

Alhoewel de postorderverkoop in ons land nog maar een piepklein stukje heeft weggenomen uit de taart van de detailhandel ($\pm 1,2\%$), is de invloed op het aantal stukgoedzendingen zeker niet te verwaarlozen. Diverse factoren laten trouwens het beste vermoeden voor een snelle ontwikkeling. De potentiële klanten moeten eerst overtuigd worden van de voordelen van het systeem, van de makkelijke manier van handelen en van het rijke aanbod aan producten. De reclamecampagne die vorig jaar werd gevoerd heeft toch wel vruchten afgeworpen. Toch blijft de kwaliteit van de dienstverlening afhankelijk van de prestaties van de "verplichte" partners, met name de PTT en de NMBS.

Een groot aantal kleine colli van minder dan één kilo wordt via de post ter bestemming gebracht. De "zwaardere" colli - en die worden steeds maar talrijker - alsook de "lichte" die middels een contract worden aangeboden, bereiken hun eindpunt via het spoor. De cij-

acht dagen ontvangt. Na twee weken worden 50% van de colli geweigerd, en na drie weken stijgt dit percentage tot 80%.

Sinds begin oktober 1985 bereiken colli die te Brussel werden aangeboden, de verdeelcentra binnen de 24 uren en worden het daaropvolgend etmaal bij de klant afgeleverd. Deze snelle werkwijze kan aangehouden worden dank zij de nachtelijke bewegingen van de treinen.

Ook via enkele plaatselijke initiatieven wordt de dienst versneld. De wegcentra van Doornik en Moeskroen wisselen dagelijks colli uit in functie van de bestemming, om ze aldus met rechtstreekse treinen (binnen de 24 u.) te versturen naar respectievelijk Wallonië en Vlaanderen.

Ook kleinere centra doen hun duit in het zakje. Bergen, La Louvière, Aalst, Roeselare, Brugge, Oostende hebben opnieuw nachtdiensten ingeschakeld om onmiddellijk bij aankomst de wagens te

De administratieve afhandeling van retourzendingen geschiedt automatisch en probleemloos. Indien de bestemming op het ogenblik van de levering niet aanwezig is, wordt de zending een tweede maal aangeboden. Daarna heeft de klant gedurende 10 dagen de tijd om ze op te halen in een wegcentrum. Wordt de zending niet afgehaald dan gaat ze terug naar de afzender. Anderzijds is de ontvangst gewaarborgd door de handtekening van de koper... een bewijs dat belangrijk blijkt te zijn bij niet-betaling.

Via de inschakeling van de informatica wordt het aantal retours toch wel beperkt. Het geïnformatiseerd beheer van het klantenbestand laat immers toe de onbetrouwbare klanten op te sporen. Er is ook een uitwisseling van data tussen de NMBS en sommige klanten. De daaruit voortvloeiende administratieve vereenvoudiging versnelt de verdeling en zorgt voor een juiste tarifiering.

De gegevens die voorheen met de



POV: colli, colli... en nog colli

fers zijn verbazend: 5 miljoen zendingen bij vertrek per jaar, waarvan 4,5 miljoen afkomstig van onze 5 grootste POV-klanten. Deze cijfers worden aangedikt met 15% "terugvracht", een statistisch percentage bestaande uit geweigerde colli. 750.000 pakjes die voor de POV-bedrijven een gemiste verkoop betekenen, maar die voor de NMBS een toemaatje zijn. Jammer... doch helaas!

De NMBS wil haar dienstverlening steeds maar verbeteren, en dat uit zich in de spanningen om de vervoersduur terug te schroeven. De klant wacht ongeduldig op zijn zending, zijn behoefte moet zo spoedig mogelijk bevredigd worden. Dat is een psychologisch gegeven. Iemand die bij een postorderbedrijf een bestelling plaatst, verklaart zich tevreden indien hij de goederen binnen de

kunnen lossen en om de bedeling van de colli 's anderendaags te kunnen verzekeren.

Voor alle centra die een ontoereikende hoeveelheid colli verwerken om een rechtstreekse verbinding te verantwoorden, is er een "wegverbinding" die de goederen naar naburige centra brengt van waaruit wel rechtstreekse treinen vertrekken.

Op tarifair vlak is de voordeligste oplossing voor de POV-klant een globaal contract voor de regelmatige verzending van zijn colli. Een forfaitaire gemiddelde prijs wordt vastgesteld per collo, ongeacht het gewicht en de bestemming hier te lande. Zodoende kan men ook voor de kleine colli (minder dan één kilo) een interessante prijs bedingen. In dergelijke contracten is er ook een reductie ingebouwd voor retourkosten.

hand op de vrachtbrief werden aangebracht worden nu éénmaal ingetikt op magnetische tapes. Met deze tapes worden zelfklevende etiketten geprint die op de colli worden aangebracht, en dagelijks worden via de terminals in de wegcentra automatisch de overeenstemmende leveringsbulletins uitgetikt.



AANGEPASTE DOZEN OM BETER TE VERZENDEN

NMBS-COLLI heeft voor de klanten stevige dozen laten vervaardigen (formaat A3 en A4) die kunnen gebruikt worden voor zendingen met kleine afmetingen.

Vraag deze kleurige dozen in het station. Ze zijn praktisch en beschermen uitstekend uw zending.

