

# 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

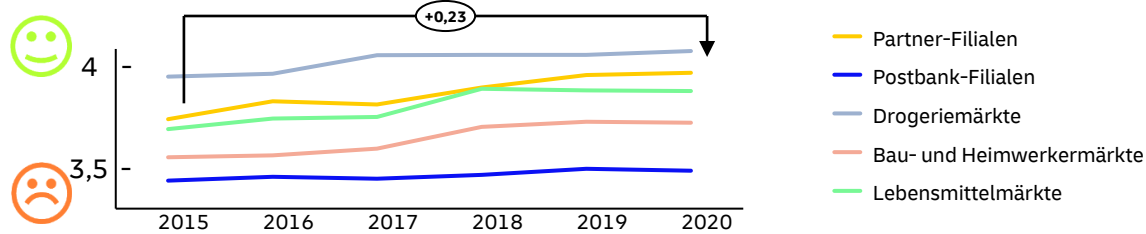
 <b>Filiale</b>	 <b>DHL- Paketshop</b>	 <b>DHL- Packstation</b>	 <b>Verkaufspunkt</b>	 <b>Stationäres Netz</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Umfangreiche postalische Dienstleistungen</li><li>• Teilweise mit Finanzdienstleistungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paketannahme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

# Qualität und Kundenzufriedenheit in Post-Filialen

Durch gezielte Maßnahmen steigt die Kundenzufriedenheit seit 2015 kontinuierlich

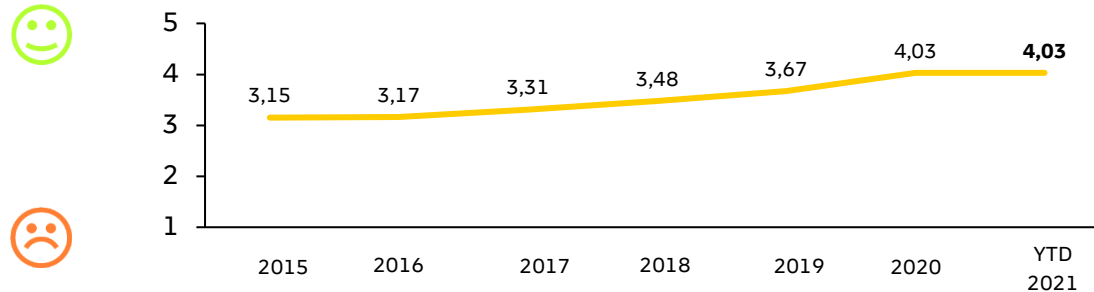
## Globalzufriedenheit ausgewählter filialbasierter Branchen / Anbieter (Mittelwerte)<sup>1</sup>

(1 = unzufrieden, 5 = vollkommen zufrieden) <sup>1</sup>Quelle: 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**

