать принимать больше видов цифровых платежей, связавшись со своим платежным процессором или зарегистрировавшись на новый. Для некоторых провайдеров, таких как CashApp и Venmo, вам придется создать бизнес-аккаунт на платформе, чтобы принимать их платежи. После регистрации просто направьте их платежи на свой банковский счет, и все готово.

Общение с клиентами

Следующим элементом бесконтактной доставки является предоставление клиентам способа связи с вашей компанией. Коммуникация является ключом к персонализированному обслуживанию клиентов. Можно избежать даже телефонного звонка, чтобы сделать доставку действительно бесконтактной. Правильное поддержание баланса общения при одновременном избегании физического контакта важно для обеспечения безупречного обслуживания клиентов.

Коммуникация дает клиенту возможность сообщить вашему водителю, когда он хотел бы получить доставку, и поделиться с ним любыми конкретными инструкциями

относительно бесконтактной доставки. Например, они могут попросить оставить товар в определенном месте за пределами их дома, например, на столе на веранде. Это улучшает их опыт, поскольку товар доставляется именно туда, куда они хотят.

Они также могут использовать это, чтобы предупредить вашего водителя о любых уникальных элементах доставки. Например, они могут сообщить код от ворот или предупредить водителя о собаке во дворе. Односторонняя связь клиента с вашей компанией может осуществляться через окно оформления заказа или сведений о доставке. Предоставление им возможности поделиться своими требованиями облегчает вашим водителям службы доставки обеспечение наилучшего обслуживания клиентов.

Коммуникация идет двумя путями. Ваша компания должна четко сообщать детали доставки и процесс каждому клиенту. Вы также можете заранее сообщить им, если возникнут какие-либо проблемы или задержки с доставкой. Указание на проблемы до доставки поможет поддерживать высокий уровень обслуживания клиентов и снизит вероятность того, что они подадут жалобу из-за проблем с доставкой.

Обучение водителей

Ваших водителей необходимо обучить надлежащим образом осуществлять бесконтактную доставку. Каждому этапу процесса бесконтактной доставки можно обучить с помощью соответствующих учебных модулей. Их можно проинструктировать, например, не стучать и не звонить в звонок по месту жительства клиента. Каждый шаг и правила доставки должны быть включены в обучение.

Обучение вашего водителя доставке с высоким уровнем обслуживания гарантирует, что не возникнет недопонимания относительно того, как осуществлять доставку. Если водитель не знает, что доставка осуществляется бесконтактно, он может случайно нарушить пожелания клиента. Надлежащее обучение приводит к более высокому уровню удовлетворенности клиентов и меньшему количеству жалоб.

Бесконтактная доставка поддерживается вашим программным обеспечением для доставки, таким как решения для доставки. Решения для розничной торговли позволяют быстро подключить любое количество поставщиков доставки на основе

одного контракта. Это означает, что вы можете выбрать поставщиков услуг доставки, которые уже имеют опыт в обеспечении бесконтактной доставки.

Бесконтактная доставка – это простой процесс. Его просто необходимо заранее четко разъяснить вашим водителям. Ваше обучение должно научить их, как правильно осуществлять бесконтактную доставку и как определить, запрашивал ли клиент бесконтактную доставку. Большинства ошибок при доставке можно избежать заранее, используя правильное программное обеспечение и методы связи.

Подтверждение доставки

Если при бесконтактной доставке нет фактического физического обмена товарами, необходимо позаботиться о том, чтобы доказать, что доставка была произведена надлежащим образом. Подтверждением доставки может быть такое же простое, как фотография товара на пороге дома покупателя. Предлагая бесконтактную пороговую доставку, вы также обеспечиваете максимальное удобство для ваших клиентов.

Научите своих водителей делать фотографии, подтверждающие факт доставки. Вы никогда не знаете, что произойдет между вашим сроком доставки и моментом, когда клиент заберет товар. Подтверждение доставки имеет важное значение для удовлетворенности клиентов и бесперебойной работы вашей системы доставки.

Подтверждение доставки защищает вашу компанию от ответственности или обвинений в халатности после завершения доставки. Как только подтверждение доставки отправлено клиенту, ответственность за доставленный товар переходит от вашей компании к клиенту. Это особенно важно в случае кражи товара до его получения.

Вам редко придется использовать документ, подтверждающий доставку, но он неоценим, когда необходимо разрешить спор с клиентом. Когда вы докажете, что доставка была произведена должным образом, их жалобы могут перейти от вашей компании к нужному адресату. Предоставление фотографии также помогает в случае, если им потребуется подать заявление в полицию для возврата украденного имущества. Для всех сторон безопаснее, если при каждой доставке предоставляется подтверждение доставки.

Механизм обратной связи

Наконец, вы захотите предоставить клиентам возможность оставлять отзывы вашей компании и водителю после осуществления доставки. Их отзывы подтвердят, что доставка была произведена должным образом, и укажут области, которые можно улучшить.

Самый простой способ получить обратную связь о вашем процессе бесконтактной доставки – это отправлять клиентам онлайн-форму для заполнения после каждой доставки. Лишь небольшой процент клиентов заполнит форму, но они дадут вам представление о том, как вы можете улучшить свою деятельность. Вы можете предлагать скидки или другие льготы, чтобы убедить клиентов заполнить формы.

Еще один способ собрать отзывы клиентов – это просмотреть то, что они уже публикуют в Интернете о вашей компании. Вы можете начать с поиска на таких сайтах, как Yelp, Facebook и Google Reviews. Просмотрите страницу вашей компании на каждом сайте и посмотрите, упоминают ли о каких-либо проблемах несколько клиентов. Это отличные места для начала совершенствования вашего сервиса.

Любые проблемы, возникающие при доставке, можно решить, узнав о них из отзывов. Вы можете внедрить их в своей компании и наблюдать, как со временем улучшаются ваши отзывы. Прислушиваться к отзывам клиентов – это бесконечный, повторяющийся процесс совершенствования.

Как только проблема будет решена, вы сможете ответить каждому клиенту, подтвердив, что они больше не столкнутся с подобной проблемой в вашей компании. Вы сохраните эти отношения с клиентами и покажете другим клиентам, что ваша компания прислушивается к их отзывам.

Начните предлагать бесконтактную доставку уже сегодня

Бесконтактная доставка – важный вариант, который вы можете предложить своим клиентам по доставке, особенно после пандемии COVID-19. Это стало возможным

благодаря цифровым платежам от клиента вашему бизнесу. Цифровые устройства облегчают общение с вашими клиентами. Ваши водители должны быть обучены правильно осуществлять бесконтактную доставку для ваших клиентов. Они также должны предоставлять клиентам подтверждение доставки. И, наконец, у ваших клиентов должен быть способ оставить отзыв о своем опыте доставки.

Все, что вам осталось, – это использовать то, чему вы научились, для внедрения бесконтактной доставки в вашем бизнесе. Решения для доставки с первой в мире платформой омниканального управления опытом (OXM) представляют собой мощное решение для обеспечения бесконтактной доставки. Наше программное обеспечение интегрирует бесконтактную доставку со всеми другими этапами процесса доставки.

В состав DeliverySolutions входит первая в мире платформа OXM, которая может помочь вашей компании интегрировать свой вариант бесконтактной доставки со всеми другими этапами процесса доставки.