

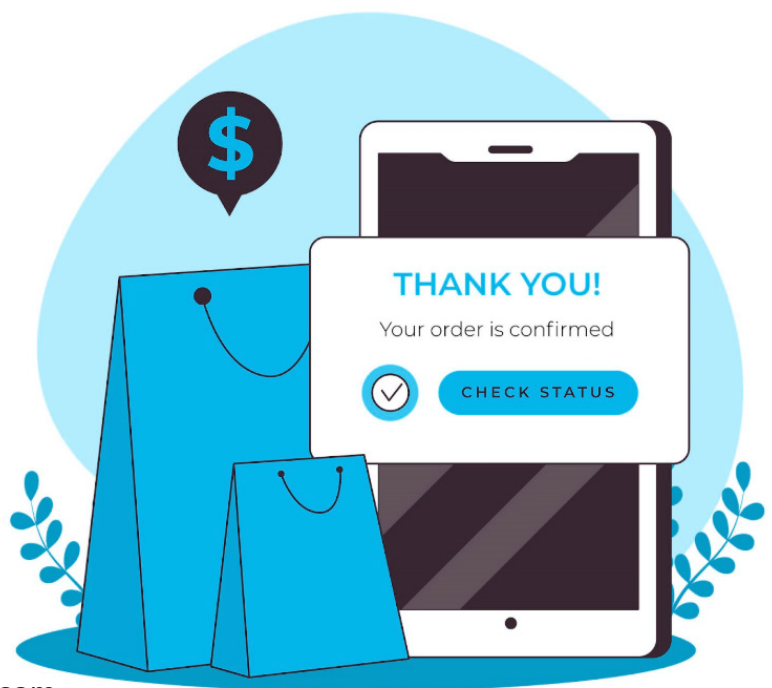


ORDERBEVESTIGING- CAMPAGNE

Introductie

Een van de belangrijkste e-mails die je als webshop uitstuurt is de orderbevestiging. Op het eerste gezicht lijkt dit een simpele e-mail die je verplicht bent om uit te sturen, maar in werkelijkheid is het veel meer. De orderbevestigingsmail is namelijk een mijlpaal in de customer journey. Het is het eerste contactmoment in de inbox van nieuwe klanten waarin je de focus legt op retentie in plaats van acquisitie. Het kan bijdragen aan het bouwen van een positieve klantervaring en daarnaast zorgen voor meer interactie en omzet.

In deze editie van Campagne Uitgelicht bespreken we samen met Copernica-partner Bookerz wat de orderbevestigingsmail zo bijzonder maakt en hoe je er het meeste uit haalt.



De hoofddoelen van een orderbevestiging

Een orderbevestigingsmail is in de basis vergelijkbaar met een bonnetje dat je ontvangt bij de kassa in de winkel. Omdat online de persoonlijke interactie echter wegvalt en er andere factoren meespelen is deze e-mail nog net iets belangrijker dan het 'gewone' bonnetje. Denk aan dingen zoals; een juist afleveradres opgeven of weten wanneer het product binnenkomt.

Volgens de wet is het daarnaast belangrijk dat een verkoper de juiste informatie kan verstrekken aan de klant, die deze vervolgens kan bewaren. De orderbevestiging voldoet hieraan. Door hierin alle benodigde informatie te verwerken zoals de producten, levertijd en een aantal andere belangrijke voorwaarden, wordt de klant goed geïnformeerd. Dit draagt bij aan de algemene beleving met je merk en verhoogt de merkbetrouwbaarheid.



De orderbevestiging wordt daarom ook vaker geopend en vaker herlezen ten opzichte van andere campagnes. Het voldoet dus niet alleen aan de wettelijk-verplichte informatievoorziening, maar is ook voordelig voor de deliverability en verzendreputatie. Met een goede orderbevestigingsmail bereik je drie dingen. Hieronder wordt besproken welke dit zijn en waar je op moet letten om dit te realiseren.

1

De klant informeren over zijn bestelling/aankoop

Het voornaamste doel van de orderbevestiging is en blijft om de klant te informeren over zijn aankoop/bestelling. Door hierin alle benodigde informatie te verwerken zoals de producten, maar ook de levertijd, wordt de klant goed geïnformeerd. Dit draagt bij aan de algemene positieve beleving met je merk.

In een eerdere Campagne Uitgelicht kwam al naar voren dat het goed werkt om informatie zoals de maat, het merk en de prijs toe te voegen aan de productenlijst. Door deze extra productinformatie te tonen in de e-mail worden de producten nog herkenbaarder voor de ontvanger. Soortgelijke aanpassingen hebben bij een verlaten winkelwagenmail gezorgd voor een 5% toename in openratio en een 62% toename in het aantal kliks. Dit soort toevoegingen kunnen ook waardevol zijn in de orderbevestigingsmail.