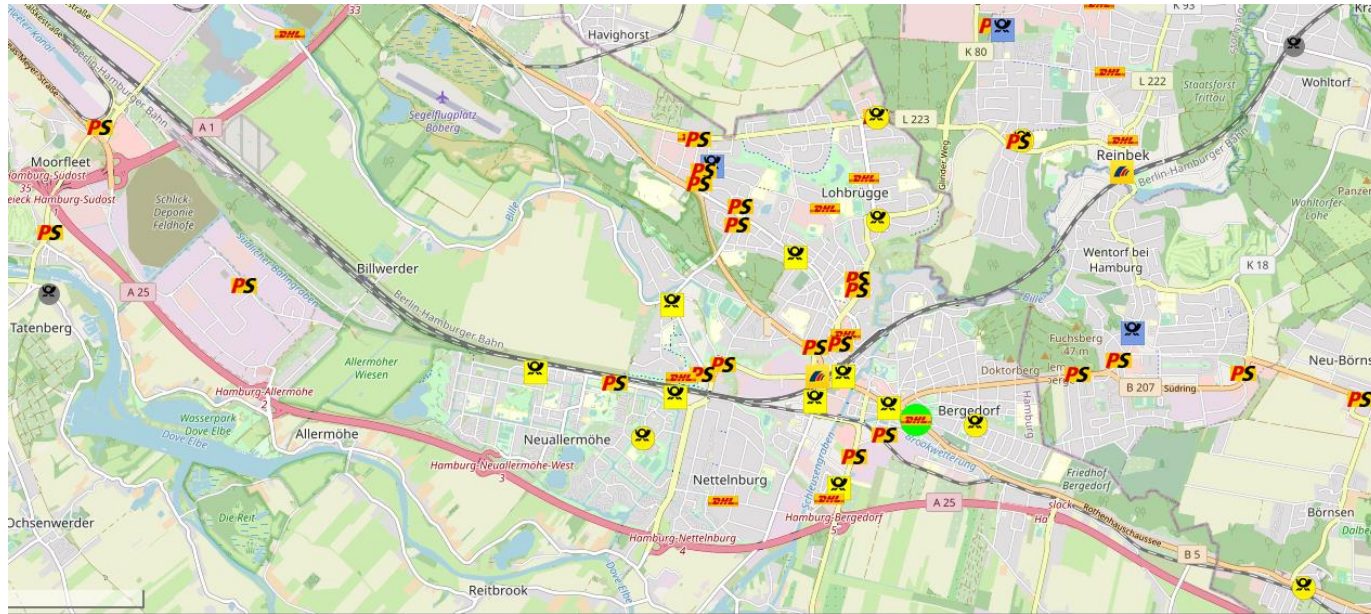
# Stationäres Netz Deutsche Post DHL in **Hamburg Bergedorf** (Stand: 31.12.2022)

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

## Filialen und Paketannahmestellen

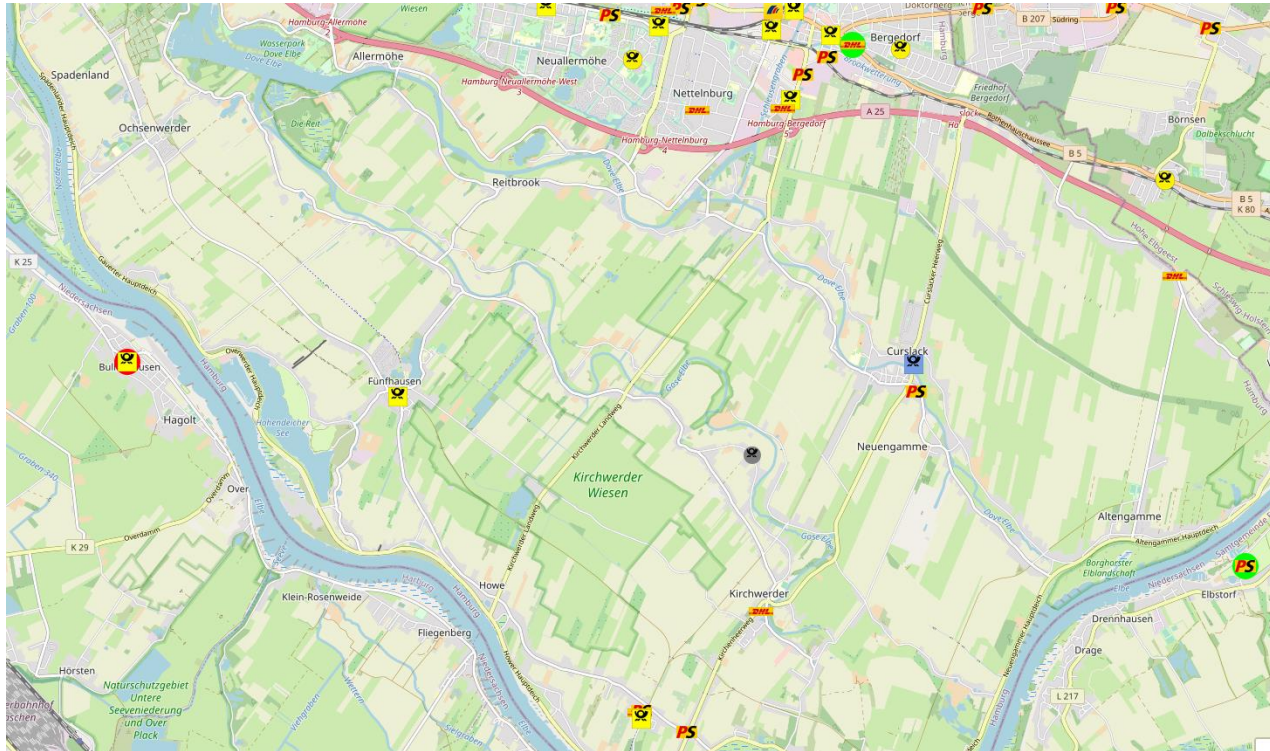
 <p><b>Filiale</b></p>	 <p><b>DHL- Paketshop</b></p>	 <p><b>DHL- Packstation</b></p>	 <p><b>Verkaufspunkt</b></p>	 <p><b>Stationäres Netz</b></p>
 				<p><b>Strukturwandel in Gesellschaft und wirtschaftlichem Leben haben Auswirkung auf das stationäre Netz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•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



