



IHR HANDBUCH FÜR EINEN TRANSPARENTEN VERSAND.

Als servicestarker Versanddienstleister genießt Hermes großes Vertrauen – auch bei Ihren Kunden. Nutzen Sie diesen guten Ruf für Ihren Shop! Kommunizieren Sie klar, dass Sie mit Hermes versenden. Mit dem vorliegenden Handbuch zeigen wir Ihnen, wie einfach es ist, Hermes flexibel in Ihren Onlineshop sowie in Ihre Offline-Versandunterlagen zu integrieren.

www.hermesworld.com

Sourcing & Product | Transport Logistics | Full-Service E-Commerce | **Distribution**



INHALT

Einleitung Seite 3

1. Vier wertvolle Tipps für zufriedенere Kunden..... Seite 4

2. Anschauliche Anwendungsbeispiele online Seite 5

2.1 Startseite Seite 5

2.2 Kategorien-Seite Seite 7

2.3 Versandinfo-Seite Seite 9

2.3.1. Versandinfo-Seite – IdealversionSeite 10

2.3.2. Versandinfo-Seite – KompaktversionSeite 11

2.4 Check-out-Seite.....Seite 12

2.4.1 Adresseingabe mit Hinweis auf die Hermes WunschZustellungSeite 13

2.4.2 Check-out-Seite mit Zustellung am WunschPaketShop.....Seite 14

2.4.3 Check-out-Seite ohne Zustellung am WunschPaketShopSeite 15

3. Anschauliche Anwendungsbeispiele offline Seite 16

3.1 Retoureninformationen.....Seite 17

3.2 Lieferschein/RechnungSeite 18

4. Die Bausteine für zufriedенere Kunden Seite 19

4.1 LogosSeite 19

4.2 BildmaterialSeite 19

4.3 Hyperlinks für Ihre Website..... Seite 20

4.4 Textbausteine online Seite 21

4.5 Textbausteine offline..... Seite 24

EINLEITUNG

Dieses Handbuch macht es Ihnen ganz einfach, die Versandinformationen in Ihrer Kommunikation transparenter und kundenfreundlicher zu gestalten.

Sie bekommen von uns wertvolle Tipps zur allgemeinen Online-Kommunikation sowie konkrete Anwendungsbeispiele für folgende Seiten in Ihrem Onlineshop:

- **Startseite**
- **Kategorien-Seite**
- **Versandinfo-Seite**
- **Check-out-Seite**

Und für diese Offlinemedien:

- **Retourenlabel**
- **Lieferschein/Rechnung**

Für die oben genannten Beispiele zeigen wir Ihnen die optimale Darstellung der Versandinformationen, mit denen Sie Ihre Kunden lückenlos informieren.

Bei der Versandinfo-Seite finden Sie Beispielansichten sowohl für die Idealversion als auch für eine Kompaktversion, die die grundlegenden Anforderungen für eine transparente, kundenfreundliche Darstellung erfüllt.

Hinweis: Dieses Handbuch liegt Ihnen als „intelligentes PDF“ vor, d.h. Sie können die einzelnen Kapitel per Mausklick in der Navigationsleiste am oberen Seitenrand anwählen.

1. VIER WERTVOLLE TIPPS FÜR ZUFRIEDENERE KUNDEN

Mit schneller Sichtbarkeit und klarer Kommunikation überzeugen Sie Ihre Kunden von Ihrem Onlineshop. Das belegt auch die ECC-Studie 2015 „Erfolgsfaktoren im E-Commerce“, wonach sich **83,6% der Befragten Transparenz bei den Versandbedingungen** (10,2 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr) und 87% eine unkomplizierte Retourenabwicklung wünschen. Damit gewinnt das Thema Transparenz nochmals an Bedeutung. Um Ihren Kunden aktiv wichtige Informationen zum Thema Versand und echte Mehrwerte zu bieten, geben wir Ihnen hiermit alles Notwendige an die Hand.

Mit den Daten, die wir für Sie zusammengestellt haben, gelingt eine **optimale und professionelle Gestaltung** ganz einfach. Bitte verwenden Sie nur die Daten, die Sie in unserem Download-Center (www.hermesworld.com/klaresache) vorfinden.

1 Ermöglichen Sie Ihren Kunden die schnelle Orientierung.

Für eine gelungene Kommunikation ist es wichtig, die kurze Aufmerksamkeitsspanne zu nutzen, die Internetnutzer für einzelne Online-Inhalte aufbringen. Wenn Sie aufmerksamkeitsstarke Positionen Ihrer Website mit Versandinformationen besetzen, haben Sie bereits einen wichtigen Schritt beachtet, um Ihre Kunden zuverlässig und im ersten Moment des Website-Besuchs zu informieren.

2 Liefern Sie Informationen dort, wo man sie erwartet.

Orientieren Sie sich an den Lesegewohnheiten Ihrer Kunden, um Ihre Integration von Hermes bestmöglich zu platzieren. Informationen zu Services erwarten Ihre Kunden z.B. an diesen Stellen Ihrer Website:

- **Fußzeilen-Navigation:** Ihre Kunden gehen davon aus, dass sich produktunabhängige Informationen – also Hinweise zum Versand, Kontakt, Impressum etc. – häufig in der Fußzeile („Footer“) befinden. Dies bestätigt auch die aktuelle ECC-Studie, wonach die Befragten hier am ehesten einen Link zu den Versandinformationen erwarten.
- **Marginalspalte:** Viele Onlineshops halten Informationen zum Service (Hotlines, Support, Filialen etc.) auch in der Marginalspalte vor. Platzieren Sie dort einen Hinweis auf Ihren Logistikpartner Hermes, um die Aufmerksamkeit an diesem prominenten „Info-Hotspot“ zu nutzen.

3 Begleiten Sie Ihre Kunden durch den Bestellprozess.

Obwohl Sie den Einkauf in Ihrem Onlineshop natürlich so einfach wie möglich gestalten, durchläuft Ihr Kunde mehrere Teilschritte bis zum Abschluss. Der Vorteil daran: Von der Startseite über die Check-out-Seite bis hin zu Lieferschein und Retourenlabel bestehen viele Möglichkeiten, auf Ihren Versandpartner Hermes hinzuweisen.

Dieses Handbuch hält Vorschläge und Materialien bereit, mit denen Sie Ihre Kunden zu jeder Zeit präzise über Versanddetails informieren und bequem Features einbinden können, die den Bestellkomfort in Ihrem Onlineshop erhöhen.

