

STATIONÄRES NETZ DER DEUTSCHEN POST DHL

DAS STATIONÄRE ANNAHME- UND AUSGABENETZ
IN DER HANSESTADT HAMBURG BEZIRK BERGEDORF

Thorn Schütt Regionaler Politikbeauftragter Nord

Post und Paket Deutschland, Regionale Kommunikation NORD

Formate im stationären Netz Deutsche Post DHL

Filialformate und Paketannahmestellen

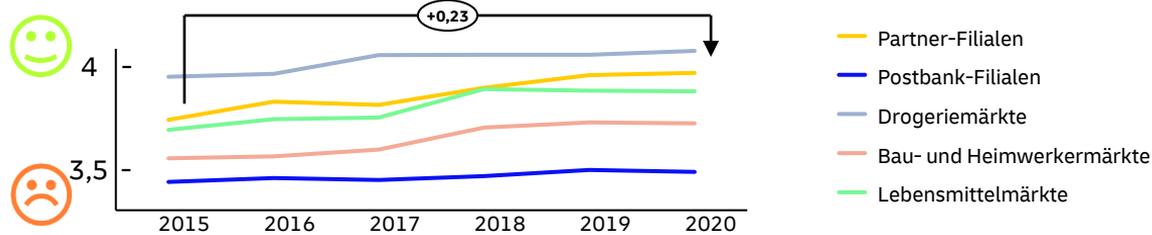
 Filiale	 DHL- Paketshop	 DHL- Packstation	 Verkaufspunkt	 Stationäres Netz
<ul style="list-style-type: none"> • Umfangreiche postalische Dienstleistungen • Teilweise mit Finanzdienstleistungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Paketannahme • Freimachung von Paket und Päckchen national • Optional: <ul style="list-style-type: none"> – Paketausgabe Verkauf Brief-/Einschreibemarken 	<ul style="list-style-type: none"> • Paketannahme • Paketausgabe • Ausdruck Versandlabel für Pakete • Zugang 24/7 • Ohne zusätzliche Kosten 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf <ul style="list-style-type: none"> – Briefmarken/Markensets – Einschreibemarken 	<ul style="list-style-type: none"> • ~ 2,1 Mio. Kunden pro Tag • ~ 55 Stunden durchschnittliche Wochenöffnungszeiten • 54 % aller Haushalte erreichen in Deutschland eine Abgabe-/Annahmestelle der DPDHL in weniger als 500 Meter • 94,60 % Globalzufriedenheit der Kunden mit Partner-Filialen im Einzelhandel (Kundenmonitor Deutschland) • Übersicht aktuelles Touchpointnetz jederzeit abrufbar <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-right: 20px;"> APP Post & DHL </div>  <div> Standortfinder auf https://www.deutschepost.de </div> </div> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">> Filiale finden</p>
<p style="text-align: center;">~ 13.000</p>	<p style="text-align: center;">~ 10.500</p>	<p style="text-align: center;">> 12.500</p>	<p style="text-align: center;">~ 2.000</p>	<p style="text-align: center;">> 37.000</p>

Qualität und Kundenzufriedenheit in Post-Filialen

Durch gezielte Maßnahmen steigt die Kundenzufriedenheit seit 2015 kontinuierlich

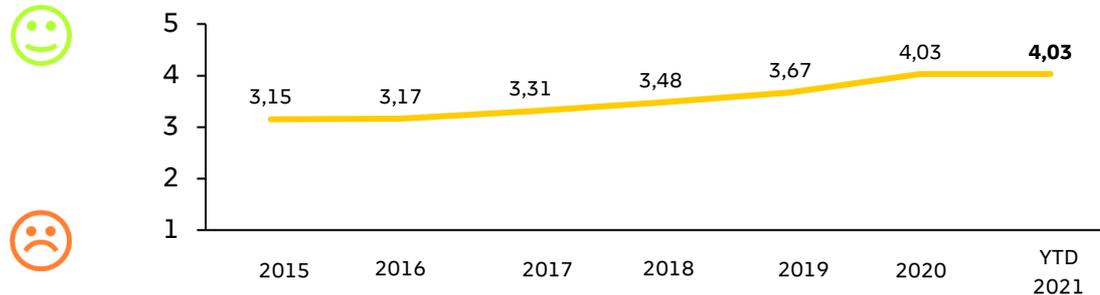
Globalzufriedenheit ausgewählter filialbasierter Branchen / Anbieter (Mittelwerte)¹

(1 = unzufrieden, 5 = vollkommen zufrieden) ¹Quelle: Kundenmonitor Deutschland; Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von ... insgesamt?“



Ø Kundenbewertung Google Maps

(Partner-Filialen, 1 = unzufrieden, 5 = vollkommen zufrieden)



