



MAIL BOXES ETC.®

Las quejas más comunes en la logística de mercancías y cómo resolverlas

CIUDAD DE MÉXICO. 6 de abril de 2022.- Actualmente el proceso logístico para la entrega de productos es quizá el más importante para definir qué comercio será el que se gane la lealtad del consumidor y qué negocio perderá al cliente por siempre.

Y es que en este proceso juegan diversos factores que impactan directamente en la experiencia del cliente. Más allá del precio de los productos y la disponibilidad de modelos, tallas o versiones de una mercancía, el comprador basa en gran medida su opinión sobre el negocio en el tiempo que tardó el producto en llegar a su domicilio, el estado en el que le fue entregado y las medidas que se adoptaron para la entrega.

Desde la perspectiva de mail Boxes Etc., las siguientes son las quejas más comunes que los usuarios tienen hacia los comercios, y sus proveedores logísticos, y cómo resolverlas con un aliado que emplee la tecnología para eficientar dicho proceso:

1. Mi paquete no llegó a tiempo

La [Asociación Mexicana de Ventas Online](#) dice que el 21% de los mexicanos se sienten preocupados al comprar en línea y que no se cumplan los tiempos de entrega indicados.

Para evitar entregas a destiempo que generen una perspectiva negativa del comercio, es fundamental cuidar el proceso de última milla. Es ahí, en el trayecto desde el almacén hacia el domicilio, en donde factores como el tránsito, condiciones climáticas y retrasos, pueden impactar directamente en el tiempo de la entrega.

Es por eso que el proceso de última milla debe verse impulsado con el uso de una plataforma tecnológica que permita a la empresa de logística tener total visibilidad del proceso y control de las entregas y pedidos en tiempo real, desde una misma pantalla.

Esto ayudará a generar mayor transparencia para un monitoreo claro de los vehículos en entregas, para resolver problemáticas en el camino de forma eficiente y contrarrestar factores adversos que se pueden presentar.

2. Quiero monitorear mi entrega

Los usuarios no únicamente quieren que su paquete llegue a tiempo, sino que buscan empresas que les informen paso a paso el proceso logístico para estar enterados en todo momento del estatus de su entrega.



MAIL BOXES ETC.®

Por ello contar con los datos de todas las entregas pendientes dentro del *dashboard* de una plataforma logística basada en tecnología permite que ante cualquier duda del usuario, se le pueda entregar una respuesta inmediata e incluso darle acceso al cliente al trailer de su producto. Tener al cliente informado y pendiente del monitoreo de su entrega calmará la ansiedad que se genera en la espera por un producto y generará una sensación positiva durante ese proceso.

Hoy en día, Mail Boxes Etc cuenta con más de 1,900 clientes, mismos que mensualmente siguen el rastreo de sus pedidos a través de la plataforma MBE Shipping, que ofrece soluciones a la medida de las empresas y comercios, además de que permite estar informado sobre el control de los envíos durante toda su trayectoria, tanto para la firma como para el consumidor final.

3. Mi paquete está dañado

Esta es una de las quejas más comunes en México. De hecho, [es el segundo motivo de devolución de productos \(33%\) en el país](#) y el [34% de los usuarios](#) mexicanos admiten que es su principal preocupación al comprar online.

Por lo anterior como empresa se debe buscar un proveedor que ofrezca un embalaje de calidad con una amplia gama de materiales desde cajas de cartón, láminas de cartón, esquineros, cartones corrugados, sobres acolchados, foam de poliestireno, papel plástico con burbujas, precinto, cintas, entre muchos más, con el fin de preservar la integridad de los productos que se envían.

Es importante mencionar que las empresas necesitan acercarse a una compañía que maneje los servicios de diversos operadores de mensajería y entregas, con el objetivo de que las contratantes elijan al que mejor les convenga de acuerdo con las necesidades de sus envíos.

No hacerlo, implica el riesgo de que ante anomalías o fallas en el servicio de un proveedor logístico, toda la operación se vea afectada, lo que dejaría como consecuencia a los clientes irritados y/o molestos, contactando al negocio con alguna de las quejas anteriores.

Acerca de Mail Boxes Etc.

Mail Boxes es una compañía que ofrece soluciones empresariales de logística que permiten generar ahorros mediante soluciones hechas a la medida del cliente. Desde el inicio, Mail Boxes Etc. ofrece una experiencia de servicio extraordinaria y personalizada, basada en el uso de tecnología. Con presencia en 46 países del mundo y más de 2,800 tiendas a nivel global, así como 61 franquicias distribuidas en 20 ciudades de México, Mail Boxes Etc. ofrece soluciones integradas a una gama de servicios



MAIL BOXES ETC.®

especializados en envíos y empaque que derivan en ahorros para los clientes, entendiendo las necesidades y haciendo posible lo imposible.