4 Bieten Sie Ihren Kunden echte Mehrwerte.

Die Integration von Hermes muss nicht ausschließlich aus Logos und Bild-/Textbausteinen bestehen. Nutzen Sie Tools, die Ihren Kunden direkt zugute kommen, z.B. den **Hermes PaketShop-Finder**, mit dem sich der nächstgelegene Hermes PaketShop finden lässt.

Dort können Ihre Kunden bequem Sendungen abholen oder Retouren aufgeben. Derartige Komfortmerkmale von Hermes werden Ihre Kunden positiv mit Ihrem Shop in Verbindung bringen!

2. ANSCHAULICHE ANWENDUNGSBEISPIELE ONLINE

2.1 Startseite

Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck. Deshalb ist die Startseite Ihrer Website auch der entscheidende Ort, um Ihre Kunden zu informieren.

Weisen Sie auf der Startseite auf Ihren Logistikpartner Hermes hin. Gerade für Neukunden oder bei zeitkritischen Anlässen (z.B. vor Ostern und Weihnachten) genießt das Thema Versand eine äußerst hohe Priorität. Wie funktioniert der Versand in Ihrem Shop, welches Qualitätslevel und welche Service-Leistungen bieten Sie an? Lassen Sie Ihre Kunden mit diesen die Kaufentscheidung beeinflussenden Fragen nicht allein. Weisen Sie prominent auf uns als Ihren zuverlässigen Versandpartner hin und erhöhen Sie so das Vertrauen Ihrer Kunden.

Das Anwendungsbeispiel sieht eine Logo-Platzierung im Footer vor. Das Logo verlinkt auf die Versandinfo-Seite und die Navigationspunkte zu den Einzelkapiteln der Versandinfo-Seite (siehe Seite 8).

> Einleitung

- > Inhalt
- > Einleitung
- > Vier wertvolle Tipps

> Anwendungsbeispiele online

- > Startseite
- > Kategorien-Seite
- > Versandinfo-Seite
- > Check-out-Seite

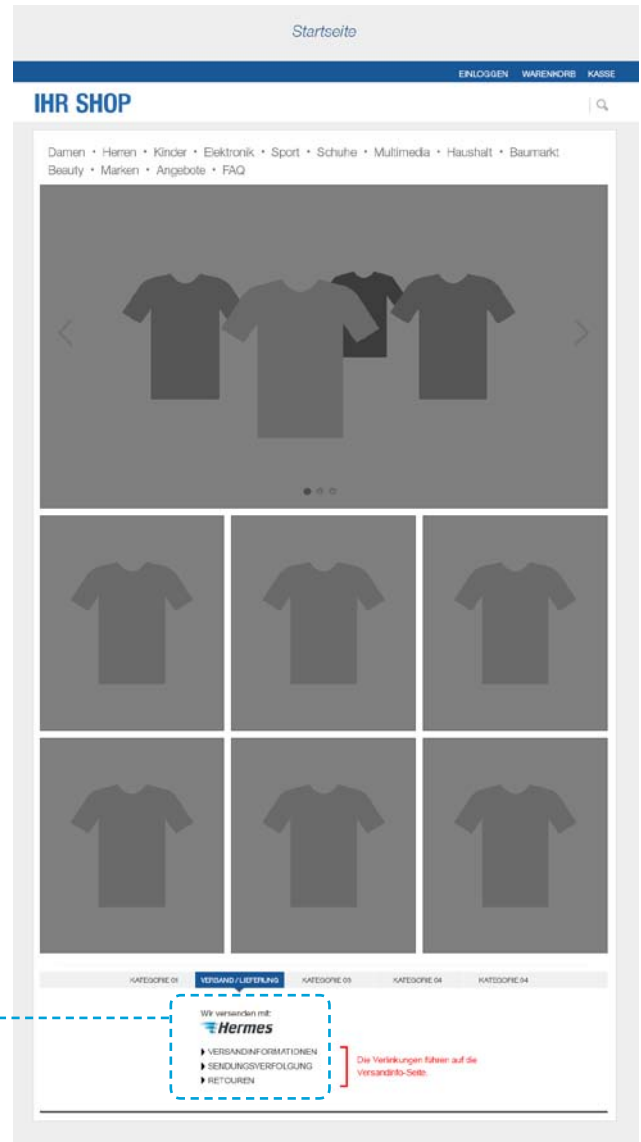
> Anwendungsbeispiele offline

- > Retoureninformationen
- > Lieferschein/Rechnung

> Bausteine

- > Logos
- > Bildmaterial
- > Hyperlinks
- > Textbausteine

2.1 Startseite – empfohlene Bausteine



Footer-Navigation

- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes
- Navigationspunkte:
 - Versandinformationen
 - Sendungsverfolgung
 - Retouren

2.2 Kategorien-Seite

Viele Onlineshops verwenden Übersichtsdarstellungen, um die Produktkategorien vorzustellen. Während des Shopbesuchs werden Ihre Kunden häufig über eine derartige Verteilseite weiter zum gesuchten Produkt navigieren. Das macht die Kategorien-Seiten zu interessanten Positionen für Hinweise auf Ihren Logistikpartner.

Immer im Blick – Ihr Versand mit Hermes wird dank des Zusammenspiels von Marginalspalte und Footer optimal wahrgenommen.

- > Inhalt
- > Einleitung
- > Vier wertvolle Tipps

- > Startseite
- > Kategorien-Seite
- > Versandinfo-Seite
- > Check-out-Seite

- > Retoureninformationen
- > Lieferschein/Rechnung

- > Logos
- > Bildmaterial
- > Hyperlinks
- > Textbausteine

2.2 Kategorien-Seite – empfohlene Bausteine

a) Marginalspalte

- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes

b) Footer-Navigation

- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes
- Navigationspunkte:
 - Versandinformationen
 - Sendungsverfolgung
 - Retouren



2.3 Versandinfo-Seite

Die Versandinfo-Seite Ihres Shops ist die Anlaufstelle Nr. 1 für Kunden, die Details zum Versand suchen. Deshalb ist es wichtig, dort umfassend über Ihren Logistikpartner zu informieren und die Kunden mit zusätzlichen relevanten Fakten zu versorgen – z.B. den Zustelloptionen.

Die zu den jeweiligen Informationen gehörigen Hyperlinks finden Sie auf Seite 20 dieses Handbuchs.

2.3.1 Versandinfo-Seite – Idealversion

Mit dieser Variante informieren Sie Ihre Kunden vollständig und im maximalen Umfang an Textbausteinen, Logos und Bildern über den Versand mit Hermes.