Wesentliche Maßnahmen

- Gute Lage & lange Öffnungszeiten durch Ausbau der Standorte mit **strategischen Partnern (Einzelhandelsketten)**
- Ausbau der Netzdichte mithilfe bundesweitem **Rollout von Paketshops**
- Entwicklung von Konzepten & Maßnahmen zur Reduzierung von **Wartezeiten**
- Ausbau der **vertrieblichen Partnerentwicklung** durch den Außendienst mit Fokus auf **Servicequalität**

Stationäres Netz Deutsche Post DHL in **Hamburg Bergedorf** (Stand: 31.12.2022)

PLZ 21029, 21031, 21033, 21035, 21037, 21039, 22113, 22115 (Gesamt Hamburg)

Filialen und Paketannahmestellen

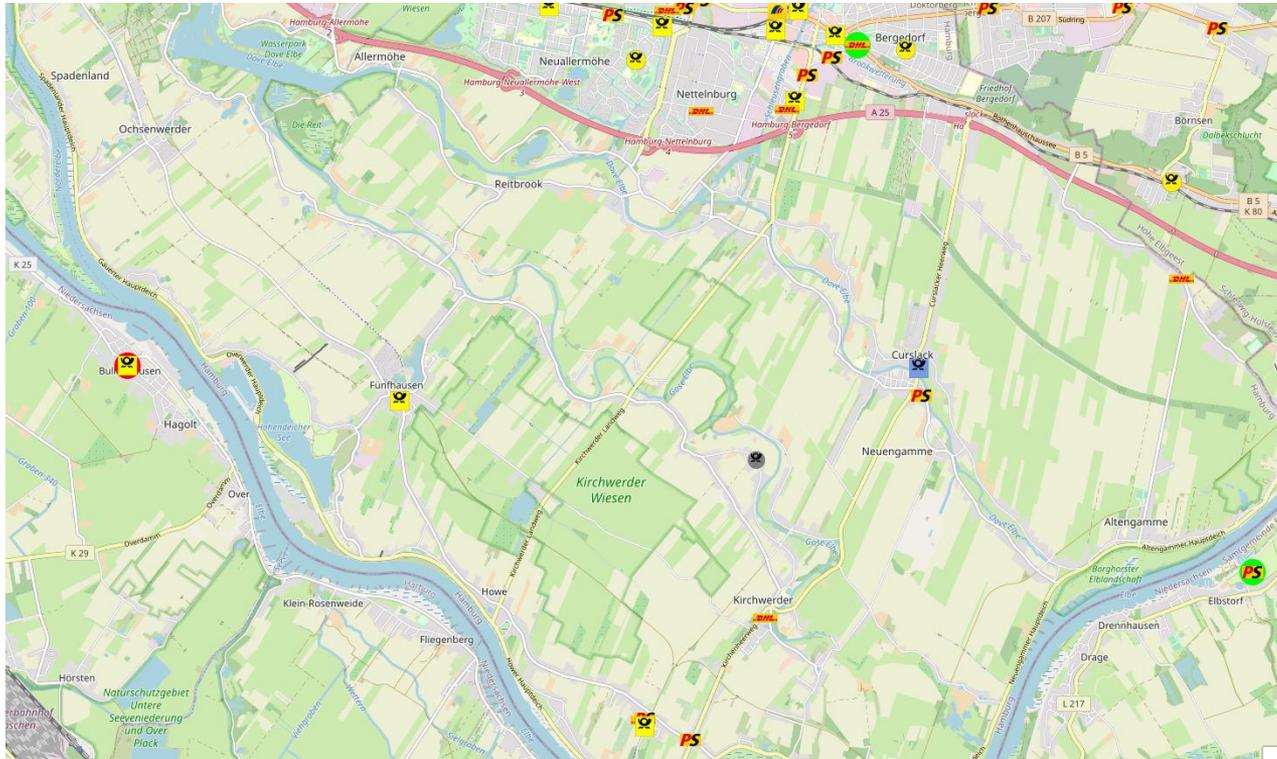
 <p>Filiale</p>	 <p>DHL- Paketshop</p>	 <p>DHL- Packstation</p>	 <p>Verkaufspunkt</p>	 <p>Stationäres Netz</p>
 				<p>Strukturwandel in Gesellschaft und wirtschaftlichem Leben haben Auswirkung auf das stationäre Netz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalisierung • Rückgang Briefe vs. Anstieg Pakete • Filialschließungen bei Banken • Einzelhandel benötigt Frequenz und zusätzliche Umsätze • Postvergütung senkt Kosten des Einzelhändlers • Filialkonzept ist Beitrag zum Erhalt des Einzelhandels in Städten und Gemeinden
<p>Partner-Filialen (224 Hmb) ... davon 6 (47) mit FDL (einschl. 1 (25) PB-Filialen)</p> <p>Geschäftspostannahmestellen 1 (5 Hmb)</p>		<p>Sehr deutliche Standortexpansion bis Ende 2023 geplant</p>		
<p>23 (229)</p>	<p>12 (220)</p>	<p>27 (273)</p>	<p>4 (41)</p>	<p>~ 66 (763) Touchpoints</p>

