



Deutsche Post DHL bietet neue Stoßzeitenanzeige für Filialen an

- Service-Angebot weist Kunden auf stark und gering frequentierte Zeiten in Postfilialen hin
- Bessere Planungsmöglichkeit für Filialbesuche hilft, Wartezeiten zu vermeiden
- Anzeige von üblichen Stoßzeiten ist im Standortfinder der Deutschen Post abrufbar

Bonn, 22. Juni 2022: Deutsche Post DHL hält ein neues Service-Angebot für Kunden bereit: Neben der bekannten Möglichkeit, im Standortfinder nahe gelegene postalische Anlaufstellen zu suchen, gibt es nun auch eine „Stoßzeitenanzeige“. Unter www.deutschepost.de/standorte haben Kunden ab sofort die Möglichkeit nachzusehen, wie stark Postfilialen zu einer bestimmten Uhrzeit frequentiert sind. Lange Wartezeiten sollen auf diese Weise vermieden werden.

Der Service funktioniert wie ein Ampelsystem: Stehen die Zeichen auf „Grün“, ist mit einer geringen Wartezeit zu rechnen, bei „Rot“ ist der Besucherandrang besonders hoch. Angezeigt wird die stündliche erwartete Besucherauslastung. Somit können Kunden von Deutsche Post DHL künftig ihren Besuch besser planen und eine Wartezeit umgehen. Die Stoßzeitenanzeige wird auf Grundlage der Erfahrungswerte regelmäßig aktualisiert. „Wir arbeiten stetig daran, das Kundenerlebnis zu verbessern und einen angenehmen Paketempfang und -versand zu ermöglichen“, sagt Philipp Janßen, Teamleiter Kundenerlebnis Filiale/Packstation von Deutsche Post DHL. „Wer vorab weiß, mit welcher Wartezeit zu rechnen ist, kann besser planen und gelassener reagieren. Kundinnen und Kunden empfinden Wartezeiten nicht immer gleich lang. Stehen sie zum Beispiel unter Zeitdruck, scheint die individuell gefühlte Wartezeit länger als die tatsächliche.“

Der neue Service soll nicht nur die Kundenzufriedenheit erhöhen. Zusätzlich hilft die Stoßzeitenanzeige auch Filialbetreibern, die personelle Besetzung ihrer Postschalter gezielter zu steuern. Um zu erfahren, wie zufrieden Kunden mit dem neuen Service und der Bedienung in der jeweiligen Postfiliale sind, weisen Postpartner und deren Mitarbeitende sie nach dem Bedienvorgang auf einen QR-Code auf der Rückseite des Kassenbons hin. Dieser QR-Code führt direkt zum Kundenbewertungsportal der Deutschen Post und soll Kunden motivieren, die Dienstleistung in ihrer Filiale zu bewerten (<https://www.deutschepost.de/de/s/standorte/kundenbewertung.html>). Der Standortfinder hilft Kunden, nächstgelegene Anlaufstellen für postalische Dienstleistungen – inklusive der Öffnungs-, Leerungs- und Versandschlusszeiten – zu finden. Aufgeführt sind neben Postfilialen u.a. alle DHL Paketshops, Briefkästen und Packstationen deutschlandweit.



– Ende –

Sie finden die Pressemitteilung zum Download unter dpdhl.de/presse

Medienkontakt

Deutsche Post DHL Group

Media Relations

Jessica Balleer

Tel.: +49 228 182-9944

E-Mail: pressestelle@dpdhl.com

Im Internet: dpdhl.de/presse

Folgen Sie uns: twitter.com/DeutschePostDHL

Post & Paket Deutschland ist ein Unternehmensbereich der Deutsche Post DHL Group mit rund 200.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Kerngeschäft ist das nationale Brief- und Paketgeschäft – also das Transportieren, Sortieren und Zustellen von Briefen und Paketen. Der Unternehmensbereich ist in seiner Branche Vorreiter im Bereich der ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit und in Deutschland mit zwei Marken vertreten:

Deutsche Post ist der größte Postdienstleister Europas und Marktführer im deutschen Briefmarkt. Unter diesem Geschäftsfeld werden im Wesentlichen die Produktsegmente Brief Kommunikation, Dialog Marketing und Presseservices gebündelt. Das Produkt- und Serviceangebot von Deutsche Post umfasst die Bearbeitung und Zustellung physischer Dokumente sowie ein breites digitales Portfolio in ihren Produktsegmenten.

DHL ist die weltweit führende Marke in der Logistik. Im Geschäftsfeld der Paketlogistik ist DHL Paket Marktführer in Deutschland. Der Unternehmensbereich ist Dienstleister erster Wahl für Versender- und Empfängerkunden im Online-Handel. Vielfältige Möglichkeiten von flexiblen Services erleichtern Kunden den Paketempfang und -versand. DHL Paket betreibt außerdem das größte Paketautomaten-Netz (Packstation) in Deutschland.

Post & Paket Deutschland ist Teil des Konzerns Deutsche Post DHL Group. Die Gruppe erzielte 2021 einen Umsatz von mehr als 81 Milliarden Euro. Mit Investitionen in grüne Technologien sowie dem

Pressemitteilung



Engagement für Gesellschaft und Umwelt leistet der Konzern einen positiven Beitrag für die Welt. Bis 2050 strebt Deutsche Post DHL Group die netto Null-Emissionen-Logistik an.