



MAIL BOXES ETC.®

Estos son los principales desafíos de la logística en fin de año

CIUDAD DE MÉXICO. 9 de diciembre de 2021.- Las empresas de logística enfrentan una serie de retos que durante el último mes del año, derivado de la alta demanda de productos de los consumidores, se incrementan e intensifican.

De hecho, datos de la [Asociación Mexicana de Ventas Online \(AMVO\)](#) señalan que 8 de cada 10 mexicanos se muestran dispuestos a comprar productos durante las ofertas de fin de año. Tomando en cuenta que el 60% de ellos asegura que la principal razón por la que compran online es la oportunidad de recibir sus productos en casa, esto significa un gran número de paquetes por entregar para las empresas del rubro.

De acuerdo con Mail Boxes Etc, la compañía líder en soluciones empresariales de logística individual y corporativa, estos son los desafíos que las firmas del sector deben atender este fin de año:

1. Velocidad, factor fundamental

Un estudio de [Forrester](#) indica que el 73% de los consumidores en el mundo consideran que darle valor a su tiempo es lo más importante que una compañía puede hacer al momento de ofrecer un servicio. Es por eso que como empresa debes asegurarte de contar con las herramientas necesarias para ofrecer un servicio rápido.

Incluso, es importante decir que parte fundamental del éxito de los *marketplaces* en México, particularmente de Amazon y Mercado Libre, radica en la opción de entregas al otro día que ofrecen a sus clientes 'premium'. Hoy en día, ambas marcas dominan el terreno de las ventas en línea según la [AMVO](#), en gran medida por dicho factor.

2. ¡No ocultes nada! Se totalmente transparente

Sí, los consumidores requieren estar al tanto de en dónde se encuentra su producto, el tiempo restante para la entrega e incluso saber si existen anomalías. Es por eso que como empresa necesitas contratar un servicio que te permita ofrecer un *tracker* puntual en tiempo real de las entregas y pedidos.

Hoy en día, más de 2000 clientes al mes siguen el rastreo de sus pedidos a través de la plataforma de Mail Boxes MBE Shipping, que ofrece soluciones a la medida de las empresas y



MAIL BOXES ETC.®

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. Comunicación en todo momento

Además de estar pendientes del lugar en el que su paquete se encuentra, los consumidores quieren estar en contacto con las marcas en todo momento. Por ello, como empresa debes habilitar una línea directa para la resolución de dudas, en donde puedes hacer uso de las aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp Business, por mencionar un ejemplo.

De hecho, datos de la firma especializada [Auronix](#) indican que el 91% de los consumidores actualmente quieren conversar con las empresas desde apps de mensajería en lugar de hacerlo mediante llamadas telefónicas.

4. Nunca entregues paquetes dañados

La alta cantidad de entregas en un tiempo acotado puede generar una dinámica de entregas más apresurada y bajo un nivel de presión más alto al convencional. Pero eso no implica que los paquetes, ante el 'ajetreo', se dañen.

Para evitarlo, es importante contar con un embalaje de calidad. De hecho, del total de paquetes que llegan dañados a su destino el 70% se debe a un empaque incorrecto. Mail Boxes Etc ofrece a las empresas un servicio de embalaje de alta calidad que cuenta 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.

En conclusión, es importante cuidar los aspectos anteriores ya que el proceso de entregas es un 'ingrediente' fundamental de la 'receta' del customer experience. Es decir, una entrega en tiempo y forma sin anomalías, puede ser el detonante entre la lealtad de un cliente que vuelve una y otra vez a tu negocio, o el paso en el que pierdas por completo a ese consumidor.

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