Hamburg Bergedorf Karte 1



-  Partner-Filiale Postbank
-  Partner-Filiale mit FDL
-  Partner-Filiale
-  Partner-Filiale Basissortiment
-  DHL-Paketshop
-  DHL-Packstation

Hamburg Bergedorf Karte 2



Partner-Filiale Postbank



Partner-Filiale mit FDL



Partner-Filiale



Partner-Filiale
Basissortiment



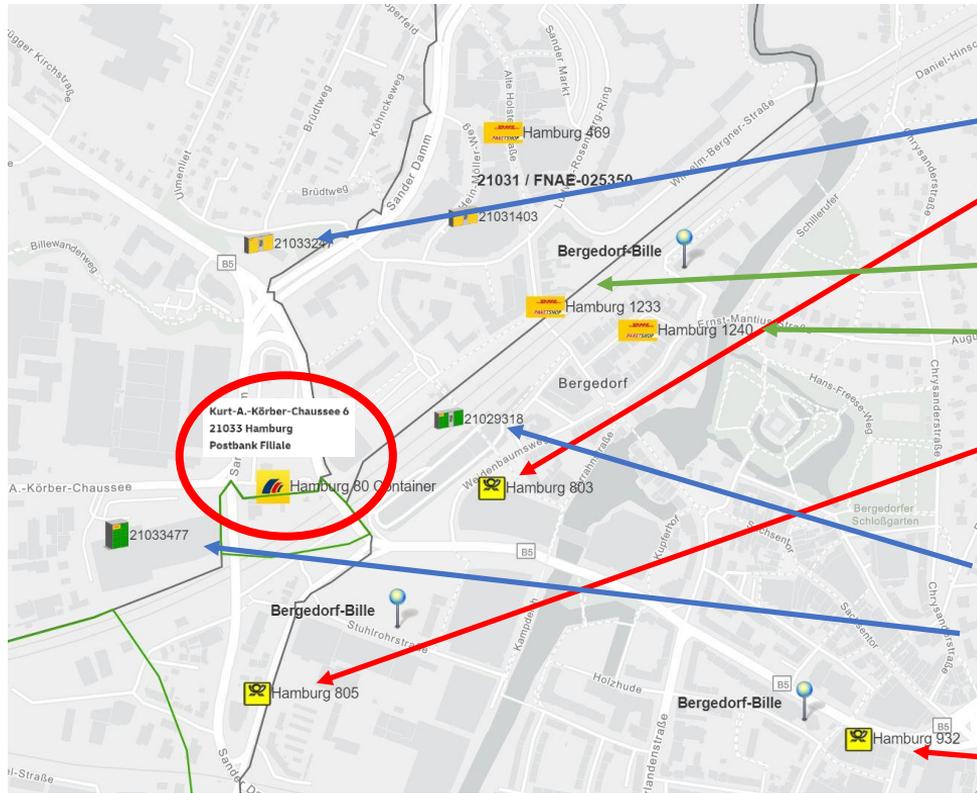
DHL-Paketshop



DHL-Packstation

Hamburg Bergedorf Ausschnitt

FOR INTERNAL USE



Weidenbaumsweg 21
21029 Hamburg
MOH'S KIOSK

Öffnungszeiten

Mo	09:00 - 19:00 Uhr
Di	09:00 - 19:00 Uhr
Mi	09:00 - 19:00 Uhr
Do	09:00 - 19:00 Uhr
Fr	09:00 - 19:00 Uhr
Sa	09:00 - 19:00 Uhr

Bergedorfer Str. 75
21033 Hamburg
ESSO Tankstelle

Weidenbaumsweg 54
21035 Hamburg
ProTRAVEL-Cockpit e.K.

Öffnungszeiten

Mo	09:00 - 19:00 Uhr
Di	09:00 - 19:00 Uhr
Mi	09:00 - 19:00 Uhr
Do	09:00 - 19:00 Uhr
Fr	09:00 - 19:00 Uhr
Sa	10:00 - 19:00 Uhr

Alte Holstenstr. 53
21031 Hamburg
Kiosk 44

Reetwerder 8
21029 Hamburg
Onkel Emma GmbH

Weidenbaumsweg 14
21029 Hamburg
Deutsche Bahn, Zugang Gleis 3

Kurt-A.-Körber-Chaussee 9
21033 Hamburg
App-gesteuerte Packstation, OBI

Bergedorfer Str. 146
21029 Hamburg
Back & Shop

Öffnungszeiten

Mo	07:00 - 18:00 Uhr
Di	07:00 - 18:00 Uhr
Mi	07:00 - 18:00 Uhr
Do	07:00 - 18:00 Uhr
Fr	07:00 - 18:00 Uhr
Sa	07:00 - 15:00 Uhr