

Praktische gids

Internationaal groeien als een pro

Eenvoudig je cross-border verzendproces
opschalen met Sendcloud

Ontdek meer over:

- ✓ Multi-carrier verzenden
- ✓ Automatische orderverwerking
- ✓ Internationale retouren



Is internationaal uitbreiden appeltje-eitje voor jou?

Als jouw antwoord op die vraag nee is, dan ben je aan het juiste adres.

Al bijna tien jaar helpen we meer dan 23.000 online retailers in heel Europa te groeien en op te schalen. En nu willen wij jou helpen hetzelfde te doen.

In slechts een paar stappen helpt Sendcloud jou met het automatiseren en optimaliseren van je internationale verzendproces.

Ontdek in deze gids hoe je met de geautomatiseerde features van Sendcloud je wereldwijde groei naar een hoger niveau tilt.

Alle gegevens in dit document zijn afkomstig van ons eigen [Europese consumentenonderzoek 2021/2022](#).



Deel 1

Multi-carrier verzendstrategie

Het staat misschien niet op je prioriteitenlijstje, maar een multi-carrier strategie is de enige manier om je wereldwijde klanten tevreden te stellen. **In Europa wil bijvoorbeeld 71% van de shoppers flexibele bezorgopties, en heeft 40% een sterke voorkeur voor één specifieke vervoerder.** Dus waarom zou je niet voor een mix van verschillende vervoerders gaan?

Ontdek:

- ✓ De voordelen
- ✓ Hoe dit in de praktijk werkt
- ✓ Hoe je dit eenvoudig toepast met Sendcloud



De voordelen van een multi-carrier strategie

- ✓ **Verlaag je verzendkosten**

Combineer eigen contracten met verschillende aanbieders van specifieke typen verzendingen met de aantrekkelijke kortingstarieven van Sendcloud in je checkout.

- ✓ **Geef je klanttevredenheid en -loyaliteit een boost**

[Meer dan 70% van de Europese shoppers](#) verwacht flexibele bezorgmethoden.

- ✓ **Voorkom vertragingen met een plan B**

Door met meerdere bezorgers te werken, heb je een praktische back-up als er wat misgaat.

- ✓ **Bespaar tijd**

Door automatische [verzendregels](#) in te stellen, hoef je niet meer handmatig een vervoerder en verzendmethode aan elke bestelling toe te wijzen.

- ✓ **Verminder verlaten winkelwagentjes en verhoog je conversies**

Bijna de helft van de Europese shoppers heeft een favoriete vervoerder, en ze ronden hun bestelling vaak niet af als ze in het verleden een slechte ervaring hebben gehad met een specifieke vervoerder.

Checkout

☒ **Dagspecifieke levering** 
€ 8,00

<

Di
19
Juli

Woe
20
Juli

Do
21
Juli

>

☐ **Servicepuntlevering** 
€ 3,00

☐ **Klimaatneutrale levering** 
€ 5,00

Multi-carrier strategie in de praktijk

Stel, je bent een modemerken dat wereldwijd pakketten verzendt. Je verzendt bestellingen variërend van één t-shirt tot een compleet nieuwe garderobe. Welke verzendmethoden kun je dan combineren?

Bijvoorbeeld:

Nationale verzendingen



bpost @home



Mondial Relay Point Relais L



DHLForYou

- ✓ Bezorging aan huis en bezorging bij een pakketpunt bieden snelheid en gemak.

Europese verzendingen



bpost World Business



DPD Home



DHL Parcel Connect

- ✓ Nationale vervoerders (zoals bpost) zijn over het algemeen goedkoper maar vaak langzamer.
- ✓ Internationale vervoerders zoals DPD en DHL bieden services op maat met nauwkeurige tracking, kortere levertijden en opties voor grotere pakketten.