Um die Inhalte nutzergerecht aufzubereiten, empfiehlt es sich, die einzelnen Themen in der Ideal- und Kompaktversion navigierbar anzubieten, z.B. als Akkordeon-Navigation mit ein- und ausklappenden Kapiteln (siehe Seite 10).

2.3.2 Versandinfo-Seite – Kompaktversion

In dieser Variante erhalten Ihre Kunden alle grundlegenden Fakten zum Versand mit Hermes. Wenn Ihnen nicht ausreichend Platz für die Idealversion zur Verfügung steht, können Sie die Kompaktversion einsetzen (siehe Seite 11).

- › Einleitung
- › Inhaltsverzeichnis
- › Anwendungsbeispiele online
- › Anwenungsbeispiele offline
- › Inhalt
- › Einleitung
- › Vier wertvolle Tipps
- › Startseite
- › Kategorien-Seite
- › Versandinfo-Seite
- › Check-out-Seite
- › Retoureninformationen
- › Lieferschein/Rechnung
- › Logos
- › Bildmaterial
- › Hyperlinks
- › Textbausteine

2.3.1 Versandinfo-Seite, Idealversion – empfohlene Bausteine

a) Komprimierte Darstellung der Hermes Vorteile im Überblick

- Logo Hermes
- Textbaustein: Hermes Vorteile

b) Informationen zur Lieferung an einen Hermes PaketShop

- Motiv: Hermes PaketShop
- (Bitte nur in inhaltlich unveränderter Form verwenden!)
- Logo Hermes PaketShop
- Textbaustein: WunschPaketShop – Idealversion

c) Informationen zur Abholung durch eine andere Person

- Textbaustein: Vollmacht – Idealversion

d) Informationen zur Sendungsverfolgung

- Textbaustein: Sendungsverfolgung

e) Informationen zu Retouren

- Motiv: Hermes PaketShop
- (Bitte nur in inhaltlich unveränderter Form verwenden!)
- Logo Hermes PaketShop
- Textbaustein: Retouren

f) Vorstellung von Hermes und seiner Unternehmensphilosophie

- Logo Hermes
- Textbaustein: Hermes Hintergrund

g) Informationen zum Umwelt-Engagement von Hermes

- Logo WE DO!
- Textbaustein: WE DO!

h) Footer-Navigation

- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes
- Navigationspunkte:
 - Versandinformationen
 - Sendungsverfolgung
 - Retouren

Versandinfo-Seite (Idealversion)

SHOPS/SPR. WAP/PC/RS. KASBE

IHR SHOP

Damen • Herren • Kinder • Elektronik • Sport • Schuhe • Multimedia • Haushalt • Baumarkt
Beauty • Marken • Angebote • Versand

VERSANDINFORMATIONEN

ALLE KONTAKTE UND BÜRO

Die Zustellung Ihrer Sendungen mit Hermes bietet Ihnen attraktive Vorteile:

- Zustellung von Montag bis Samstag mit der zu Ihrer Zustellzeit
- Abgabe der Pakete direkt bei Hermes
- Kostenlose Lieferung von Hermes an jeden beliebigen Ort
- Sendungen können in-Entlast mit Hermes oder mit der Hermes-App
- Hermes PaketShop (Montag bis Freitag, 9 bis 18 Uhr)
- Mit 14.000 Hermes PaketShops ist Hermes das größte Paketnetz in Deutschland
- Möglichkeit der Abholung eines Pakets an einem beliebigen WunschPaketShop
- Mit der WunschPaketShop-App können Sie Ihre Sendungen online verfolgen
- Mit der WunschPaketShop-App können Sie Ihre Sendungen online verfolgen
- Mit der WunschPaketShop-App können Sie Ihre Sendungen online verfolgen

LIEFERUNG AN EINEN HERMES PAKETSHOP

Tagtäglich steht Ihnen ein Hermes PaketShop zur Verfügung. Hier können Sie Ihre Sendungen selbst abgeben. In einem der 14.000 Hermes PaketShops können Sie Ihre Sendungen selbst abgeben. In einem der 14.000 Hermes PaketShops können Sie Ihre Sendungen selbst abgeben.

ABHOLUNG DURCH EINE ANDERE PERSON IM HERMES PAKETSHOP

Wenn Sie Ihre Sendung an einen Hermes PaketShop abgeben, können Sie Ihre Sendung an eine andere Person abgeben. Hier können Sie die Vollmacht online öffnen und ausdrucken. Sie ergänzen die Vollmacht mit dem Namen der Person, die Ihre Sendung abholen wird. Die Vollmacht ist dann online oder per Post an den Hermes PaketShop zu senden.

SENDUNGSVERFOLGUNG

Nach Ihrer Bestellung können Sie den Sendungsstatus online verfolgen. Die Funktion ist ganz einfach zu bedienen. Sie können den Status online verfolgen oder per App. Sie können den Status online verfolgen oder per App.

VERSANDKOSTEN

Hier stehen Ihre Versandkosten

RETouREN

Sie können Ihre Sendung an einen Hermes PaketShop abgeben. Hier können Sie Ihre Sendung an eine andere Person abgeben. Hier können Sie die Vollmacht online öffnen und ausdrucken. Sie ergänzen die Vollmacht mit dem Namen der Person, die Ihre Sendung abholen wird. Die Vollmacht ist dann online oder per Post an den Hermes PaketShop zu senden.

WIR VERSENDEN MIT DER QUALITÄT VON HERMES

Wir versenden Ihre Sendungen mit der Qualität von Hermes. Wir versenden Ihre Sendungen mit der Qualität von Hermes. Wir versenden Ihre Sendungen mit der Qualität von Hermes.

AKTIV FÜR DEN UMWELTSCHUTZ

Mit unserem Umwelt-Engagement und unserem Engagement für den Klimaschutz können wir unsere Sendungen umweltfreundlich versenden. Wir versenden Ihre Sendungen mit der Qualität von Hermes.