Het is belangrijk dat je ervoor zorgt dat de data van je webwinkel goed geïntegreerd is met je e-mailmarketingsysteem. Copernica-partner Bookerz verzorgt integraties met webshop Magento (1&2) of Lightspeed en Copernica. Hiermee zorg je ervoor dat alle data die je nodig hebt voor de orderbevestigingsmail realtime in Copernica beschikbaar is. Je kan zonder vertraging gelijk een gepersonaliseerde orderbevestigingsmail uitsturen naar de klant.



Bookerz heeft voor verschillende klanten een orderbevestigingsmail gerealiseerd. Deze orderbevestigingsmails halen een gemiddeld openratio van 74% en een doorklikratio van 25%, wat hoger ligt dan de resultaten van andere geautomatiseerde campagnes.

De mogelijkheden met betrekking tot de vormgeving van de orderbevestiging zijn eindeloos. Voel je dus niet beperkt tot een plain-text email met een tabel van de order. Dit is juist een mooie kans om te laten zien wat je merk nog meer in huis heeft. Maak bijvoorbeeld gebruik van een interactieve banner.



AVH
Outdoor

TUINMEUBELN

Zoeken...

TuinsetsTuinstoelenTuintafelsOutlet



Hallo Luke,

Van harte gefeliciteerd met uw bestelling. We gaan er voor zorgen dat de bestelling zo snel mogelijk bij u geleverd wordt. Indien u heeft gekozen voor een levering door AVH Outdoor Tuinmeubelen dan zal onze afdeling planning zo spoedig mogelijk contact met u opnemen voor het maken van een leveringsafpraak.

Bezorgadres

T. van Est
Teststraat 18
Teststad 1234 XX
Nederland

Factuuradres

T. van Est
Teststraat 18
Teststad 1234 XX
Nederland

Je bestelling met ordernummer: 38455

Dit komt er jouw kant op!



Naam (Artikelnummer)
SkyTronic Audiolokabel: 2x RCA - 2x
RCA 1.2m (104981)

Prijs	Aantal	Subtotaal
2.95	2	9.76

Verzendkosten	4.95
Totaal incl. btw	10.85

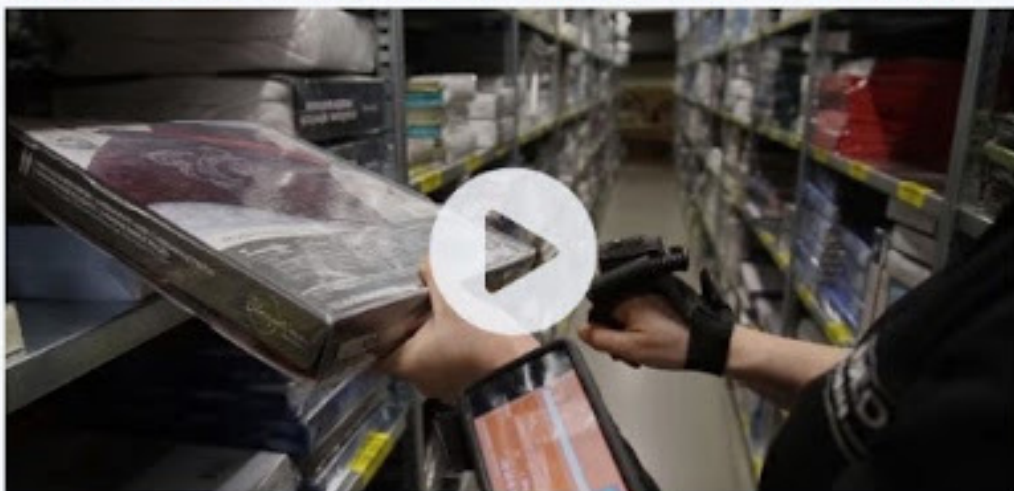
2.

Veelgestelde vragen beantwoorden

De orderbevestiging kan daarnaast goed gebruikt worden om veelgestelde vragen te beantwoorden. Denk bijvoorbeeld aan vragen zoals: “Wat als ik niet tevreden ben met mijn product?” “Hoe worden jullie pakketjes verzonden?” “Mijn pakket is te laat, wat nu?”. Om deze vragen al in de email te beantwoorden biedt je extra service naar de klant toe, schep je duidelijkheid en neem je misschien wat werkdruk af van de klantenservice ;).

Wat gebeurt verder met jouw pakketje?

Ben je nieuwsgierig naar hoe wij ervoor zorgen dat jouw nieuwe bed(dengoed) zo snel mogelijk in jouw slaapkamer terecht komt? Bekijk dan de video om een kijkje achter de schermen te krijgen.



Wat is de levertijd?

Als de bestelling op werkdagen vóór 23.45 uur besteld en betaald is en de producten zijn op voorraad, wordt deze binnen 1-3 werkdagen bezorgd door onze pakketdiensten PostNL of DHL. Als je niet thuis bent, wordt het pakket bij de burens bezorgd of de bezorger probeert het de volgende dag opnieuw.

