6 errores que los emprendedores cometen al planificar sus envíos. Evítalos a través de la última milla.

La pandemia provocó que un sinfín de empresas buscaran nuevas formas de mantener a flote su negocio, incluso permitió que el sector emprendedor creciera de manera exponencial. Como muestra, tan sólo desde inicios de la pandemia se crearon 620 mil nuevas empresas en México.

Sin embargo, una de las principales problemáticas fue la planeación de toda la logística para poder entregar de manera correcta y rápida cada uno de los productos que el consumidor final solicitaba. Esta fue la razón por la que la innovación tecnológica tomó un papel crucial como una herramienta imprescindible con la cual se podrán optimizar gastos y eficientar tiempos de entrega.

A través de la tecnología digital, el comercio electrónico y los envíos de última milla, llegó la revolución de la PyMES, y hoy, son muy pocas aquellas que no realizan envíos a domicilio, ya sea porque no quieren, o no se han acercado a los modelos tercerizados de envío inmediato por aplicación. Sin embargo, en Lalamove se ha visto que una de las mayores preocupaciones que hoy existen, tienen que ver con las personas que ya usan soluciones de envío, y que tienden a cometer ciertos errores que comprende la entrega de productos en la última milla y que es necesario evitar, a fin de explotar al máximo las ventajas que este servicio ofrece no sólo para la empresa, sino también para hacer crecer el número de clientes.

Por ello, aquí repasamos algunos de los errores logísticos más típicos de los emprendedores y, sobre todo, cómo dejar de cometerlos a través del uso de plataformas de envío.

- **No se cumplen los plazos de envío:** En el modelo de compra digital hay otros factores, además del costo, que el consumidor valora mucho. Uno de ellos es que la compra que hizo llegue en el día, hora y dirección indicados. Si el modelo comercial tiene una estrategia de envío que reconozca y valide esta parte del proceso, entonces es más fácil reducir la frecuencia de este error. Por el contrario, si no está planificado, es un problema común.
- **El producto llega en mal estado:** Como dueño del producto, eres quien debe conocer, principalmente, el estado del producto y las condiciones en las que debe estar para llegar a su destino sin problema. Para evitar este problema, preocúpate por conocer toda la cadena logística (no importa el tamaño de tu negocio, todos tienen una) en la cual viajará tu producto.
- **El cliente no sabe dónde está su pedido (no hay trazabilidad):** El rastreo y la seguridad sobre el camino de un producto siempre brindará confianza y tranquilidad a un cliente. Si no tiene información del estado de su envío, invariablemente le generará incertidumbre, desconfianza e impaciencia. Hoy es casi imposible que las aplicaciones de envíos no cuenten con servicio de rastreo a tiempo real.

- **No se tercerizan los envíos.** Cuando hablamos de un micro o pequeño negocio, muchos emprendedores optan por formas simples de transporte, como bicicletas o un par de motocicletas propias. En empresas más grandes, muchas veces suelen tener sus propias flotas pequeñas que absorben un gasto importante para una PyME. Tener un servicio de logística tercerizada quita un peso de encima en el tema de preocuparte por muchas cosas, como el seguimiento o el estado del envío, ya que la plataforma lo hace por ti, además te dará un ahorro importante de dinero y tiempo, permitiendo que el pequeño y mediano empresario se concentre en desarrollar su empresa, dejando el trabajo logístico en manos de expertos.
- **La logística inversa no funciona de forma eficiente.** Esta tendencia hoy hace la diferencia entre una empresa y otra. La logística inversa hace referencia a una política de devolución amplia para distintas situaciones como retorno de productos incorrectos, con daños, o bien el retorno del empaque de este al fabricante. Si eres capaz de ofrecer esta opción para tus clientes, agregarás gran valor a tus compradores, solo ten cuidado de tener bien claro y protocolizado este proceso para que efectivamente sea un valor agregado y no un dolor de cabeza.
- **No planificar las rutas antes del servicio de entrega a domicilio.** Cuando una empresa no planifica las rutas de distribución, los conductores suelen encontrarse con problemas como embotellamientos que pudieron preverse, largos trayectos innecesarios y, al final del día, fallas en una entrega. Debido a esto, la planificación y la optimización constante de las rutas logísticas es una práctica importante para otorgar un buen servicio de *delivery*.

El rol de los envíos inmediatos por aplicación

En la actualidad, los consumidores son bombardeados por la publicidad en las redes sociales, aumentando la acción de compra y simplificándola al alcance de un clic, amplificando considerablemente las oportunidades de negocio. Sin embargo, cuando los tiempos de respuesta de envíos pueden tardar hasta 15 días, la acción de la publicidad queda en segundo término, por lo que es necesario que las soluciones de entrega sean lo más eficientes posibles, ofreciendo envíos de 24 horas y entregas bajo demanda. El nombre del juego digital es la rapidez.

“Los requerimientos de inmediatez y gratificación instantánea son tendencias de los nuevos consumidores en línea y omnicanal, por eso es indispensable pensar en esto al momento de desarrollar una solución de última milla. En Lalamove hemos juntado la optimización de rutas con los servicios inmediatos y bajo demanda con una gran variedad de vehículos para realizar cualquier tipo de entrega, a fin de que nuestros aliados emprendedores tengan el menor margen de error en sus procesos logísticos y ayudarlos a enfocarse y hacer crecer sus empresas”, apunta Albert Go, director regional de Lalamove en LATAM.

Es así que, evitar las fallas logísticas comunes de los emprendedores es más sencillo gracias a las empresas tecnológicas enfocadas a entregas inmediatas, ya que en un sólo servicio de

envíos vienen incluidas las formas de evitar los errores antes mencionados debido a las características que los diferencian de las entregas convencionales.