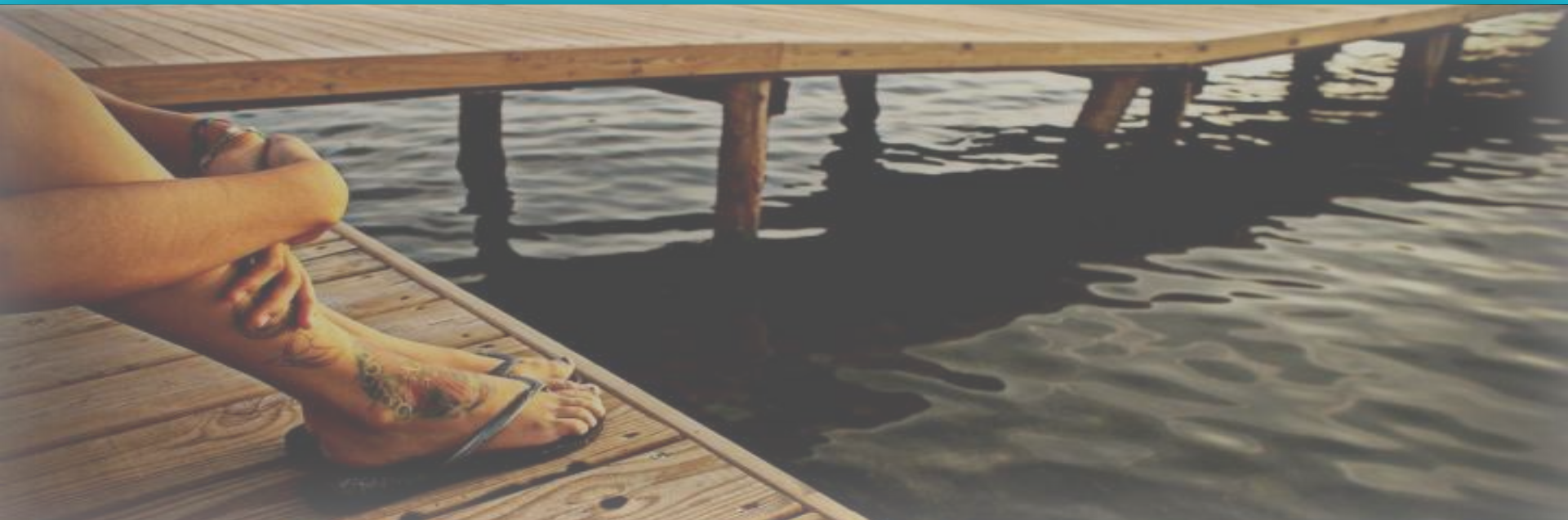


La logística como experiencia de compra

Posventa

Shipit

¿Dónde empieza todo? **En los pies de tu cliente**



Crecieron tus ventas... ¡Felicidades!

Pero no termina ahí

La experiencia empieza justo ahí. Piensa que tu cliente te ha dado la confianza, pagando por sus productos **antes de tenerlos en su mano**. La logística es la forma de retribuir esa confianza.

Sistema de envíos:

- ✓ Probablemente el único punto de contacto físico del cliente con tu tienda.
- ✓ Una promesa que tienes que cumplir.
- ✓ Aquí nos jugamos la recompra.



***** ***** Tenía intenciones de comprar 😞 pero el envío hasta Punta Arenas es carísimo, sale lo mismo que la compra
😱😱😱

Me gusta · Responder · 2 sem



***** opinó sobre ***** : 1

15 de marzo de 2017 - 🌐

Necesito una respuesta, se solicito lente el 21/02/2017 (sobre \$500.000) y aún no confirman enviò y fecha de recepción. Recién el 01 de marzo me envían correo



¿Qué puede salir mal?:

- 1** Los reclamos al Sernac por el comercio electrónico aumentaron más de 200% durante la pandemia.
- 2** Entre los reclamos más frecuentes se encuentra atrasos en las entregas.
- 3** Lo que más valoran los consumidores es que las empresas entreguen **información clara y oportuna, y que cumplan con las fechas que comprometieron** para la entrega de los productos.