Retourneren?

Het kan voorkomen dat je een product wilt retourneren. Dit kan bij ons binnen 14 dagen na ontvangst, zonder opgaaf van reden. Let op: de retourkosten zijn wel voor eigen rekening, deze worden niet door ons vergoed. Je hebt 14 dagen om het [retour te melden](#) en vanaf het moment van melden 14 dagen om de bestelling te retourneren.

Niet helemaal tevreden?

Toch niet helemaal tevreden? Dat gaan we voor je oplossen. Beloofd! Het enige wat we van jou vragen is dat je ons laat weten waar je niet tevreden over bent. Je kunt ons dagelijks tussen 09.00 en 21.00 telefonisch bereiken op 0853 032813 en uiteraard 24 uur per dag per email op klantenservice@dekbed-discounter.nl.



Zorg er wel voor dat je in de e-mail ook contactgegevens deelt, mocht de klant nog andere vragen hebben over de bestelling. Dit geeft een veilig gevoel.



Bezorgadres
T. van Est
Teststraat 18
Teststad 1234 XX

Factuuradres
T. van Est
Teststraat 18
Teststad 1234 XX

Verwachte leverdatum: 03-04-2020

Ben je niet thuis?

Als je niet thuis bent wordt het pakket afgeleverd bij de burens. Kan dat niet? Dan brengt de bezorger je bestelling naar een PostNL-afhaalpunt bij je in de buurt.

Gekozen betaalmethode: Ideal

Wat mag je nog van ons verwachten:

Stap 1:
Bestelling geplaatst!
Je kijkt nu naar je
orderbevestiging.

Stap 2:
Je factuur komt per mail
Let op dit is tevens je
garantiebewijs!

Stap 3:
Inpakken & Wegwezen
Je ontvangt de Track &
Trace per e-mail.

Stap 4:
Tijd om uit te pakken
Tijd voor feest want je
bestelling is geleverd.

3.

Aansluitende producten tonen

De klant heeft iets bij je besteld wat dus betekent dat er al enigszins vertrouwen is geschept tussen de klant en je merk. Hierdoor is een bestaande klant goedkoper om te behouden en geeft een bestaande klant daarnaast gemiddeld meer uit dan een nieuwe klant. Het is dus erg waardevol om de klant te stimuleren meer producten af te nemen. Dit kan je doen door producten te tonen die aansluiten op wat de klant van je heeft gekocht - een techniek die ook wel bekend staat als cross-selling. Maak hiervoor gebruik van de data die je voorhanden hebt om de klant een waardevolle aanbeveling te tonen.



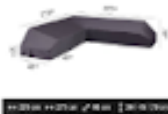
Multi Surface Cleaner 4-Seasons Outdoor
Aantal: 1

€ 19.95

Betaald met Pay.nl - IDEAL

Totaal excl. btw	€ 485.87
btw 21%	€ 102.03
TOTAAL	€ 587.90

Een aanbod op maat! Speciaal voor jou



AeroCover
Aerocover Platform loungesethoes
275x275x90xH30/45 /70 cm - AeroCover
€ 99.95,-
[Meer info!](#)



SUNS Furniture Protector SUNS shine
€ 24.95,-
[Meer info!](#)

Tot slot...

De slimme marketeers van vandaag weten dat het bouwen van een waardevolle klantrelatie niet ophoudt op het moment dat een klant een aankoop doet. In de sterk competitieve e-commercebranche kan de focus op klantbehoud er namelijk juist voor zorgen dat je je onderscheidt van de concurrentie. Daarom is het zo belangrijk om het meeste te halen uit elk contactmoment dat je met de klant hebt.

VOORDELEN ORDERBEVESTIGINGSMAIL COPERNICA

- Draagt positief bij aan de deliverability van je andere mailings vanwege de hoge open en klik ratio's
- Geeft je de mogelijkheid om de huisstijl te uniformeren t.o.v. standaard orderbevestigingsmails vanuit de webshop. In Copernica kun je de HTML zo schrijven dat jouw orderbevestiging boven die van iedereen uit stijgt.
- Inzicht in je statistieken in zowel Copernica als Google Analytics.

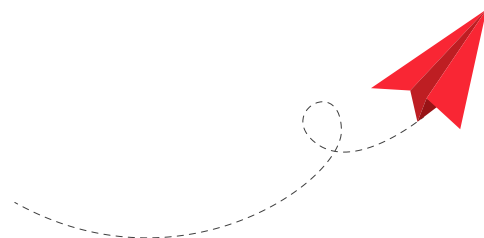


Over Copernica

Copernica is krachtige software met functionaliteiten voor e-mailmarketing, websites en geautomatiseerde campagnes.

Probeer het nu 30 dagen gratis uit!

Meld je aan voor een proefaccount op www.copernica.com.



www.copernica.com | info@copernica.com

De Ruijterkade 112, Amsterdam | +31 (0)20 520 61 90