



DHL Marketing & Sales

SERVICEPOINT NETWORK

Madrid, Enero de 2016

SERVICEPOINT



Qué es un **SERVICEPOINT**

- Oferta DHL en los puntos de venta

Definición de Punto de Venta DHL

SERVICEPOINT

- ❑ Los ServicePoint de DHL son “corners” dedicados a la venta de los servicios de transporte de DHL dentro de sus instalaciones.
- ❑ El personal que gestiona la venta de nuestros servicios es personal propio del establecimiento.
- ❑ Nacen fruto de acuerdos con cadenas de Retail con mucha presencia en plena calle para acercar nuestros servicios al público general.
- ❑ Son una fuente adicional de ingresos a un negocio ya existente y consolidado. Nunca serán la parte principal del negocio.
- ❑ El colaborador recibe una contraprestación en forma de comisión por la venta de nuestros servicios y asocia su punto de venta a la marca DHL.

¿Qué ofrece DHL a sus Puntos de Servicio?

Beneficios para el punto de venta

SERVICEPOINT

Ingresos, rentabilidad y nuevos clientes

1. Flujo de clientes adicionales
2. Oferta de productos atractiva para particulares, PYMES y autónomos.
3. Nueva línea de ingresos con alta rentabilidad
4. Nula inversión de puesta en marcha
5. Asociación a la marca líder mundial en transporte urgente
6. Publicidad y promoción de las tiendas

Conveniencia y facilidad de uso

1. Comodidad en la compra al concentrar en un mismo establecimiento una mayor oferta de servicios y productos
2. Fácil acceso a la mejor red mundial de transporte urgente nacional e internacional
3. Facilidad de uso a través de una oferta adaptada al público objetivo
4. Amplitud de oferta de transporte: nacional e internacional, tipos de envío, y niveles de urgencia
5. Confianza en la compra a una marca líder en transporte

□ Qué es un **SERVICEPOINT**

Oferta DHL en los puntos de venta

1. Venta de productos DHL: **Express Easy**
2. Recogida de envíos de clientes de DHL
3. Entrega de envíos a clientes
 - a. Entrega a particulares (B2C & C2C)
 - b. Servicio Post-venta: return&repair (B2B)
 - c. Servicio Post-venta: Spare Part Logistic (B2B)



- DHL pone en sus puntos de venta una oferta de productos express “tienda a puerta” completa y simplificada para facilitar la venta y el uso de los servicios

8 Embalajes

Sobre para Documentos
7 Cajas, desde 1 a 25 Kg

- Nacional
- Canarias
- Unión Europea
- Europa Próxima, Marruecos, USA, y Canadá
- Resto del Mundo

5 Zonas

3 Niveles de Urgencia

Estándar
Urgente
Muy urgente



Embalajes

SERVICEPOINT

- La oferta incluye 8 embalajes gratuitos para el cliente en los que puede incluir “todo lo que quepa” sin límite de peso
- Adicionalmente es posible vender al cliente envíos con su propio embalaje. Si excede las medidas máximas deberá solicitar cotización al servicio de soporte a puntos de venta



317x350 mm

Sobre



337x182x110 mm

Caja 2 – 1 Kg



330x310x90 mm

Caja 3 – 2 Kg



320x310x170 mm

Caja 4 – 5 Kg



435x345x275 mm

Caja 5 – 10 Kg



417x359x369 mm

Caja 6 – 15 Kg



481x404x389 mm

Caja 7 – 20 Kg



481x404x389 mm

Caja 8 – 25 Kg

- Envíos **EXPRESSEASY**
 - Envíos nacionales: 15% sobre el precio de venta descontado el IVA
 - Envíos internacionales: 20% sobre el precio de venta descontado el IVA
- Envíos de clientes con cuenta DHL:
 - 0,50 € por envío aceptado
- Entrega de envíos a clientes:
 - Entrega sin contra-reembolso: 0,50 € por envío entregado + IVA
 - Entrega con contra-reembolso: 1 € por envío + IVA