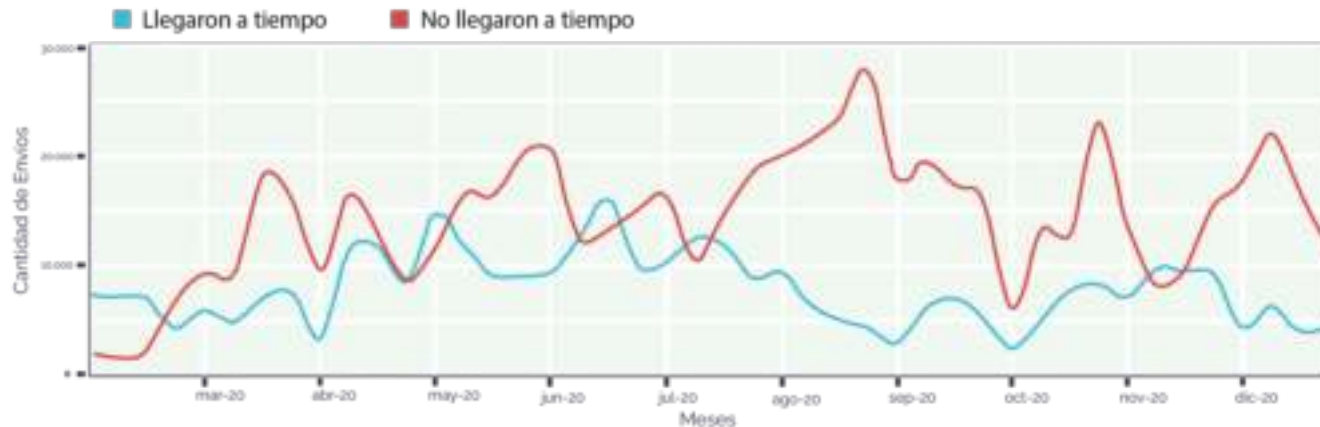
¿Cuál es la raíz
del problema
de estos resultados?

Envíos atrasados entre marzo y diciembre 2020

Como partner logístico de las tiendas en línea e intermediarios con los proveedores de despacho, tampoco nos quedamos fuera de las incidencias que ocurrieron durante la contingencia. A continuación puedes ver cómo se comportaron los envíos durante el último año: atrasos, extravíos, y reclamos.



61.8% No llegaron a tiempo
38.2% Llegaron a tiempo





Nadie está por encima del problema

Esto es importante:

Desde el inicio de la pandemia, el sistema logístico sufrió un “colapso”, producto del aumento hasta 300% de su capacidad.

Hoy estamos en un mejor panorama... pero no te confíes. **Los plazos de entrega aún presentan retrasos.**



29,3% Pedido atrasado

25,3% Justo a tiempo

45,4% Pedido adelantado

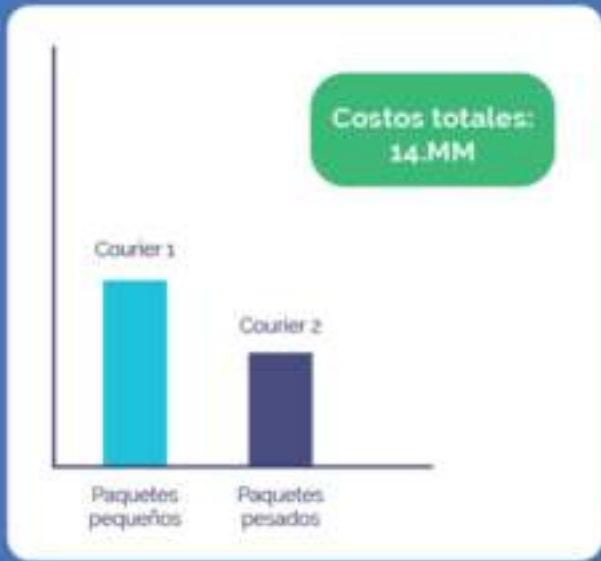
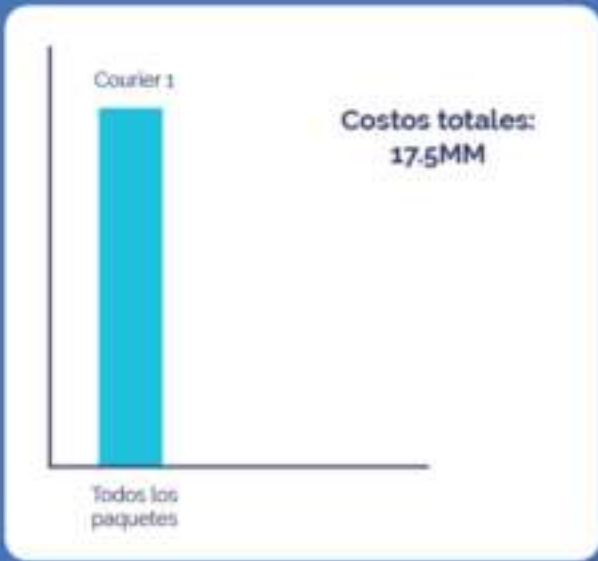
¿Cómo estamos hoy?:

- 1 25,3% de los envíos se entregan en plazo
- 2 45,4% se entrega antes 🦷
- 3 Un 29,3% se entrega hasta 3 días después del plazo 🚨

Cómo anticiparte al problema

- Optimiza los costos de envío.
- Calcula tus tiempos de entrega.
- Atención especial al embalaje.
- No traspases las ineficiencias de tus proveedores a tus clientes.
- Mantén al cliente informado todo el tiempo.

How to save on shipping costs: No está tan lejana la solución



Tiempos de entrega **de courier**



Estos números, **idirecto a tu política de envíos!** También a los correos funcionales (confirmación de compra, y notificación de despacho).

Embalaje

Shipit



Embalaje

- Las **bolsas de cartón** son merma y daño de producto asegurado. No le hagas esto a tu marca.
- Atención al branding: un empaque discreto reduce riesgos de hurto. Un empaque seguro reduce los riesgos de extravío.



Embalaje

- Si tienes presupuesto, prefiere cajas de cartón resistentes y discretas
- Reserva la sorpresa para el interior del paquete: ahí puedes lucir tu marca al máximo sin comprometer el envío.



Etiquetas



Manejo de incidencias




Principales incidencias por envíos realizados.

- Pedido atrasado o sin movimiento
- Error en datos de envío
- Pedido extraviado
- Problemas de dirección
- Consultas a courier
- Otros



Manejo de incidencias

- No traspases las ineficiencias a tu cliente.
- Ofrécele opciones. No esperes a que el courier o tu proveedor logístico solucionen el problema.

Tipo de problema	Compensación
No llega a Plazo 1	 Cupón entre 10 y 15% o envío gratis para próxima compra
No llega a Plazo 2	 Giftcard por \$xx monto para siguiente compra o cupón >15%
No llega a Plazo 3	 Giftcard por \$xx monto para siguiente compra o cupón >15%



5 días después de la fecha de entrega prometida

Es los que tarda en promedio una tienda en línea para levantar un ticket de soporte. Esto es demasiado tiempo

Notificaciones a clientes

- ¿Dónde está mi pedido? Reduce la ansiedad con **notificaciones** automáticas.
- **Notifica** ante un retraso, no esperes a que el cliente se dé cuenta.
- Personaliza tus **notificaciones**, ieste es el momento de acercar tu marca a tus clientes!



Notificaciones a clientes



Recibidos Notificación de envío Urban Decay - Si no puedes visualizar correctamente este email, presiona aquí. Lanzamientos Ojos Labios



Recibidos 🌟💜 ¡Tu maquillaje no volverá a ser el mismo! 💜🌟 - tus productos Urban Decay debidamente empacados con la cinta de seguridad intacta. XO, Tus amigos de UD. E

Una línea de asunto memorable te lleva 5 minutos de tu tiempo y se traduce en una experiencia extraordinaria.