KATEGORIEN: METALL • LITERATUR • KATEGORIEN 03 • KATEGORIEN 04 • KATEGORIEN 05

Wir versenden mit:

- HERMES
- VERSANDINFORMATIONEN
- SENDUNGSVERFOLGUNG
- RETouREN

> Einleitung	> Anwendungsbeispiele online	> Anwendungsbeispiele offline	> Bausteine
> Inhalt	> Startseite	> Retoureninformationen	> Logos
> Einleitung	> Kategorien-Seite	> Lieferschein/Rechnung	> Bildmaterial
> Vier wertvolle Tipps	> Versandinfo-Seite		> Hyperlinks
	> Check-out-Seite		> Textbausteine

2.4 Check-out-Seite

Ihre Kunden sind an dieser Stelle nur noch einen Klick vom Kauf entfernt! So machen Sie ihnen den Einkauf so bequem wie möglich und vermitteln das Gefühl von Sicherheit: Integrieren Sie die wichtigsten Fakten zu Ihrem Versandpartner Hermes prominent auf der Check-out-Seite.

Mit der **Hermes WunschZustellung** bestimmen Ihre Kunden selbst, wann, wo und wie ihre Pakete zugestellt werden – sogar dann, wenn diese bereits unterwegs sind. Dafür müssen ihre Kunden nur über eine myHermes-Kundennummer verfügen und diese während der Bestellung im Adresszusatzfeld angeben. So können Ihre Kunden ganz bequem über myHermes.de z.B. den Zustelltag ändern, wenn sie am angekündigten Zustellzeitpunkt nicht zuhause sind. Weisen Sie Ihre Kunden prominent auf diese Möglichkeit hin, um für eine höhere Zustellquote im ersten Zustellversuch zu sorgen. So runden Sie das Shopperlebnis ab – für noch zufriedenere Kunden.

Sollten Sie die Zustellung an einen der 14.000 Hermes PaketShops anbieten, empfiehlt es sich, direkt bei der Eingabe der Lieferadresse diese Zustelloption vorzuschlagen. Bestmöglich sollte auch der **PaketShop-Finder** mit Kartenansicht an dieser Stelle integriert sein. Denn näher dran am Thema „Versand“ ist Ihr Kunde zu keinem Zeitpunkt seiner Bestellung.

2.4.1 Adresseingabe mit Hinweis auf die Hermes WunschZustellung

Unser Best-practice-Beispiel zeigt Ihnen, wie einfach Sie Ihre Kunden auf die bequeme Möglichkeit der Umverfügung während der Lieferung hinweisen und so für zufriedenere Kunden sorgen können (siehe Seite 13).

2.4.2 Check-out-Seite mit WunschPaketShop

Hier bieten Sie Ihren Kunden ein Höchstmaß an Komfort und Serviceorientierung. Ihre Kunden werden durch die Logo-Platzierung auf die PaketShop-Anlieferung hingewiesen und können diese bequem per PaketShop-Finder veranlassen. Haben Ihre Kunden einen Hermes PaketShop ausgewählt, wird dieser vom Shopsystem automatisch als Lieferadresse übernommen (siehe Seite 14).

2.4.3 Check-out-Seite ohne WunschPaketShop

Natürlich können Sie Ihre Kunden auch optimal über Ihren Versandservice aufklären, wenn Sie die Zustellung an Hermes PaketShops nicht anbieten (siehe Seite 15).

- > Einleitung
- > Inhalt
- > Einleitung
- > Vier wertvolle Tipps
- > Anwendungsbeispiele online
- > Startseite
- > Kategorien-Seite
- > Versandinfo-Seite
- > Check-out-Seite
- > Anwendungsbeispiele offline
- > Retoureninformationen
- > Lieferschein/Rechnung
- > Bausteine
- > Logos
- > Bildmaterial
- > Hyperlinks
- > Textbausteine

2.4.1 Adresseingabe mit Hinweis auf die Hermes WunschZustellung – empfohlene Bausteine

Machen Sie Ihren Kunden die Nutzung der WunschZustellung so einfach wie möglich: Weisen Sie im Adresszusatzfeld auf die Eingabe der myHermes Kundennummer hin.

Screenshot 1:

- Text: myHermes Kundennummer
- Infobutton

IHR SHOP

Einloggen Warenkorb Kasse

Suchbegriff

Damen • Herren • Kinder • Elektronik • Sport • Schuhe • Multimedia • Haushalt • Baumarkt
Beauty • Marken • Angebote • FAQ

Vorgang 1 → **Vorgang 2: Adresse** → Vorgang 3 → Vorgang 4 → Vorgang 5

Rechnungsadresse bearbeiten

Neue Adresse festlegen

Anrede* Frau

Vorname*

Nachname*

Straße und Hausnummer*

Adresszusatz / Firma / c/o myHermes Kundennummer i

Postleitzahl*

Stadt*

Land* Deutschland

* Pflichtfelder

Screenshot 2:

- Mouse-over-Infobutton
- Text: Ihre myHermes Kundennummer erhalten Sie bei der Anmeldung auf myHermes.de. Sie können damit auf Ihr myHermes Konto zugreifen und die Zustellung Ihrer Sendungen individuell anpassen.

IHR SHOP

Einloggen Warenkorb Kasse

Suchbegriff

Damen • Herren • Kinder • Elektronik • Sport • Schuhe • Multimedia • Haushalt • Baumarkt
Beauty • Marken • Angebote • FAQ

Vorgang 1 → **Vorgang 2: Adresse** → Vorgang 3 → Vorgang 4 → Vorgang 5

Rechnungsadresse bearbeiten

Neue Adresse festlegen

Anrede* Frau

Vorname*

Nachname*

Straße und Hausnummer*

Adresszusatz / Firma / c/o myHermes Kundennummer i

Postleitzahl*

Stadt*

Land* Deutschland

* Pflichtfelder

Sie Ihre myHermes Kundennummer erhalten Sie bei der Anmeldung auf myHermes.de. Sie können damit auf Ihr myHermes Konto zugreifen und die Zustellung Ihrer Sendungen individuell anpassen.

Screenshot 3:

- Mouse-over-Adresszusatzfeld
- Text: Hier Ihre myHermes Kundennummer eintragen und im Adressbuch abspeichern.

IHR SHOP

Einloggen Warenkorb Kasse

Suchbegriff

Damen • Herren • Kinder • Elektronik • Sport • Schuhe • Multimedia • Haushalt • Baumarkt
Beauty • Marken • Angebote • FAQ

Vorgang 1 → **Vorgang 2: Adresse** → Vorgang 3 → Vorgang 4 → Vorgang 5

Rechnungsadresse bearbeiten

Neue Adresse festlegen

Anrede* Frau

Vorname*

Nachname*

Straße und Hausnummer*

Adresszusatz / Firma / c/o i

Postleitzahl*

Stadt*

Land* Deutschland

* Pflichtfelder

Hier Ihre myHermes Kundennummer eintragen und im Adressbuch abspeichern.