Tarifas Express Easy 2016

SERVICEPOINT

TARIFAS EXPRESS EASY (TODO INCLUIDO)		Válidas desde el 1 de Enero 2016				
Embalajes Gratuitos		Nacional			Internacional	
Express Easy	Peso Máximo Recomendado	Península, Baleares, Andorra, Ceuta y Melilla	Canarias	Europa y Marruecos	USA y Canadá	Resto del Mundo
Express Easy 1  317x350 mm	500 g	10	19	39	45	65
Express Easy 2  337x182x110 mm	1 kg	11	21	49	59	69
Express Easy 3  330x310x90 mm	2 kg	12	25	69	89	110
Express Easy 4  320x310x170 mm	5 kg	13	39	109	149	169
Express Easy 5  435x345x275 mm	10 kg	20	59	149	199	225
Express Easy 6  417x359x369 mm	15 kg	25	69	169	239	280
Express Easy 7  481x404x389 mm	20 kg	30	79	199	269	340
Express Easy 8  541x444x400 mm	25 kg	35	89	219	289	385
Suplemento Servicio URGENTE Garantizado: nacional (PRE 12), internacional (TDI 12 y FIRST 48H)		6,05	-----	6,05	5	5
Suplemento Servicio URGENTE Garantizado: nacional (PRE 9), internacional (TDI 9 y FIRST 24H)		30,25	-----	30,25	25	25
SEGURO TODO RIESGO HASTA 1000 € DE VALOR DECLARADO		12,10	10	12,10	10	10
* Los precios incluyen embalaje, impuestos y extracargos						
** ESTAS TARIFAS NO INCLUYEN LOS GASTOS DE ADUANAS EN DESTINO						

Comisiones Express Easy 2016

SERVICEPOINT

COMISIONES SOBRE VENTA (CANTIDAD SIN IVA)							Válidas desde el 1 de Enero 2016
Embalajes Gratuitos		Nacional			Internacional		
Express Easy	Peso Máximo Recomendado	Península, Baleares, Andorra, Ceuta y Melilla	Canarias	Europa y Marruecos	USA y Canadá	Resto del Mundo	
Express Easy 1  317x350 mm	500 g	1,24	2,85	6,45 / 7,8	9,00	13	
Express Easy 2  337x182x110 mm	1 kg	1,36	3,15	8,1 / 9,8	11,80	13,80	
Express Easy 3  330x310x90 mm	2 kg	1,49	3,75	11,40 / 13,8	17,80	22	
Express Easy 4  320x310x170 mm	5 kg	1,61	5,85	18,02 / 21,8	29,80	33,80	
Express Easy 5  435x345x275 mm	10 kg	2,48	8,85	24,63 / 29,8	39,80	45	
Express Easy 6  417x359x369 mm	15 kg	3,10	10,35	27,93 / 33,80	47,80	56	
Express Easy 7  481x404x389 mm	20 kg	3,72	11,85	32,89 / 39,80	53,80	68	
Express Easy 8  541x444x400 mm	25 kg	4,34	13,35	36,2 / 43,80	57,80	77	
Suplemento Servicio URGENTE Garantizado: nacional (PRE 12), internacional (TDI 12 y FIRST 48H)		0,75	-----	0,75	0,75	0,75	
Suplemento Servicio URGENTE Garantizado: nacional (PRE 9), internacional (TDI 9 y FIRST 24H)		3,75	-----	3,75	3,75	3,75	
SEGURO TODO RIESGO HASTA 1000 € DE VALOR DECLARADO		1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	

Flujo de venta

SERVICEPOINT

PUNTO DE VENTA



RED DHL



1. Oferta y selección de servicio.

Mediante las herramientas de gestión de envíos, el agente ofrece los servicios disponibles de acuerdo a los requisitos del cliente: destino, embalaje, urgencia.