Notificaciones a clientes

25% DE DESCUENTO* SOLO PARA TI

Para celebrar tu nivel Gamexchanger te regalamos 25% de descuento en tu próxima compra. Para canjearlo, introduce el código promocional que aparece más abajo antes de pagar o muéstralo en una de nuestras tiendas.

*Oferta válida hasta el 07/08/2021.

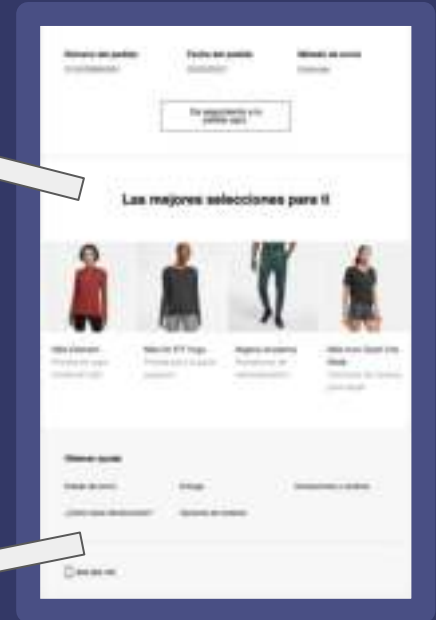
GDH-GKLJ-AXTP-4579-88F9E

CANJEAR ONLINE →

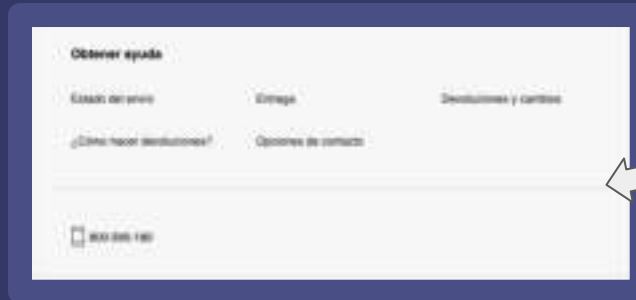
Premia la lealtad.
Este es el momento de fomentar el amor a tu marca.

Notificaciones a clientes

- Fomenta la **recompra**.



- Dale al cliente la información que **necesita**.

