Logística personalizada: el mejor ‘regalo’ en fin de año para las empresas

- *Las organizaciones buscan entregas más rápidas, con mayores niveles de flexibilidad, y bajo necesidades cada día más puntuales, por lo que un servicio personalizado en la logística se vuelve fundamental.*

CIUDAD DE MÉXICO. 13 de octubre de 2022.- La personalización de los envíos para las empresas de logística es una tendencia que está en incremento desde hace ya algunos años. Con el alto nivel de competencia que existe, así como el número de compradores y pedidos online que hay que entregar, ya no es suficiente solo con entregar en tiempo y forma.

La clave se encuentra hoy en día, en la personalización del servicio logístico, tanto a nivel empresarial como para cliente final. De hecho, un estudio de Epsilon señala que el 80% de los consumidores tienen más probabilidades de hacer negocios con una empresa, tales como contratar un servicio de entregas, cuando ésta les ofrece experiencias de acuerdo a sus necesidades.

Ante esta premisa sobre la customización de las experiencias, la logística no puede quedarse atrás. Un reporte de PwC indica que las expectativas de los clientes han cambiado, ya que tanto particulares como empresas buscan entregas más rápidas y con mayores niveles de flexibilidad.

Por eso las empresas deben buscar a un proveedor logístico tercerizado o *third party logistics* (3PL) que, a diferencia de los jugadores tradicionales, ofrezca un servicio que se adecue a necesidades específicas y que cumpla con los requisitos, tanto técnicos como de ejecución, que el cliente pide.

Primero, porque con base en una herramienta tecnológica que utilice datos actualizados en tiempo real sobre el histórico de las entregas, así como sobre factores e incidencias en las rutas, se puede realizar una planificación de las entregas apegada realmente a lo que la empresa busca.

Esto ayuda a que sea el proveedor logístico el que adapte su servicio a las necesidades del cliente y no al revés. Cuando la compañía que contrata el servicio es la que debe apegarse a la disponibilidad de la empresa de paquetería, la experiencia se vuelve negativa y es probable que en la siguiente ocasión se busque a una firma distinta.

Otro factor fundamental para la personalización de las entregas radica en el embalaje de los productos. Es crucial que las empresas acudan a un proveedor que cumpla con altos estándares de calidad en materia de empaque, para que las condiciones en las que se realiza este proceso se apeguen por completo a lo que demanda el cliente.

Un proveedor logístico tercerizado cuenta con una amplia gama de materiales que van desde cajas y 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.

De lo contrario, al acudir a una firma logística en particular, las empresas deberán atenerse a las condiciones y materiales que maneje su proveedor. En caso de no encontrar lo que necesitan para preservar la calidad que requieren en sus entregas, entonces deberán buscar un proveedor nuevo y destinar tiempo a la nueva búsqueda y proceso de contratación del servicio, lo cual puede afectar a los tiempos de entrega.

Esto es importante sobre todo para los clientes empresariales de las firmas logísticas. De este modo pueden enfocarse en que las entregas estén orientadas a las necesidades que sus clientes solicitan, sobre todo, al cierre de año, cuando las compañías requieren hacer el envío de kits con regalos para sus clientes y partners, con requerimientos muy específicos sobre la presentación que visualizan para este tipo de presentes.

“Los últimos meses del año son de un alto dinamismo logístico, con millones de compañías enviando paquetes tanto a sus consumidores, quienes previamente les compraron productos, como a sus proveedores y socios a quienes buscan entregarles regalos y reconocimientos navideños y de cierre anual. Es por eso que la personalización de la logística se vuelve fundamental para atender ambas necesidades. Contar con un proveedor que no cuente con las herramientas para atender de forma puntual lo que el contexto exige, hará que las entregas se realicen a destiempo y bajo condiciones que no son las que las empresas tienen en mente”, concluye Ilan Epelbaum, director general de Mail Boxes Etc en México.

-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

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

Síguenos en:
Facebook: http://facebook.com/mbemexico
Twitter: https://twitter.com/MBEmex
LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/mbemexico/