2.4.2 Check-out-Seite mit WunschPaketShop – empfohlene Bausteine

a) Abfrage der Lieferadresse

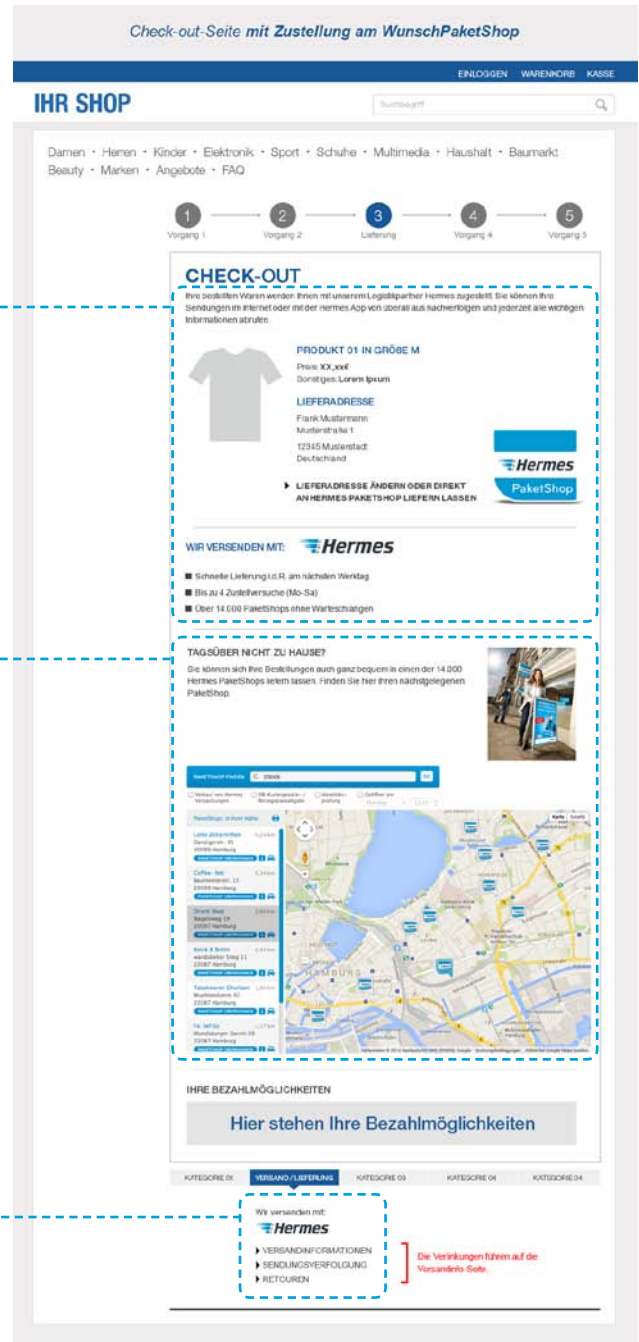
- Textbaustein: Check-out
- Button-Text: An Hermes PaketShop liefern lassen
- Logo Hermes PaketShop
- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes
- Textbaustein: Check-out-Vorteile

b) Zustellung am WunschPaketShop

- Motiv: Hermes PaketShop
- (Bitte nur in inhaltlich unveränderter Form verwenden!)
- Textbaustein: Check-out Wunsch
- Integration PaketShop-Finder mit Google Maps-Anbindung

c) Footer-Navigation

- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes
- Navigationspunkte:
 - Versandinformationen
 - Sendungsverfolgung
 - Retouren



- > Inhalt
- > Einleitung
- > Vier wertvolle Tipps

- > Startseite
- > Kategorien-Seite
- > Versandinfo-Seite
- > Check-out-Seite

- > Retoureninformationen
- > Lieferschein/Rechnung

- > Logos
- > Bildmaterial
- > Hyperlinks
- > Textbausteine

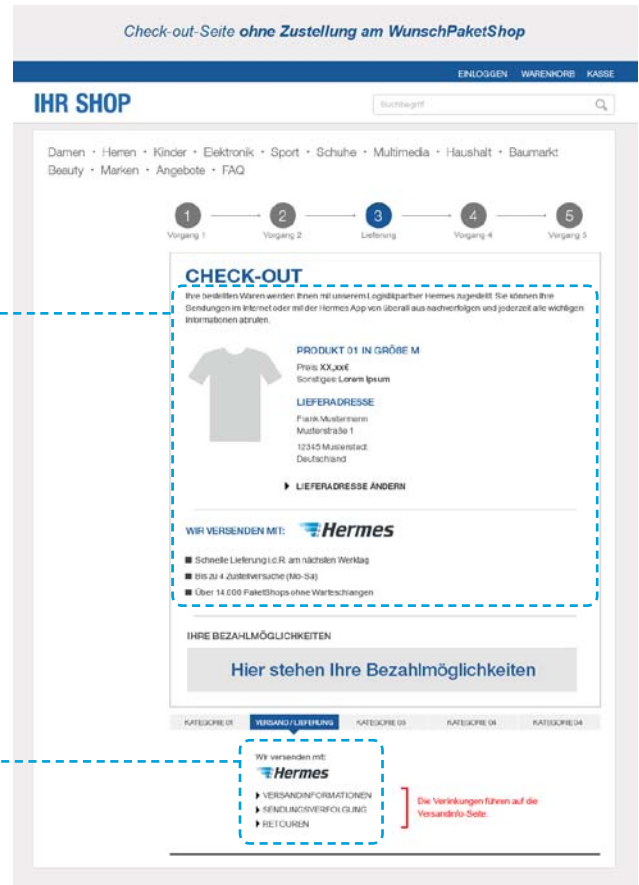
2.4.3 Check-out-Seite ohne WunschPaketShop – empfohlene Bausteine

a) Abfrage der Lieferadresse

- Textbaustein: Check-out
- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes
- Textbaustein: Check-out-Vorteile

b) Footer-Navigation

- Text: Wir versenden mit:
- Logo Hermes
- Navigationspunkte:
 - Versandinformationen
 - Sendungsverfolgung
 - Retouren



- › Inhalt
- › Einleitung
- › Vier wertvolle Tipps

- › Startseite
- › Kategorien-Seite
- › Versandinfo-Seite
- › Check-out-Seite

- › Retoureninformationen
- › Lieferschein/Rechnung

- › Logos
- › Bildmaterial
- › Hyperlinks
- › Textbausteine

3. ANSCHAULICHE ANWENDUNGSBEISPIELE OFFLINE

Bieten Sie Ihren Kunden auch offline den besten Service. Eine übersichtliche und konsequente Gestaltung Ihrer Retoureninformationen und Lieferscheine wirkt professionell und schafft Vertrauen.

