



## Conoce las mejores prácticas para eficientar los servicios de entrega de última milla

(Ciudad de México, 24 de octubre de 2020).- En el mundo de la logística de última milla, una entrega sin contratiempos y bien valorada es el objetivo ideal de las empresas. Y es que las fallas en una entrega pueden provocar que un cliente deje de consumir el producto de algún establecimiento...

Pero, ¿qué define a una entrega exitosa? Dentro de las plataformas tecnológicas enfocadas a esta industria, la excelente valoración entre usuario y conductor es la mejor señal de un buen servicio; sin embargo, para poder hablar de un proceso bien realizado, hay múltiples factores que influyen y que están relacionados con las prácticas de usuarios, conductores y empresas.

Es por ello que, para lograr un mejor entendimiento de los servicios logísticos y fomentar las buenas prácticas en el proceso de entregas inmediatas, [Lalamove ha creado un decálogo para el funcionamiento óptimo de los servicios de última milla](#). Esta serie de recomendaciones tiene como objetivo la búsqueda de mejores experiencias, facilitar el uso de la plataforma y educar a usuarios y socios conductores en los temas que envuelven al ecosistema de la logística enfocada a los pequeños y medianos negocios.

Sobre esto, Alberto Argaiz, Driver Operations Manager en Lalamove, identificó algunas prácticas en las que inciden los usuarios y que pueden mejorarse por medio de los consejos del decálogo: *“Por lo general, la aplicación se usa en buena forma, pero lo que impacta más a la eficiencia en el uso de nuestro producto es que, en ocasiones, los usuarios no ingresan las direcciones correctas, no son muy específicos con el conductor al momento de pedir un servicio, o no eligen el vehículo que mejor corresponda a las necesidades que tienen. Estas son algunas de las prácticas que hemos encontrado”*.

Para tener mejores entregas, el decálogo de Lalamove contempla las siguientes recomendaciones para su plantilla de usuarios:

- **Ingresar las direcciones correctas** - así evitamos retrasos en sus entregas y que los productos lleguen en tiempo y forma.
- **Revisar el método de pago** - por la actual contingencia, se ha vuelto fundamental el pago mediante la cartera digital dentro de la app.
- **Tener paciencia** - en muchas ocasiones los retrasos pueden surgir, sin embargo, la tecnología de Lalamove ayuda a eficientar las rutas y con ello las entregas.
- **Elegir el vehículo indicado** - es esencial conocer lo que se va a transportar y cuadrar peso y medidas con el vehículo elegido.  
En la página de Lalamove puedes revisar las dimensiones de cada vehículo <https://www.lalamove.com/mexico/tarifas>.
- **Agregar información adicional sobre la entrega** - las referencias del lugar de entrega son importantes para ayudar a los conductores a encontrar las direcciones correctas.



- **Incluir el contacto de quien entrega y quien recibe** - evitar las triangulaciones hace más eficiente los procesos de entrega; contar con los teléfonos de las personas involucradas en la entrega vuelve todo mucho más rápido.
- **Tener contacto con el conductor** - escribirle y darle referencias o tips para su entrega serán de mayor valor para quien entrega y recibe.

### ¿Qué hay de los socios conductores?

En el caso de los conductores, es importante adentrarlos al servicio de logística de última milla y enseñarles el uso correcto de este sistema. Para esto, Lalamove ha optado por ser muy específico al momento de dar la información requerida para que sepan el qué, cómo, cuándo y dónde de lo que van a mover.

“Estamos haciendo mucho énfasis en comunicarnos lo más posible con ellos para que ese aprendizaje de la app y las características nuevas que vayan saliendo, sea constante, ya que al final son para beneficio tanto de ellos como para los usuarios”, apuntó Argaiz.

Las buenas prácticas para los conductores asociados en Lalamove se resumen en acciones puntuales al momento de recibir una solicitud de entrega:

- **Ser muy atentos al momento de recibir una notificación de entrega.**
- **Tener toda la información posible del servicio a realizar (de dónde sale, hacia dónde va, qué se va a transportar y si se realizará de manera inmediata o programada).**
- **Poner énfasis en un servicio positivo, educado y de calidad al cliente.**

### Las prácticas internas definen el mejor servicio

Además de usuarios y conductores, las formas de operación interna son fundamentales en la última milla y su buen funcionamiento. Para lograrlo, es necesaria la apertura y la comunicación con los clientes respecto a cómo trabaja una plataforma de tecnología logística, explicando con detalle los puntos importantes del proceso de entrega.

Con esto se busca mostrar la diferencia con los servicios de entrega tradicional, haciendo que los usuarios sepan que las plataformas de entrega pueden realizar un trabajo completo sin que el cliente tenga que salir o desplazarse, y sin generar guías para cada envío.

*“Algo que nos caracteriza en Lalamove es el poder de ejecución que tenemos y la forma en la que resolvemos las cosas para ellos. Día con día estamos trabajando en mejora continua y en hacer los procesos más ligeros, identificar las necesidades de nuestros clientes y poder abordarlas para darles una solución”.*

Con esto, Lalamove sigue impulsando acciones para empoderar a las PYMEs por medio de entregas de manera rápida en una plataforma intuitiva y simple, convirtiéndolos en participantes clave en el proceso de obtener el mejor servicio, junto con los socios conductores, todo esto, siguiendo el esquema de humildad, ejecución, pasión y resiliencia, valores con los que trabaja día con día.



####

#### **Acerca de Lalamove**

Desde 2013, **Lalamove** ha incursionado en la industria de la logística para encontrar las soluciones más innovadoras que resuelvan las necesidades de entrega en todo el mundo. Millones de conductores y empresas utilizan nuestra tecnología diariamente para conectarse entre sí y mover las cosas que importan. Actualmente, **Lalamove** conecta más de 7 millones de clientes registrados con un grupo de más de 700,000 conductores de camionetas, camiones, motocicletas y automóviles tipo SUV para brindar servicios de entrega el mismo día. La misión de **Lalamove** es hacer que las entregas locales sean más rápidas y sencillas a través de innovaciones como la conexión instantánea de pedidos, el seguimiento de vehículos por GPS en tiempo real, los servicios 24/7, la optimización de rutas y un sistema de calificación de conductores. Actualmente, **Lalamove** opera en 21 mercados alrededor de Asia y Latinoamérica. Entró al mercado mexicano en febrero de 2020..

Más información en: <https://www.lalamove.com/mexico> y en [Facebook](#).

Contacto de prensa: Emmanuel Zaragoza - 55 4903 5434 - [emmanuel.zaragoza@another.co](mailto:emmanuel.zaragoza@another.co)