Los envíos no tienen vacaciones: 5 claves para las entregas exitosas en verano

Ciudad de México, 28 de julio de 2022.- El dinamismo económico del verano y la temporada de vacaciones es muy distinto al del resto del año. Se trata de una de las épocas en las que las ventas de productos, y por ende las entregas a domicilio, se incrementan de forma notable.

La Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México estima que tan solo en la capital del país la derrama económica del verano superará los 9 mil 311 millones de pesos, 25.9% mayor a la de 2021.

Ante ese dinamismo económico, la optimización de los procesos logísticos es esencial para los comercios y empresas. Mientras que el resto de la gente está de vacaciones, las entregas no descansan y, por el contrario, requieren de tecnología y soluciones de vanguardia para hacerse con éxito.

Estas son las 5 recomendaciones para que Mail Boxes Etc para que las entregas se realicen en tiempo y forma, generando una sensación de satisfacción en el cliente y ganancias para el negocio:

1. **Integración de tecnología**

Más que un lujo, la tecnología en los procesos logísticos es una necesidad. Pero el uso de las herramientas digitales no debe ser disperso, y por el contrario es necesario contar con una plataforma que unifique todos los procesos en un solo *dashboard* para tener una mejor visibilidad de las operaciones, y tomar decisiones en tiempo real que permitan eficientar la última milla.

De ese modo, la correlación de la información que se genera en las entregas se realiza de forma automática y en una sola plataforma, lo cual ayuda a un análisis más preciso que convierta los datos en valor, para mejorar la toma de decisiones en la planeación de rutas.

2. **Notifica a los usuarios**

La AMVO dice que el 21% de los mexicanos se sienten preocupados al comprar en línea y que no se cumplan los tiempos de entrega indicados. Además, se sienten frustrados cuando no tienen claridad sobre el proceso de entrega, y no tienen a la mano un tracker que les permita dar seguimiento puntual.

Se requiere de un aliado tecnológico que provea la plataforma de gestión para tener el control durante toda la trayectoria, mediante un *tracking* en forma de notificaciones como “Paquete en Preparación”; “En Camino”; “Entregado”. Esto calmará la ansiedad que se genera en la espera por un producto.

3. **Omnicanalidad**

La estrategia en torno a las entregas debe tener siempre en el centro de la operación al usuario. Es decir, tanto el proveedor logístico, como el comercio que vendió el producto, deben poner todos sus canales de contacto y sus herramientas operativas alrededor del cliente final, para que este pueda acceder a ambas compañías cuando lo desee, sin fricción y de forma directa.

De ese modo, es recomendable que las compañías tengan disponibles canales de comunicación y contacto directo, desde los tradicionales *call center* hasta *chatbots*, para acudir en busca de resolución de dudas cuando lo deseen.

4. **Escucha al cliente**

Es importante también saber qué opinan los usuarios del servicio logístico que se le entregó. Es por eso que además de ofrecer una experiencia ágil y eficiente se deben poner a disposición de los usuarios algunas encuestas de satisfacción e incluso invitarlos a calificar el servicio en plataformas como las redes sociales.

Esto permite conocer mejor las preferencias del usuario para hacer las entregas cada vez más personalizadas, y del mismo modo conocer las áreas de oportunidad en las que se puede mejorar dentro del proceso de última milla.

5. **Acude a un 3PL**

Todo lo anterior, se vuelve más sencillo cuando las empresas cuentan con un *third party logistics* de su lado. Este tipo de empresas ofrecen visibilidad sobre las diversas opciones de operadores logísticos y permiten que las marcas no dependan de una sola firma.

Hacerlo sería un error, ya que implica el riesgo de que, ante anomalías o fallas en el servicio de dicho proveedor, las entregas se vean afectadas y, como consecuencia, los clientes se molesten. Además, proveen una solución digital que ayuda a los negocios a enfocarse 100% en seguir creciendo su negocio, mientras que la logística queda en manos del 3PL.

oOo

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/