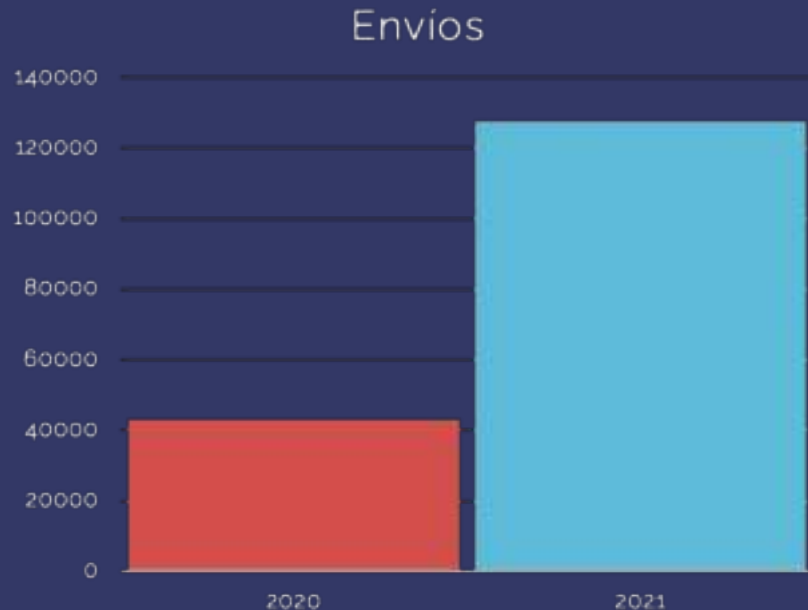


Proyecciones

Cómo evolucionaron los envíos en la categoría moda y qué podemos anticipar

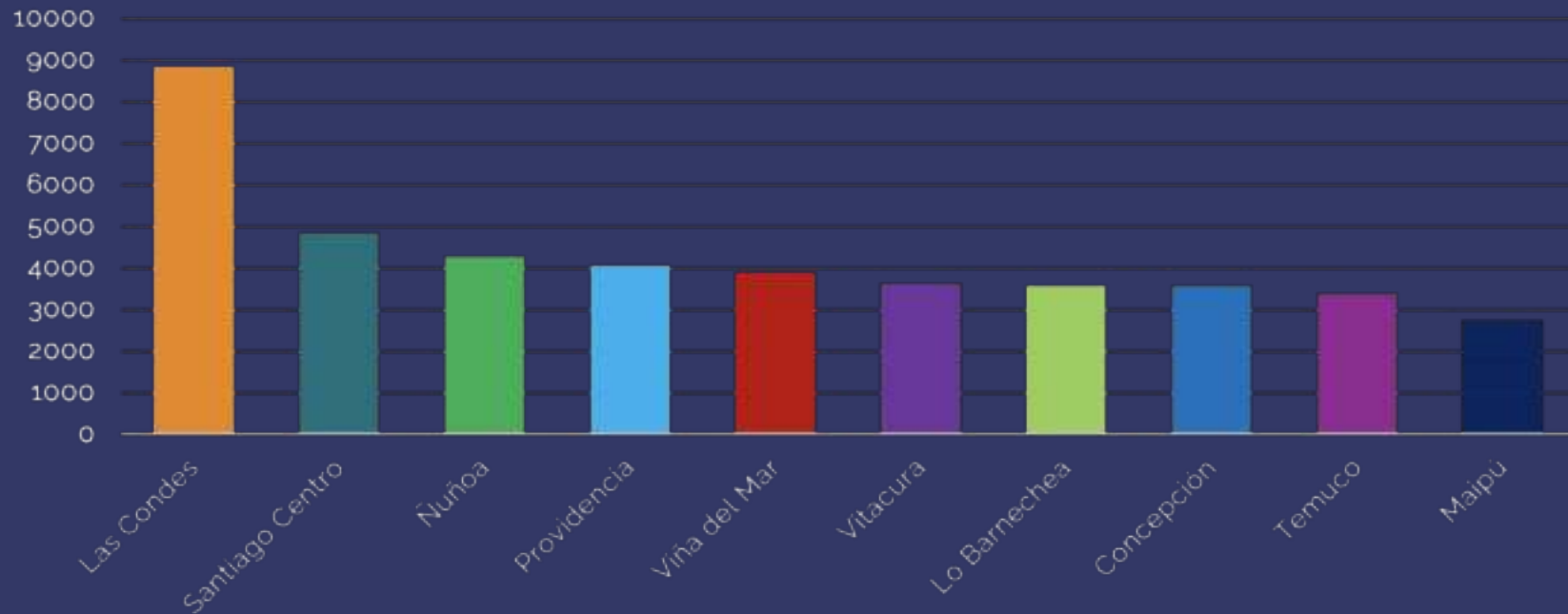
Envíos Ene-Jun 2020 - Ene-Jun 2021

- El eCommerce está diversificando sus categorías. Sin embargo, la **Moda y Belleza** siguen siendo las protagonistas.
- Continuamos viviendo un **crecimiento** acelerado en el 2021 vs el mismo período del 2020. Hablamos de casi un 300% de crecimiento en el sector.



Comunas con mayor N° de envíos en la categoría Moda

Envíos



Posicionamiento categoría moda vs otras categorías

2020



- 27.8% Moda
- 21.1% Belleza y Cuidado Personal
- 8.6% Libros
- 4.2% Supermercado
- 3.9% Deporte y Aire libre
- 26.6% Otros

2021



- 21.1% Belleza
- 30.7% Moda
- 5.1% Libros
- 8.1% Tecnologia
- 5.7% Deporte y Aire Libre
- 31.3% Otros

Cómo anticiparte al problema

Key learnings

- Optimiza los costos de envío.
- Calcula tus tiempos de entrega.
- Atención especial al embalaje.
- No traspases las ineficiencias de tus proveedores a tus clientes.
- Mantén al cliente informado todo el tiempo.

Muchas Gracias!