3.1 Retoureninformationen

Mit einer kurzen Schritt-für-Schritt-Erklärung Ihrer Retourenabwicklung erleichtern Sie Ihren Kunden die Rücksendung. Schlagen Sie Ihren Kunden außerdem Hermes PaketShops in ihrer Nähe vor. Das eingebundene PaketShop-Logo in Ihren Retoureninformationen sorgt für einfache Wiedererkennung und macht es Ihren Kunden noch einfacher, den Hermes PaketShop zu finden. Mit dem WE DO!-Logo weisen Sie darauf hin, dass Ihr Unternehmen Wert auf Nachhaltigkeit legt – für immer mehr Kunden ein entscheidender Faktor.

3.2 Lieferschein/Rechnung

Wie die Retoureninformationen können Sie auch Ihren Lieferschein und Ihre Rechnung mit dem WE DO!-Logo und einem Hinweis auf die praktischen Services von Hermes anreichern – z.B. mit dem PaketShop-Logo und Infos zur deutschlandweiten Abdeckung.

- | | | | |
|------------------------|------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| > Einleitung | > Anwendungsbeispiele online | > Anwendungsbeispiele offline | > Bausteine |
| > Inhalt | > Startseite | > Retoureninformationen | > Logos |
| > Einleitung | > Kategorien-Seite | > Lieferschein/Rechnung | > Bildmaterial |
| > Vier wertvolle Tipps | > Versandinfo-Seite | | > Hyperlinks |
| | > Check-out-Seite | | > Textbausteine |

3.1 Retoureninformationen – empfohlene Bausteine

a) Retourenmöglichkeiten

- Textbaustein: Retourenmöglichkeiten

b) Verweis auf nächstgelegene PaketShops

- Textbaustein: PaketShop-Finder
- Logo Hermes PaketShop

c) Darstellung Retourenlabel

- Logo Hermes
- Logo WE DO!

So senden Sie Waren mit Hermes zurück:

Ihr Logo

Bitte beschreiben Sie hier Ihren Retourenablauf.

Paket an Hermes übergeben!
Damit Ihr Paket mit Hermes die Rückreise antreten kann, haben Sie 3 Möglichkeiten:

- Sie geben es im nächsten Hermes PaketShop ab.
- Sie geben es einem Hermes Zusteller Ihrer Wahl.
- Sie vereinbaren eine Abholung bei Ihnen zu Hause.

Sie möchten wissen, wo Ihr nächster Hermes PaketShop ist?
Auf www.myhermes.de/paketshop können Sie Ihren Standort eingeben, und schon zeigt Ihnen eine Karte die Hermes PaketShops in Ihrer Nähe an. Das Gute liegt nah – das versprechen wir Ihnen schon jetzt.

Mehr Nähe geht nicht! Hier ist Ihr nächster Hermes PaketShop:

	Mustershop Musterstr. 100 12345 Musterstadt Tel. 12 34 56 / 12 34 56 Öffnungszeiten: Mo – Fr : 9.00 – 22.00 Uhr Sa : 9.00 – 16.00 Uhr	Mustershop Musterstr. 100 12345 Musterstadt Tel. 12 34 56 / 12 34 56 Öffnungszeiten: Mo – Fr : 9.00 – 22.00 Uhr Sa : 9.00 – 16.00 Uhr	Mustershop Musterstr. 100 12345 Musterstadt Tel. 12 34 56 / 12 34 56 Öffnungszeiten: Mo – Fr : 9.00 – 22.00 Uhr Sa : 9.00 – 16.00 Uhr
---	---	---	---

Auftraggeber




Ihr Logo

D

Retoure

Absender:
Mustermann, Max
Musterstr. 1
12345 Musterstadt
Deutschland

Empfänger:
Auftraggeber GmbH
Auftraggeberstr. 99
54321 Auftraggeberdorf

- > Inhalt
- > Einleitung
- > Vier wertvolle Tipps

- > Startseite
- > Kategorien-Seite
- > Versandinfo-Seite
- > Check-out-Seite

- > Retoureninformationen
- > Lieferschein/Rechnung

- > Logos
- > Bildmaterial
- > Hyperlinks
- > Textbausteine

3.2 Lieferschein/Rechnung – empfohlene Bausteine

Hinweise für Retouren

- Textbaustein: Retouren-Hinweis
- Logo Hermes PaketShop
- Logo WE DO!

Ihr Lieferschein

Ihr Logo

Kundennummer: 123.456.789. Herr Max. Mustermann Musterstr. 100 12345 Musterstadt  A 1234567890A	Für Rücksendungen bitte Hinweisblatt beachten. Am einfachsten ist es, Sie geben Ihre Rücksendung in einem der 14.000 Hermes PaketShops ab.  
---	--

Lieferscheindetails

4. DIE BAUSTEINE FÜR ZUFRIEDENERE KUNDEN

Wir machen es Ihnen ganz einfach: Alle Textbausteine, die Sie zur Einbindung von Hermes in Ihrer Kommunikation benötigen, können Sie auf den folgenden Seiten kopieren. Logos und Bildmaterial finden Sie in unserem Download-Center (www.hermesworld.com/klaresache).

Folgende Bausteine stehen Ihnen zur Verfügung:

4.1 Logos

- Hermes
- Hermes PaketShop
- Hermes WE DO!



4.2 Bildmaterial

Motiv: Hermes PaketShop

Hinweis: Bitte verwenden Sie das Motiv nur in der vorliegenden Form ohne inhaltliche Veränderungen.



4.3 Hyperlinks für Ihre Website

Hier finden Sie Links, mit denen Sie Ihren Onlineshop noch attraktiver gestalten können. Verlinken Sie Logos und einzelne Wörter, um Ihre Kunden noch gezielter zu den gewünschten Informationen zu führen.