Wereldwijde verzendingen



UPS Standard



UPS Express



UPS Express Saver

- ✓ Met het combineren van zowel express- als standaarddiensten, kunnen klanten kiezen hoeveel ze willen uitgeven aan bezorging.
- ✓ Met Sendcloud kun je tracking en verzekeringen toevoegen aan je wereldwijde pakketten, wat meer zekerheid geeft aan je klanten.



sendcloud

Alle verzendmethoden hierboven zijn als kortingstarieven beschikbaar in Sendcloud.

“We verzenden naar verschillende landen en willen daar de beste vervoerders voor inzetten. Met Sendcloud schakelen we met één druk op de knop de beste vervoerders per markt in.”

— WoodWatch

[Bekijk de journey van WoodWatch](#)



Multi-carrier strategie toepassen

Met Sendcloud koppel je eenvoudig met meerdere vervoerders in je webshop. Als je eigen contracten hebt, kun je deze **contracten eenvoudig uploaden** in Sendcloud.

Daarnaast kun je de **aantrekkelijk kortingstarieven** van Sendcloud inschakelen om je checkout-opties mee aan te vullen. Zo bied je je klanten niet alleen lagere verzendkosten, maar ook meer keuze en flexibiliteit.

Heb je meerdere adressen van waaruit je verzendt? Dan kun je ook de vervoerders die op die locaties beschikbaar zijn bekijken en inschakelen.

Benieuwd naar alle kortingstarieven? Maak dan een gratis account aan.

[Maak een gratis account aan](#)

The screenshot displays the Sendcloud user interface. At the top, there's a section titled 'Mijn contracten' (My contracts) with a '+ Contact toevoegen' (Add contact) button. Below this is a 'Contract toevoegen' (Add contract) form with fields for 'Username', 'Password', and 'Account number', followed by an 'Opslaan' (Save) button. The interface then lists carriers: FedEx, UPS, and bpost. A 'Sendcloud vervoerders' (Sendcloud carriers) modal is open, showing a 'Kies land:' (Choose country) dropdown menu with options for 'Italië', 'België', and 'Nederland'. Below the dropdown, there are three carrier cards: 'budbee' (with a 'Deactiveren' button), 'DHL Express' (with an 'Activeren' button), and 'DPD' (with a 'Deactiveren' button).



sendcloud

Zorg dat je de [verzendvoorwaarden](#) in ons Helpcenter zorgvuldig leest om te voorkomen dat pakketten verkeerd worden verzonden en er extra kosten in rekening worden gebracht.

Deel 2

Geautomatiseerde orderverwerking

Hoe sneller je orders verwerkt (inclusief die lastige douaneformulieren), hoe efficiënter je ze kunt verzenden.

Laten we eens kijken hoe geautomatiseerde orderverwerking je hierbij kan helpen.

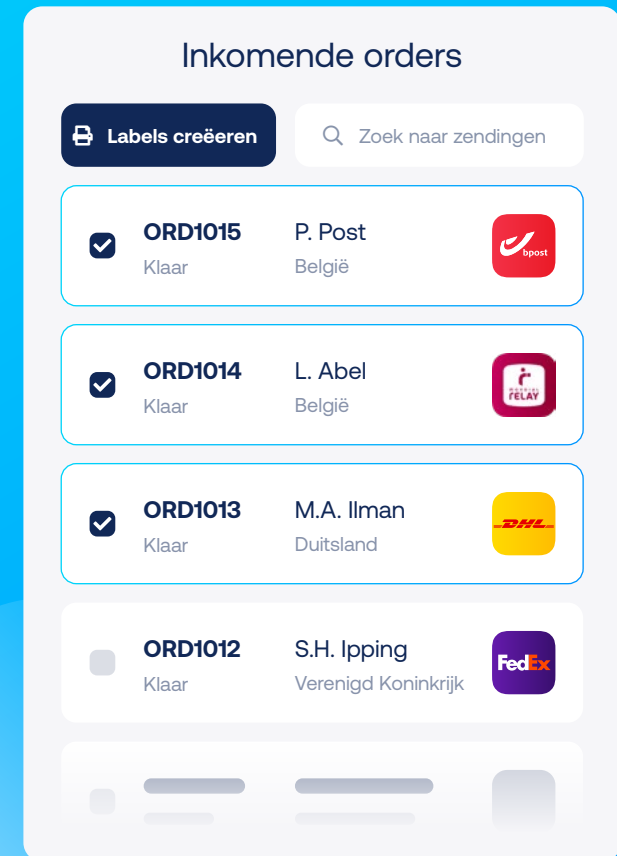
Ontdek:

- ✓ De voordelen
- ✓ Hoe dit in de praktijk werkt
- ✓ Hoe je dit eenvoudig toepast met Sendcloud



De voordelen van geautomatiseerde orderverwerking en douaneformulieren

- ✓ **Blijf de drukte de baas met verzendregels**
Houd tijd over door voorwaarden in te stellen voor de verwerking van specifieke typen bestellingen.
- ✓ **Minder handmatige fouten**
Stel workflows in voor vervoerders, type verzendingen, retouren, specifieke locaties en meer. Zo voorkom je handmatige fouten.
- ✓ **Douaneformulieren worden automatisch aangemaakt**
Bespaar tijd door automatisch douaneformulieren en verzendlabels met vooraf ingevulde gegevens te genereren.



Geautomatiseerde orderverwerking in de praktijk: verzendregels

Met behulp van verzendregels kun je **automatisch de juiste verzendmethode toewijzen aan elke bestelling**, op basis van pakketkenmerken als het land van bestemming, gewicht, grootte, transittijden en nog veel meer.

Bijvoorbeeld:

Order van een T-shirt naar België

Als

Gewicht:
< 2 kg



en

land van bestemming:
België



dan

verzend met:
bpost @home



Order van meerdere items naar Duitsland

Als

Gewicht:
2 - 20 kg



en

land van bestemming:
Duitsland



dan

verzend met:
DPD Home



Order naar VS met Express shipping

Als

Checkout methode:
Express



en

land van bestemming:
Verenigde Staten



dan

verzend met:
UPS Express Saver



Verzendregels instellen in Sendcloud

Het instellen van verzendregels in Sendcloud is super eenvoudig.

Selecteer in de instellingen van de verzendregel simpelweg de voorwaarde waaraan moet worden voldaan, of voeg **meerdere voorwaarden toe voor één verzendregel**.

Vervolgens kun je het gewenste resultaat kiezen, bijvoorbeeld verzending met een bepaalde verzendmethode of het automatisch toevoegen van verzekeringen.

Nieuwe verzendregel

Naam

Meerdere items Duitsland

Voorwaarden

Als

Gewicht (kg) > 2

en

Naar land =

Selecteer

Frankrijk

Duitsland

Italië

+ Voorwaarde toevoegen

Acties

Dan

Verzenden

DPD Home 2-20 kg

+ Actie toevoegen

Verzendregel opslaan

“Met behulp van slimme verzendregels kunnen we eenvoudig instellen welke vervoerder we in welk land willen gebruiken. Hiermee maken we het zo eenvoudig mogelijk voor onze magazijnmedewerkers om pakketten nationaal én internationaal te versturen.”