2. Venta

Se cumplimentan los datos necesarios utilizando las herramientas de gestión de envíos, y se imprimen las copias del albarán que deberá firmar el cliente. Se cobra el envío utilizando los medios de cobro de cada punto de venta.



3. Gestión operativa del envío

El envío del cliente se guarda en el punto de venta hasta que el courier/personal de DHL pase a recogerlo. La comunicación entre el punto de venta y DHL (petición de recogida) se puede automatizar a fin de facilitar la operativa final del envío.

FACILIDAD DE USO Y VENTA

Gestión y Operativa de los envíos: Aplicación informática

SERVICEPOINT

1. Aplicación de acceso web
2. Fácil manejo y usabilidad, muy intuitiva y rápida
3. Permite gestionar todo tipo de envíos y recepciones
4. Genera e imprime toda la documentación necesaria para realizar envíos
5. Solicita automáticamente peticiones de recogida en el punto de venta

Cada punto de venta tiene su propio acceso a la herramienta, a través de unos códigos de acceso únicos para cada uno de ellos

Drop Point Shipping Tool (DPST) - Acceso

Contáctenos

 Para acceder a Drop Point Shipping Tool, introduzca su código de Servicepoint y el password, y seleccione su idioma preferido.

Acceso a DPST

Código de Servicepoint	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
Idioma	Spanish 

 Acceso

Aplicación informática

SERVICEPOINT

Desde el Menú principal se accede de manera rápida e intuitiva a las distintas opciones: preparar envíos, cancelarlos, salidas de inventario, entregas...

Usted está conectado como:
ES-000001-1
ES-000001-1
(Agente)

Contáctenos

Administración

Desconectar

Bienvenido a DPST

Menú de Cliente

Preparar un Envío

- ▶ **Cliente sin Cuenta DHL**
- ▶ **Cliente con cuenta**
- ▶ **Envío prepagado**
- ▶ **Envío de Devolución**

Menu Courier

Entrega de Envíos a Courier

- ▶ **Entrega por el Courier**

Opciones

- ▶ **Cancelar Envíos**
- ▶ **Chequear inventario**

Recoger un Envío

- ▶ **Recogida por el cliente**

Recogida de Envíos por Courier

- ▶ **Recogida por el Courier**

- ▶ **Preparar envíos RTO**
- ▶ **Captura Manual de Datos**

SERVICEPOINT

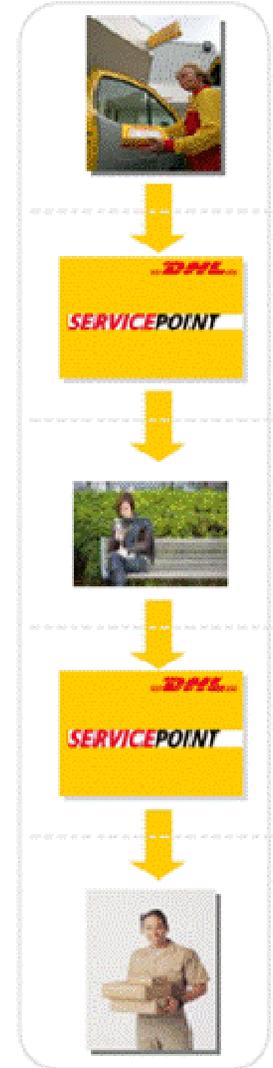
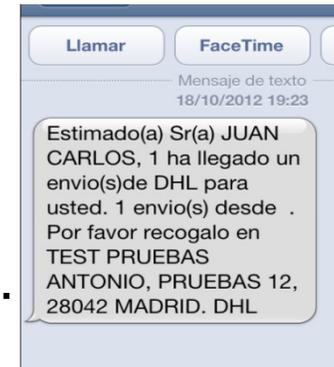
Estatus Inventario

