



AYELET KARO (R.)

# ‘DIT IS DE TOEKOMST, MAAR WIJ DOEN HET AL’

FIETSKOERIERS.NL IS EEN LANDELIJKE PAKKETDIENST MET RUIM ACHTHONDERD BEZORGERS DIE FIETSEND HEEL NEDERLAND BESTRIJKEN. DE MISSIE: EEN GROENERE EN SOCIALERE BEZORGING. VAN GRONINGEN TOT EINDHOVEN EN VAN DEN HAAG TOT ENSCHEDE. EN ‘NEXT DAY DELIVERY’: OOK BIJ VOLUMES ALS DIE VAN ZARA EN H&M.

“Hoe krijg je pakketten op de fiets van Groningen naar Eindhoven? Dat is een vraag die we heel veel krijgen”, zegt Ayelet Karo, senior accountmanager van Fietskoeriers.nl. Toch is het antwoord simpel. Fietskoeriers halen het pakket op bij de klant, brengen het naar een hub aan de stadsrand, vandaar gaat het met busjes op groen gas naar het landelijke sorteercentrum van Fietskoeriers.nl in Nieuwegein, vervolgens verder naar de hub bij de stad van bestemming, en daarna per fiets naar de koper.

## DEZELFDE DAG BEZORGD

“En dat doen we niet alleen voor één of twee pakketjes, maar ook voor de grote volumes uit de distributiecentra van klanten als Zara, H&M, Bever en Zalando, die direct aan ons landelijke sorteercentrum in Nieuwegein leveren”, zegt Karo. “Ook die honderdduizenden pakketjes worden dezelfde avond bij de kopers aan de deur afgeleverd.”

En zo worden de binnensteden gevrijwaard van verkeersdrukke en dieseldampen, bij een almaar groeiende pakkettenstroom. Karo: “Dit is de toekomst, maar wij doen het al.”

## VERLENGSTUK KLANTBELEVING

Steeds meer webshops beseffen volgens Karo dat een aankoop niet stopt als de koper op die mooie button op de website heeft gedrukt waar zo veel aandacht aan is besteed. “Zo gauw kopers hebben betaald, is de winkel de grip op zijn klanten kwijt. Daar maken wij het

verschil. Wij verlengen de klantbeleving tot aan de voordeur van de klant. Daar verschijnt nog dezelfde dag een blij, fitte bezorger die er zin in heeft.”

Om alle koeriers blij en betrokken te houden, investeert Fietskoeriers.nl in goede fietsen en goede, duurzame auto’s, en in de ontwikkeling van medewerkers – zowel de algemeen als de operationeel directeur begon als fietskoerier. Karo: “Dat kenmerkt het sociale karakter van Fietskoeriers.nl en de hechte club die we zijn.”

‘WIJ VERLENGEN DE KLANTBELEVING TOT AAN DE VOORDEUR VAN DE KLANT’