— Bunzlau Castle

 Bekijk de journey van Bunzlau Castle



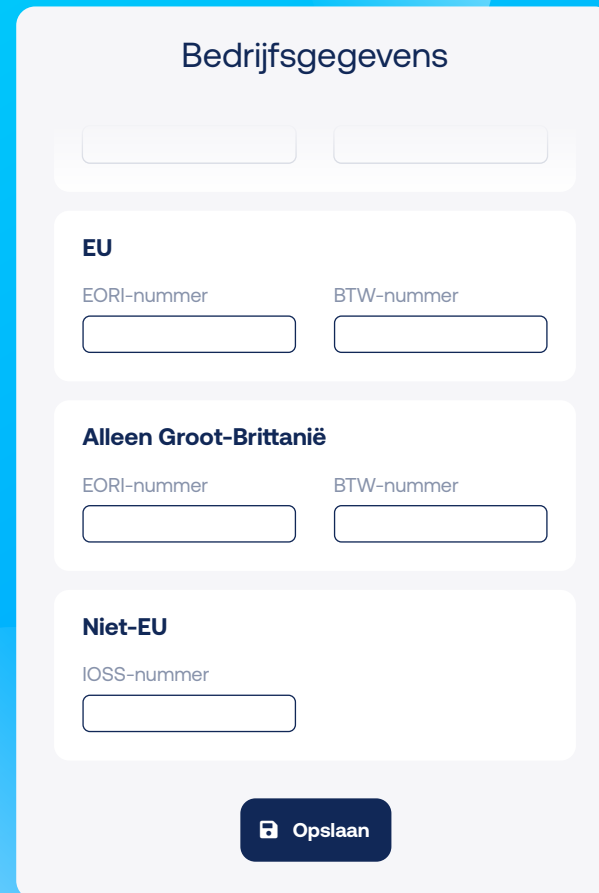
Geen gedoe meer met douaneformulieren

Een ander struikelblok bij verzendingen buiten de EU is het opstellen van douaneformulieren. Wanneer je een bestelling aanmaakt, **genereert Sendcloud automatisch de douanedocumenten** voor je.

Upload je belangrijke gegevens (IOSS-, EORI- en btw-nummers) naar Sendcloud en de gegevens worden automatisch ingevuld wanneer je een nieuw douanedocument aanmaakt. **De douaneformulieren worden dan direct samen met je verzendlabel afgedrukt.**

Gebruik je **WooCommerce** of **Shopify**? Dan kun je ook je productgegevens (HS code en land van herkomst) automatisch in je douaneformulieren importeren. Zo gaat het proces nog sneller.

[Probeer het nu zelf gratis uit](#)



Bedrijfsgegevens

EU

EORI-nummer BTW-nummer

Alleen Groot-Brittanië

EORI-nummer BTW-nummer

Niet-EU

IOSS-nummer

 Opslaan

Deel 3

Een soepel retourproces voor je internationale klanten

43% van de shoppers geeft aan niet te bestellen bij een internationale webshop als ze het product niet makkelijk kunnen retourneren. Bied je internationale klanten dus een toegankelijke oplossing voor retouren aan, anders anders kun je een toename in conversies wel vergeten. Kies ook voor een **selfservice-retourproces**, zodat je klanten de gewenste artikelen makkelijk kunnen retourneren.

Ontdek:

- ✓ De voordelen
- ✓ Hoe dit in de praktijk werkt
- ✓ Hoe je dit eenvoudig toepast met Sendcloud



De voordelen van selfservice-retouren via Sendcloud

- ✓ **Minder handmatige invoer door je team**
Je medewerkers kunnen zich dan richten op de verwerking van binnenkomende retouren en deze klaarmaken voor resale.
- ✓ **Meer tevreden klanten**
Maak met een eenvoudig proces indruk op internationale klanten en verhoog de klantloyaliteit.
- ✓ **Betere zichtbaarheid van binnenkomende retouren**
Je hebt meer controle over je voorraad en bedrijfsprocessen in het algemeen.
- ✓ **Beter inzicht in de reden van de retouren**
Begrijpen je internationale klanten de maattabellen niet, of misschien zijn ze ontevreden over de productkwaliteit? Sendcloud Analytics zorgt dat je beter begrijpt waarom je klanten artikelen retourneren.