1. Para ser recogido por Courier	
Entregado	2
Entrega rechazada	0
Caducado	0
2. Para ser recogido por el destinatario	
Captura manual de datos	0
3. Envíos extraviados	
Extraviado antes de la recogida por DHL	0
Extraviado antes de la recogida por el Cliente	0
Falta en inventario	0

Servicio de entregas a clientes

SERVICEPOINT

1. Solución óptima para las entregas a clientes particulares.
2. Servicio dirigido a las entregas B2C y C2C.
3. La gestión de entrega a clientes se realiza desde la misma herramienta de una manera fácil y rápida.
4. 3 Alertas vía SMS/email al destinatario.
5. Impresión y firma del Comprobante de entrega.



Red de Puntos de Venta en España

SERVICEPOINT

- DHL posee una red de más de 1100 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional.



Provincia	Servicepoints	Provincia	Servicepoints
A Coruña	22	Islas Baleares	54
Álava	8	Jaen	7
Albacete	2	La Rioja	4
Alicante	46	León	2
Almería	10	Lleida	9
Asturias	16	Lugo	6
Ávila	1	Madrid	140
Badajoz	3	Málaga	76
Barcelona	114	Melilla	1
Burgos	5	Murcia	21
Cáceres	4	Navarra	9
Cádiz	13	Ourense	3
Cantabria	9	Palencia	2
Castellón	18	Pontevedra	14
Ciudad Real	11	Salamanca	4
Córdoba	11	Stª Cruz De Tenerife	12
Cuenca	6	Sevilla	22
Guipuzcoa	1	Soria	1
Girona	12	Tarragona	30
Las Palmas	13	Teruel	2
Granada	20	Toledo	6
Guadalajara	3	Valencia	49
Guipuzcoa	6	Valladolid	7
Huelva	6	Vizcaya	26
Huesca	8	Zamora	6
		Zaragoza	30

Localizador de Puntos de Servicio

SERVICEPOINT

A través de la web <http://www.puntosdeserviciodhl.es> se puede acceder a un localizador de los puntos de DHL para indicar al cliente cual es el más cercano a su localización. La información de Dirección, Horarios Localización y fotografía de tu negocio está en la web de www.dhl.es

PUNTOS DE SERVICIO ENVÍO EN 3 PASOS PUNTOS DHL EMBALAJES Y TARIFAS VENTAJAS SIGUE TU ENVÍO DHL EN TU NEGOCIO

ENCUENTRA TU PUNTO DHL MÁS CERCANO

DHL cuenta con una red de más de 600 PUNTOS DE SERVICIO repartidos por toda la geografía española. Encontrarlos es muy fácil porque estamos presentes en las principales calles y tiendas de todo el país. Si quieres averiguar cuál es tu PUNTO DE SERVICIO DHL más cercano, simplemente utiliza este buscador.

¿Qué tipo de operación quieres realizar?

Puntos de Servicio DHL cercanos a su dirección:

- A WORKCENTER**
C/ SEVILLA, N° 4
C.P. 28014 MADRID
Telf. 913601395
➔ Más Información *Distancia aprox. 1,1 km*

Imagen DHL en el punto de venta

SERVICEPOINT

- ❑ La imagen de DHL se adapta a la configuración de cada tienda
- ❑ Los elementos mínimos para que los clientes identifiquen a la tienda como un lugar donde resolver sus necesidades de envíos son:
 1. Banda perimetral en el escaparate
 2. Torre de embalajes en el interior que permite conocer fácilmente cuál se ajusta más a la mercancía a enviar
 3. Tarifas de precios de venta al público



TARIFAS EXPRESS EASY (TODO INCLUIDO EN €)		ATENCIÓN AL CLIENTE	
		902 12 24 24	
		www.puntoservicio.es	
Embalaje	Origen	Destino	Destino
Paquete	Europa	Europa	Europa
	América	América	América
Caja	Europa	Europa	Europa
	América	América	América
Caja	Europa	Europa	Europa
	América	América	América

¡Puede reservar el envío de sus envíos de cualquier tamaño en 3 días o cualquier tamaño y destino en 2 días!

