

Poczta Polska: w 2017 roku doręczono ponad 120 mln paczek i przesyłek z produktami

Ponad 120 mln paczek i przesyłek eCommerce dostarczyła w minionym roku Poczta Polska. Najgorętszy okres związany był z przedświątecznymi zakupami. W ostatnie poniedziałek i wtorek przed świętami Bożego Narodzenia klienci spółki nadali ponad milion paczek.

Średnio o 35 proc. wzrosła w okresie świątecznym liczba nadanych przesyłek względem miesięcy neutralnych, np. sierpnia. W najintensywniejszym tygodniu poprzedzającym Boże Narodzenie paczek było aż o 81% więcej niż średnio w pozostałych tygodniach 2017 roku. Oprócz przesyłek kurierskich szczególnym zainteresowaniem cieszyły się przesyłki nadawane w ramach Pakietu POLECONY eCommerce. Poczta Polska odnotowała także rekordowe wolumeny przesyłek nadanych poza granicami naszego kraju. Szczególną dynamikę wzrostu zaobserwowano w przypadku przesyłek nadawanych w Chinach.

Coraz większą popularność zyskuje usługa click&collect, dzięki której klienci mogą odebrać zamówioną paczkę w punktach odbioru, wśród których znajdują się placówki pocztowe, stacje paliw Orlen, kioski i saloniki RUCH-u, a także sklepy Żabka oraz Freshmarket. Docelowo sieć click&collect Poczty Polskiej, już teraz największa w Polsce, powiększy się do ponad 11 000 punktów odbioru.

Przygotowania do obsługi szczytu świątecznego Poczta Polska rozpoczęła niezwłocznie po podsumowaniu 2016 roku, czyli na początku 2017 roku. W październiku uruchomiono Centrum Monitoringu, którego głównym zadaniem była całodobowa koordynacja prac 14 pocztowych sortowni (WER). Dodatkowo spółka zatrudniła ponad 1500 osób, w obsłudze przesyłek w placówkach i sortowniach pocztowych pomagało także blisko 200 pracowników administracji.

Dla Poczty Polskiej szczyt nie skończył się jednak 24 grudnia. Pierwszy miesiąc nowego roku to okres wzmożonych nadań przesyłek, którymi są najczęściej nietrafione prezenty świąteczne. Zgodnie z obowiązującym prawem, jeżeli towar został kupiony poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (np. w sklepie internetowym) klient ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni i obowiązek zwrotu towaru w ciągu kolejnych 14 dni. Wymaga to jednak angażowania w cały proces osoby, która taki prezent nam wręczyła, dlatego coraz częściej klienci decydują się na okazjonalną sprzedaż otrzymanych prezentów np. poprzez portale aukcyjne. Po poprzednich świętach Bożego Narodzenia na największej w Polsce platformie sprzedażowej wystawiono ponad milion nietrafionych prezentów. W obecnym sezonie może być ich znacznie więcej, tym bardziej, że portale prowadzą aktywne działania promocyjne zachęcające do tego klientów indywidualnych.

Poczta Polska ułatwia klientom przygotowanie przesyłki zawierającej zwracany towar. Na stronie www.ezwroty.poczta-polska.pl udostępniony jest formularz, umożliwiający

nadawcom proste, intuicyjne przygotowanie przesyłek do zwrotu. Wystarczy wybrać sklep i wpisać informacje o nadawcy. Jeśli sklepu nie ma na liście, konieczne będzie wpisanie jego danych. eZwrot może być opłacany przez sklep lub przez nadawcę. To czy eZwrot jest darmowy zależy od tego czy sklep po zawarciu umowy z Poczta Polska na nadawanie przesyłek zwrotnych udostępnił taką opcję. W sytuacji, gdy sklep nie oferuje klientom darmowego eZwrotu, bądź nie ma go na liście, opłatę poniesie we własnym zakresie nadawca przesyłki ze zwracanym towarem, w wysokości zgodnej z obowiązującym cennikiem.

