



¿Cansado de no saber dónde viene tu pedido? Esta app te lo dice en tiempo real

- **De acuerdo con la AMVO, la entrega a domicilio es el método de entrega preferido por los compradores, con un 79%.**
- **Durante la contingencia sanitaria, Lalamove se ha diferenciado por medio de acciones como rastreo a tiempo real, optimización de rutas, paradas múltiples y extensión de servicios y vehículos.**

(Ciudad de México, 29 de septiembre de 2020).- La evolución en los modelos comerciales que ha surgido por la contingencia sanitaria ha sido bilateral. Así como los pequeños y medianos negocios han modificado sus procesos de compra y venta, inclinando la balanza hacia el e-commerce, el trabajo a distancia y las entregas a domicilio; los clientes también han cambiado sus hábitos de consumo, optando por la compra de servicios y experiencias en lugar de productos.

De igual manera, la industria demanda procesos más rápidos y eficientes, es importante para las empresas que un punto clave dentro de la experiencia de cliente es la rápida resolución de problemas. De acuerdo con el estudio [COVID-19: hacia un servicio de atención al cliente reactivo en tiempos de cambio](#), de la consultora Accenture, el 58% de los clientes prefieren resolver sus problemas urgentes a través de un servicio de asistencia en lugar de utilizar otros canales.

El consumidor está más conectado que nunca a la red y más informado respecto a los productos y servicios que adquiere, optando por el teléfono móvil como su medio principal de navegación. Según La Asociación Mexicana de Internet, en su [Estudio Sobre Venta Online en México 2020](#), arrojó que el 94% de los compradores online elige el *smartphone* como su dispositivo favorito.

En términos de nuevos hábitos de consumo, el factor costo del producto ha perdido relevancia en la mente del comprador *online*, mientras que otro tipo de beneficios se han fortalecido, siendo el más significativo el poder recibir sus productos a domicilio, con un 62%.

En palabras de Christophe Milhères, Managing Director de Lalamove, plataforma que conecta empresas y personas con necesidades de entrega a socios conductores en camiones, camionetas, utilitarios, SUVs y motos: *“Esta tendencia nos ha dado la pauta para que, como empresa de tecnología enfocada en servicios de entrega inmediata, pensemos en nuevas y mejores formas de brindar atención y experiencias de cliente, priorizando su comportamiento en línea con el objetivo de crear o mantener la fidelización de la base de nuestros usuarios”*.

Con el fin de brindar la mejor atención a los clientes en momentos de trabajo a distancia, algunas recomendaciones que puedes utilizar son las siguientes:

- **Rastreo en tiempo real.** Esta característica es propia de la logística de última milla y, sin duda, una que debe ser aprovechada al máximo. Dar seguridad y confianza a un cliente suma demasiado al momento de brindarle una gran experiencia, y suele ser uno de los principales diferenciadores en la industria.
- **Comunicación constante.** Como parte de las experiencias remotas, es muy importante hacer saber a tu base de clientes que son importantes para ti. En estos



tiempos, la comunicación estrecha con tus clientes se puede traducir en relaciones más fuertes en un futuro cercano y en un mayor alcance.

- **Evaluación de la oferta de servicios.** Para brindar la mejor atención al cliente, es necesario revisar los servicios que le estás dando y, si es necesario, modificarlos con base en sus necesidades y expectativas, así como en la realidad actual. En las empresas potenciadas por la tecnología, este paso se puede hacer más simple al realizar cualquier modificación directa a una plataforma. Este momento de evaluación puede aprovecharse también para crear o fortalecer las relaciones estratégicas para encontrar soluciones alternativas.

Con estos factores en mente, las soluciones logísticas de Lalamove se han enfocado en dar prioridad a la atención para cliente, diferenciándose de los servicios de paquetería tradicional por medio de varias funciones como el rastreo 24/7 de un envío a tiempo real, comunicación directa entre conductor y usuario durante todo el proceso de entrega.

Esto se suma a las modalidades de paradas múltiples, optimización de rutas y las recientes adiciones de los vehículos SUV, así como la entrega de alimentos y bebidas. Estas acciones Lalamove sigue posicionándose como aliado estratégico en los pequeños y medianos negocios por medio de una oferta integral de atención y experiencia de cliente.

####

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