Retourneer je aankoop

 **Retourreden** 

Verkeerde maat besteld

Verkeerd product ontvangen

Meer dan één maat besteld

Voldoet niet aan verwachtingen 

Past niet naar behoren

Ik heb me bedacht

Anders (geef toelichting)

 **Methode voor terugbetaling** 

 **Retourmethode** 

Een selfservice-portaal voor Europese retouren opzetten

Stel met Sendcloud een selfservice-retourportaal in, zodat je klanten snel en makkelijk hun eigen retouren kunnen aanmaken. Je Europese klanten kunnen het retourportaal gebruiken om snel hun bestelling te bekijken en een retour aan te maken, terwijl je team altijd weet welke retouren er binnenkomen.

Let op: binnen de EU hebben klanten het recht om producten die ze online hebben gekocht, binnen [14 dagen te retourneren](#).

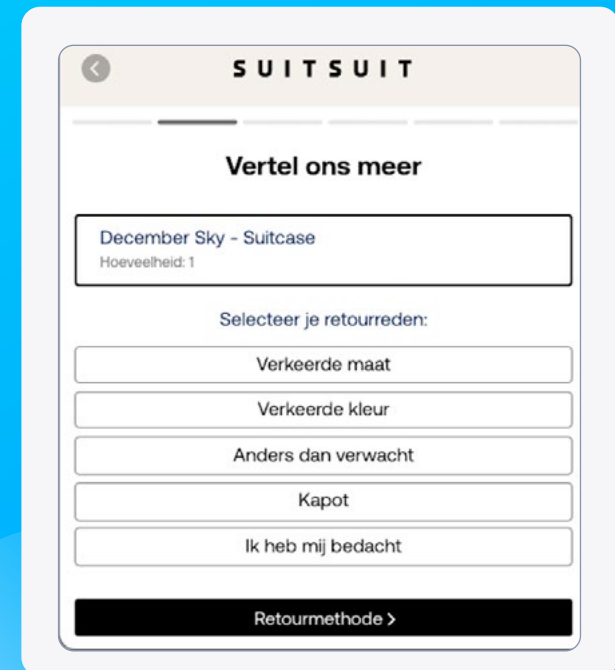


Hoe werkt het retourportaal?

Allereerst laat je je klanten selecteren welke producten uit een bestelling ze willen retourneren. Je kunt ze vervolgens vragen om de reden voor de retour, om gegevens te verzamelen over waarom mensen artikelen retourneren en dit in de toekomst te voorkomen.

Vervolgens stel je de terugbetaalopties in. Zorg dat je meerdere typen terugbetalingen aanbiedt, waaronder shoptegoed. Zo houdt je je klanten loyaal.

Wanneer je gebruik maakt van betaalde retouren, kun je hier tevens uitleggen dat de retourkosten worden afgetrokken van het bedrag dat wordt teruggestort.



The screenshot shows a mobile app interface for SUITSUIT. At the top, there's a back arrow and the brand name 'SUITSUIT'. Below that is a section titled 'Vertel ons meer'. It displays a product 'December Sky - Suitcase' with a quantity of 1. Underneath, it asks 'Selecteer je retourreden:' and provides five options: 'Verkeerde maat', 'Verkeerde kleur', 'Anders dan verwacht', 'Kapot', and 'Ik heb mij bedacht'. At the bottom, there is a button labeled 'Retourmethode >'.