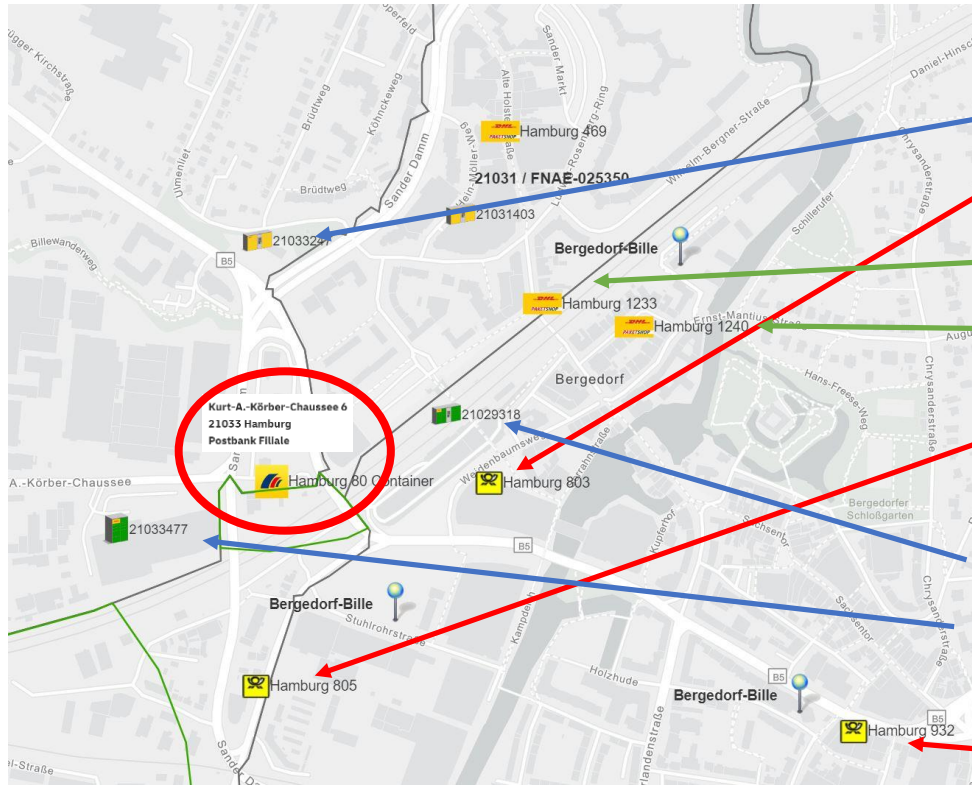
DHL-Paketshop



DHL-Packstation

# Hamburg Bergedorf Ausschnitt

FOR INTERNAL USE



**Weidenbaumsweg 21**  
21029 Hamburg  
MOH'S KIOSK

**Öffnungszeiten**

Mo	09:00 - 19:00 Uhr
<b>Di</b>	<b>09:00 - 19:00 Uhr</b>
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
<b>Di</b>	<b>09:00 - 19:00 Uhr</b>
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
<b>Di</b>	<b>07:00 - 18:00 Uhr</b>
Mi	07:00 - 18:00 Uhr
Do	07:00 - 18:00 Uhr
Fr	07:00 - 18:00 Uhr
Sa	07:00 - 15:00 Uhr