



5 pasos para evitar una experiencia 'de terror' en la entrega de productos

Ciudad de México, 31 de octubre de 2023.- La demanda de paquetes y el dinamismo logístico nunca se acaban, y mucho menos en el cierre de año. Por el contrario, desde noviembre los comercios se enfrentan a eventos de ofertas y descuentos como El Buen Fin, lo que da un giro drástico a la demanda de entregas y paquetes que los proveedores logísticos y de paquetería deben atender.

Pero hacerlo de manera inadecuada puede convertirse en una experiencia 'de terror' para los usuarios, que han evolucionado su comportamiento de compra durante los últimos años. Para ellos ya no son suficientes los precios bajos: hoy entre las principales exigencias se destacan los envíos urgentes y sin costo, las devoluciones sencillas y los procesos transparentes, por mencionar algunos.

De hecho, de acuerdo con la [Asociación Mexicana de Ventas Online \(AMVO\)](#) el año pasado el 'Envío gratis' fue uno de los principales motivadores para la compra, así como la posibilidad de recibir el producto al día posterior a la compra.

Por lo anterior, Mail Boxes Etc emite los siguientes consejos para evitar que los usuarios vivan una experiencia negativa cuando esperan sus paquetes y los comercios no vean afectado su nivel de satisfacción, de cara al próximo Día de Muertos y las festividades de Halloween, que enmarcan el cierre del año:

- **Transparencia, la clave**

En esta temporada de festividades, el comportamiento de compra de los clientes evoluciona, y sus expectativas aumentan. Por ello es crucial mantener un proceso de entrega transparente. La falta de transparencia puede resultar muy perjudicial en materia de reputación con los clientes, ya que estos no sabrán en qué etapa se encuentra su paquete o cuándo llegará.

Utilizar tecnología de rastreo y notificaciones precisas es esencial para mantener a los consumidores informados y tranquilos.

- **Los clientes también quieren devolver**

Las devoluciones pueden ser un proceso sumamente complejo si no se gestionan adecuadamente. Las empresas requieren brindar procesos que sean claros desde el momento en el que se explica al cliente los pasos a seguir para devolver el producto.

Ese paso a paso no debe ser fácil solo como lista de instrucciones, sino en la ejecución. Incluso es importante dejar de hacer que el usuario acuda a depositar el artículo a un mini almacén y brindar la posibilidad de que un repartidor sea quien recoja el paquete tal y como le fue



entregado. Para ello se requiere una infraestructura de transporte y almacenes robusta, que incluya diversos tipos de vehículos y mini almacenes al interior de las ciudades.

- **La relevancia de la velocidad**

Los usuarios desean sus paquetes prácticamente al instante, lo que hace al factor de la velocidad en las entregas cada día más crítico. Para evitar que los clientes se sientan ansiosos mientras esperan sus productos, es importante establecer métodos de entrega eficientes.

Hoy en día es fundamental ofrecer entrega express, incluyendo entregas el mismo día o al día siguiente, para satisfacer las demandas más urgentes de los clientes. Para ello la seguridad de que un 4PL cuenta con su propia flotilla de transporte es crucial, ya que brinda un mayor margen de maniobra para actuar ante diferentes circunstancias.

- **4PL como protagonistas**

La gestión logística se ha vuelto cada vez más compleja, especialmente con la alta demanda de cierre de año. Por ello, y como se mencionó previamente, se debe acudir a un proveedor logístico fourth party logistics o 4PL.

Estas empresas tercerizan la logística basándose en tecnología y soluciones avanzadas que optimizan todo el proceso, desde la búsqueda de la paquetería hasta la entrega.

- **Adaptarse a los constantes cambios**

Las temporadas de Halloween y el Día de Muertos, marcan un período de demanda fluctuante. Por ello es fundamental adaptarse, utilizando datos y análisis, para anticipar los picos de demanda y asegurarse de tener suficiente capacidad de entrega en momentos críticos, así como un stock suficiente en inventario. La adaptabilidad es clave para mantener a tus clientes felices y evitar sorpresas desagradables.

En resumen, para las entregas de productos en esta temporada, las firmas deben enfocarse en que sus procesos logísticos tengan un alto nivel de precisión a un alto nivel de velocidad, para lo que se requiere de tecnología, datos e infraestructura logística, a modo que se atiendan las demandas en materia de entregas sin restar atención a las ventas y colocación de productos, que derivan en el crecimiento del negocio.

-o0o-

Acerca de Mail Boxes ETC

Mail Boxes ETC 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 ofrece una experiencia de servicio extraordinaria y personalizada, basada en el uso de tecnología. Con presencia en 44 países del mundo y más de 2,600 tiendas a nivel global, así como 61 franquicias distribuidas en 20 ciudades de México, Mail Boxes ofrece soluciones integradas a una gama de servicios



MAIL BOXES ETC.®

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