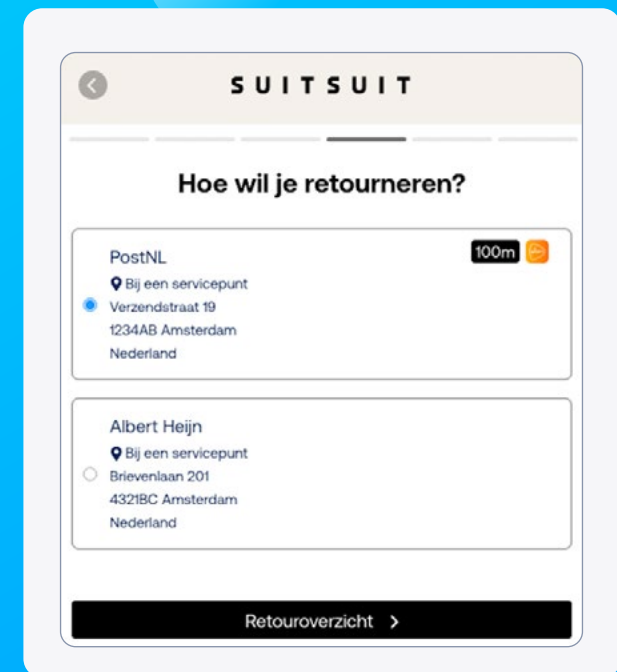
Sommige klanten willen hun retour inleveren bij een lokaal pakketpunt. Maar er zijn ook klanten die het vanwege hun drukke planning beter uitkomt de retour thuis te laten ophalen. Door deze retouropties aan te bieden, maak je retouren makkelijker en moedig je je klanten aan ook in de toekomst bij je te blijven bestellen.

Voeg hier ook je retourbeleid toe, zodat het portaal automatisch kan controleren of de klant nog binnen de retourperiode valt of een artikel probeert te retourneren dat niet voor retournering in aanmerking komt.

Selecteer tenslotte de retouropties die je wil aanbieden en voilà, je retourportaal is opgezet.

Je eigen retourportaal opzetten voor Europese retouren?

 **Probeer het zelf gratis uit**



sendcloud

Het retourportaal van Sendcloud is momenteel alleen beschikbaar voor retourzendingen binnen de EU. [Klik hier](#) voor wereldwijde retourzendingen.

Nóg eenvoudiger retourneren voor Europese klanten

Je klanten zitten niet te wachten op ingewikkelde internationale retouren, wat een ERS (Easy Returns Solution) erg handig maakt. ERS houdt in dat klanten hun retouren kunnen inleveren bij ieder servicepunt dat samenwerkt met de nationale vervoerder.

Bijvoorbeeld: je hebt PostNL als vervoerder geactiveerd in jouw retourportaal. Een Duitse klant wilt een product retourneren, maar er zijn geen PostNL afleverpunten beschikbaar binnen een straal van 10 kilometer vanaf het adres van de klant. Het retourportaal zal er in dit geval voor zorgen dat er een Deutsche Post locatie verschijnt waar de klant het pakket kan inleveren.

Welke vervoerders bieden momenteel ondersteuning voor ERS?

- ✓ bpack: World Easy Retour
- ✓ PostNL: Easy Return
- ✓ Colissimo: International Returns
- ✓ PostAT: Easy Return International

Let op: de bovenstaande informatie kan veranderen. De volledige lijst met nationale vervoerders die ERS aanbieden, vind je [hier](#).

Hoe wil je retourneren?

Retourneer bij servicepunt

Retourkosten: €5.00

☐

DPD
ExpressToner Berlin
Grunerstr 5-7
10179 Berlin



[Een ander servicepunt kiezen](#)

☐

Bpost - Bij een servicepunt van Deutsche Post



Er is geen Bpost servicepunt beschikbaar in Duitsland. Lever je pakket af bij Deutsche Post.

[Vind een servicepunt](#)

☐

Retourneren in de winkel
My Shop
Tongelresstraat 276
9000
Gent

Retourkosten: Gratis

[Andere winkel kiezen](#)

[Naar het overzicht](#)

Geef de internationale uitbreiding van je bedrijf een boost!

Ben je gemotiveerd om je internationale verzendingen te verbeteren, met minder handmatige invoer en minder kopzorgen? We hebben in dit praktische document heel wat besproken. Wil je alles liever stap voor stap doorlopen met een van onze experts? Maak dan hieronder een afspraak.

[🔗 Nu een afspraak inplannen](#)