DHL CONTROLA CADA ENVÍO POR BAYOS X

MERCANCIAS PROHIBIDAS

- Armas
- Explosivos
- Materiales peligrosos
- Drogas
- Dinero en efectivo
- Animales vivos
- Baterías y acumuladores
- Productos químicos
- Medicamentos
- Alimentos perecederos
- Productos inflamables
- Productos volátiles
- Productos corrosivos
- Productos oxidantes
- Productos tóxicos
- Productos radioactivos
- Productos que contengan alcohol
- Productos que contengan aceites
- Productos que contengan gases
- Productos que contengan líquidos
- Productos que contengan sólidos
- Productos que contengan pastas
- Productos que contengan resinas
- Productos que contengan plásticos
- Productos que contengan metales
- Productos que contengan cerámicos
- Productos que contengan vidrio
- Productos que contengan papel
- Productos que contengan textiles
- Productos que contengan cuero
- Productos que contengan caucho
- Productos que contengan goma
- Productos que contengan silicona
- Productos que contengan otros materiales

MERCANCIAS RESTRINGIDAS

- Paquetes de correo
- Artículos de valor
- Productos de lujo
- Productos de colección
- Productos de arte
- Productos de diseño
- Productos de moda
- Productos de belleza
- Productos de salud
- Productos de deporte
- Productos de ocio
- Productos de tecnología
- Productos de electrónica
- Productos de informática
- Productos de comunicación
- Productos de transporte
- Productos de maquinaria
- Productos de herramientas
- Productos de construcción
- Productos de agricultura
- Productos de ganadería
- Productos de pesca
- Productos de caza
- Productos de jardinería
- Productos de decoración
- Productos de mobiliario
- Productos de iluminación
- Productos de audio
- Productos de vídeo
- Productos de fotografía
- Productos de música
- Productos de libros
- Productos de revistas
- Productos de periódicos
- Productos de prensa
- Productos de prensa digital
- Productos de prensa impresa
- Productos de prensa online
- Productos de prensa móvil
- Productos de prensa social
- Productos de prensa web
- Productos de prensa video
- Productos de prensa audio
- Productos de prensa imagen
- Productos de prensa texto
- Productos de prensa multimedia
- Productos de prensa interactiva
- Productos de prensa personalizada
- Productos de prensa segmentada
- Productos de prensa dirigida
- Productos de prensa contextual
- Productos de prensa comportamental
- Productos de prensa predictiva
- Productos de prensa analítica
- Productos de prensa optimizada
- Productos de prensa adaptada
- Productos de prensa flexible
- Productos de prensa dinámica
- Productos de prensa responsiva
- Productos de prensa móvil
- Productos de prensa social
- Productos de prensa web
- Productos de prensa video
- Productos de prensa audio
- Productos de prensa imagen
- Productos de prensa texto
- Productos de prensa multimedia
- Productos de prensa interactiva
- Productos de prensa personalizada
- Productos de prensa segmentada
- Productos de prensa dirigida
- Productos de prensa contextual
- Productos de prensa comportamental
- Productos de prensa predictiva
- Productos de prensa analítica
- Productos de prensa optimizada
- Productos de prensa adaptada
- Productos de prensa flexible
- Productos de prensa dinámica
- Productos de prensa responsiva



Algunos de nuestros Colaboradores

SERVICEPOINT



Algunos Puntos de nuestra Red

SERVICEPOINT



David Martín

david.martin.alcazar@dhl.com

+34 91 423 72 70

DHL Express Iberia

Centro de Negocios Eisenhower, Edificio II

Avenida Sur del Aeropuerto de Barajas, 32, 5ª

28042 Madrid