Sie möchten das **Hermes Logo** verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de"></a>
```



Sie möchten das Wort **Hermes** aus dem Textbaustein verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de" title="Hermes Paketversand - Pakete einfach und günstig versenden">Hermes</a>
```

Sie möchten das Wort **myHermes.de** aus dem Textbaustein verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de" title="Hermes Paketversand - Pakete einfach und günstig versenden">myhermes.de</a>
```

Sie möchten das **PaketShop-Logo** verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de/paketshop"></a>
```



Sie möchten **Hermes PaketShop/s** aus dem Textbaustein verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de/paketshop" title="Hermes PaketShops">Hermes PaketShops</a>
```

Sie möchten das Wort **Hermes WunschZustellung** aus dem Textbaustein verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de/empfangen" title="Hermes WunschZustellung">Hermes WunschZustellung</a>
```

Sie möchten das **WE DO!-Logo** verlinken:

```
<a href="http://www.hermes-we-do.com"></a>
```



Sie möchten **www.hermes-we-do.com** aus dem Textbaustein verlinken:

```
<a href="http://www.hermes-we-do.com" title="Hermes WE DO!">www.hermes-we-do.com</a>
```

Sie möchten zum **PDF-Dokument Vollmacht zur Paketabholung** verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de/Vollmacht" title="Vollmacht zur Paketabholung">Vollmacht zur Paketabholung</a>
```

Sie möchten das Wort **Abstellgenehmigung** verlinken:

```
<a href="https://www.myhermes.de/wps/portal/paket/Home/privatkunden/service/abstellgenehmigung" title="Hermes Abstellgenehmigung">Abstellgenehmigung</a>
```

4.4 Textbausteine online

Hier finden Sie alle zuvor dargestellten Textbausteine, so dass Sie sie bequem aus diesem PDF herauskopieren und in Ihre Kommunikationsmaßnahmen einfügen zu können.

4.4.1 Versandinformationen: Hermes Vorteile

Alle Vorteile auf einen Blick

Die Zustellung Ihrer Sendungen mit Hermes bietet Ihnen attraktive Vorteile:

- Zustellung von Montag bis Samstag mit bis zu vier Zustellversuchen
- Abgabe beim Nachbarn bei Nichtantreffen
- Schnelle Lieferung i.d.R. am nächsten Werktag
- Sendungsverfolgung in Echtzeit im Internet oder mit der Hermes App
- Hermes Paketankündigung mit individuellem Zustellzeitfenster (i.d.R. 2-4 Stunden*)
- Mit 14.000 PaketShops größtes flächendeckendes Netz in Deutschland
- Möglichkeit der Vereinbarung eines dauerhaften WunschAblageorts.
- Hier finden Sie das Formular zur Erteilung einer Abstellgenehmigung
- Mit der WunschZustellung Pakete auch nach der Bestellung umleiten und eine der folgenden Optionen wählen: WunschTag, WunschNachbar, WunschPaketShop oder WunschAblageort. Einfach myHermes Kundennummer bei der Bestellung in das Adresszusatzfeld eingeben.
- Auswahl eines WunschPaketShops als Lieferadresse während des Bestellprozesses
- E-Mail- und SMS-Benachrichtigungsservice, sobald Ihre Sendung im PaketShop eingetroffen ist
- Auswahl eines dreistündigen WunschZeitfensters für die Zustellung bereits während der Bestellung
- Verbindliche Lieferung am nächsten Werktag
- Anlieferung Ihres Pakets an einem von Ihnen gewählten WunschTag
- Zustellung per Nachnahme
- Möglichkeit des Verbots der Nachbarschaftsabgabe
- Eigenhändige Übernahme des Pakets im Rahmen des Ident-Services
- Unkomplizierte Retourenabwicklung per Abgabe in einem der 14.000 PaketShops, Mitnahme durch einen Hermes Zusteller oder Abholung an Ihrer Haustür

4.4.2 Versandinformationen: WunschPaketShop – Idealversion

Lieferung an einen Hermes PaketShop

Tagsüber nicht zu Hause? Sie können sich Ihre Bestellungen auch ganz bequem in einen der 14.000 Hermes PaketShops liefern lassen. Sobald Ihr Paket von Hermes zugestellt wurde, informieren wir Sie per SMS oder E-Mail.

Innerhalb von 10 Tagen können Sie zu kundenfreundlichen Öffnungszeiten Ihre Sendung unter Vorlage Ihres Personalausweises oder Reisepasses abholen.

Ihren nächstgelegenen Hermes PaketShop finden Sie schnell und einfach mit Hilfe des PaketShop-Finders.

4.4.2 Versandinformationen: WunschPaketShop – Kompaktversion

Lieferung an einen Hermes PaketShop

Tagsüber nicht zu Hause? Sie können sich Ihre Bestellungen auch ganz bequem in einen der 14.000 Hermes PaketShops liefern lassen. Sobald Ihr Paket von Hermes zugestellt wurde, informieren wir Sie per SMS oder E-Mail. Ihren nächstgelegenen Hermes PaketShop finden Sie schnell und einfach mithilfe des PaketShop-Finders.

> Einleitung	> Anwendungsbeispiele online	> Anwendungsbeispiele offline	> Bausteine
> Inhalt	> Startseite	> Retoureninformationen	> Logos
> Einleitung	> Kategorien-Seite	> Lieferschein/Rechnung	> Bildmaterial
> Vier wertvolle Tipps	> Versandinfo-Seite		> Hyperlinks
	> Check-out-Seite		> Textbausteine

4.4.3 Versandinformationen: Vollmacht – Idealversion

Abholung durch eine andere Person im Hermes PaketShop

Ihnen fehlt die Zeit, Ihr Paket persönlich im Hermes PaketShop abzuholen? Kein Problem! Nutzen Sie einfach die Möglichkeit, eine Vollmacht auszustellen. Hier können Sie die Vollmacht-Vorlage öffnen und ausdrucken. Bitte ergänzen Sie anschließend handschriftlich die offenen Felder. Die ausgefüllte Vollmacht in Verbindung mit einem gültigen Personalausweis oder Reisepass berechtigt den Bevollmächtigten, Ihre Sendung im PaketShop abzuholen. Die ausgefüllte Vollmacht erhält der PaketShop-Betreiber. Hinweis: Hiervon ausgenommen sind Ident-Service-Sendungen. Diese bedürfen einer persönlichen Abholung.

4.4.4 Versandinformationen: Vollmacht – Kompaktversion

Abholung durch eine andere Person im Hermes PaketShop

Ihnen fehlt die Zeit, Ihr Paket persönlich im Hermes PaketShop abzuholen? Kein Problem! Nutzen Sie einfach die Möglichkeit, eine Vollmacht auszustellen. Hier können Sie die Vollmacht-Vorlage öffnen und ausdrucken. Die ausgefüllte Vollmacht erhält der PaketShop-Betreiber. Hinweis: Hiervon ausgenommen sind Ident-Service-Sendungen. Diese bedürfen einer persönlichen Abholung.

4.4.5 Versandinformationen: Sendungsverfolgung

Sendungsverfolgung

Nach Ihrer Bestellung können Sie deren Sendungsstatus in Echtzeit verfolgen. Das funktioniert ganz einfach auf www.myhermes.de oder mit der für Ihr Smartphone/Tablet geeigneten Hermes App zur Sendungsverfolgung. Der Sendungsverlauf abgeschlossener Aufträge lässt sich bis 90 Tage nach Zustellung der jeweiligen Sendung nachvollziehen.

In der Sendungsverfolgung erfahren Sie auch den genauen Tag der Zustellung. In der Regel verbunden mit einem ein- bis dreistündigen Zustellzeitfenster*, das Ihnen mehr Planbarkeit bietet.

* Gilt nur für Sendungen innerhalb Deutschlands. In Einzelfällen wird lediglich der Zustelltag angegeben. Ausgeschlossen sind PaketShop-Direktzustellungen, beauftragte Zustellzeitfenster und Retouren.

4.4.6 Versandinformationen: Retouren

Retouren

Sollte die Lieferung nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, können Sie die Ware gern wieder an uns zurückschicken. Der für Sie einfachste und schnellste Weg ist die Rückgabe in einem der 14.000 Hermes PaketShops. Ihren nächstgelegenen PaketShop finden Sie schnell und einfach mit Hilfe des PaketShop-Finders. Alternativ können Sie die Sendung einfach einem Hermes Boten mitgeben.

Gerne holt Hermes die Sendung auch bei Ihnen ab. Informieren Sie uns über Ihren Wunsch und halten Sie das Paket zur Abholung bereit. Trifft unser Versandpartner Hermes Sie nicht an, erfolgt ein zweiter Abholversuch am darauffolgenden Tag.

> Einleitung	> Anwendungsbeispiele online	> Anwendungsbeispiele offline	> Bausteine
> Inhalt	> Startseite	> Retoureninformationen	> Logos
> Einleitung	> Kategorien-Seite	> Lieferschein/Rechnung	> Bildmaterial
> Vier wertvolle Tipps	> Versandinfo-Seite		> Hyperlinks
	> Check-out-Seite		> Textbausteine

4.4.7 Versandinformationen: Hermes Hintergrund

Wir versenden mit der Qualität von Hermes

Ihre bestellten Waren werden Ihnen mit unserem Logistikpartner Hermes zugestellt. Die bundesweit mehr als 14.000 Hermes PaketShops bilden Deutschlands größtes flächendeckendes Netz – sowohl zur Abholung von Paketen als auch zur Abgabe von Retouren. Dabei kommen die verlängerten Öffnungszeiten vieler PaketShops insbesondere Berufstätigen sehr entgegen. Nutzen Sie die PaketShops zudem als alternative Zustelladresse – auf Wunsch können Sie Ihre Sendungen dort bequem abholen. Die nächste Filiale ist in Großstädten nur ca. 600 Meter und in ländlichen Gebieten im Durchschnitt nie weiter als drei Kilometer entfernt.

Zusätzlich bietet Hermes zahlreiche kundenorientierte Dienstleistungen wie WunschZeitfenster, SMS-Nachricht bei Zustellung im Wunsch-PaketShop, Samstag-Lieferung, Ablieferung bei Nachbarn, Urlaubslagerung etc. Ganz ohne Aufpreis kommt der Hermes Bote bis zu vier Mal, um eine Sendung auszuhändigen – ein einmaliger Service in Deutschland. Unter myhermes.de finden Sie weitere Informationen. Diese Service-Qualität von Hermes wurde mehrfach prämiert.

4.4.8 Versandinformationen: WE DO!

Aktiv für den Umweltschutz

Mit umfassenden Maßnahmen und Aktivitäten leistet Hermes einen wertvollen Beitrag zum Umweltschutz. Seit über 10 Jahren betreibt Hermes ein zertifiziertes Umweltmanagement und konnte dadurch die CO₂-Emissionen pro Sendung bereits um mehr als 40 % verringern. Übrigens zahlen Sie für die von Hermes betriebenen Umweltaktivitäten keinen Cent extra! Weitere Informationen finden Sie unter www.hermes-we-do.com.

4.4.9 Check-out-Seite: Lieferung mit Hermes

Ihre bestellten Waren werden Ihnen mit unserem Logistikpartner Hermes zugestellt. Sie können Ihre Sendungen im Internet oder mit der Hermes App von überall aus nachverfolgen und jederzeit alle wichtigen Informationen abrufen.

4.4.10 Check-out-Seite: Zustellung am WunschPaketShop

Tagsüber nicht zu Hause?

Sie können sich Ihre Bestellungen auch ganz bequem in einen der 14.000 Hermes PaketShops liefern lassen. Finden Sie hier Ihren nächstgelegenen PaketShop.

4.5 Textbausteine offline

4.5.1 Retoureninformationen: Retourenmöglichkeiten

Paket an Hermes übergeben!

Damit Ihr Paket mit Hermes die Rückreise antreten kann, haben Sie 3 Möglichkeiten:

- Sie geben es im nächsten Hermes PaketShop ab.
- Sie geben es einem Hermes Zusteller Ihrer Wahl.
- Sie vereinbaren eine Abholung bei Ihnen zu Hause.

4.5.2 Retoureninformationen: PaketShop-Finder

Sie möchten wissen, wo Ihr nächster Hermes PaketShop ist? Auf www.myhermes.de/paketshop können Sie Ihren Standort eingeben, und schon zeigt Ihnen eine Karte die Hermes PaketShops in Ihrer Nähe an. Das Gute liegt nah – das versprechen wir Ihnen schon jetzt.

Mehr Nähe geht nicht! Hier ist Ihr nächster Hermes PaketShop:

4.5.3 Lieferschein/Rechnung: Retourenhinweis

Für Rücksendungen bitte Hinweisblatt beachten.

Am einfachsten ist es, Sie geben Ihre Rücksendung in einem der 14.000 Hermes PaketShops ab.

WIR WÜNSCHEN GUTES GELINGEN UND NOCH ZUFRIEDENERE KUNDEN!

Alle Informationen finden Sie auch unter www.hermesworld.com/klaresache.

Herausgeber:
Hermes Germany GmbH
Essener Straße 89
D-22419 Hamburg

Copyright © by Hermes Germany GmbH
Alle Rechte vorbehalten



www.hermesworld.com

Sourcing & Product | Transport Logistics | Full-Service E-Commerce | **Distribution**

 **Hermes**