



MAIL BOXES ETC.®

Personalización: un factor clave en las entregas de 2023

Ciudad de México, 23 de febrero de 2023.- Uno de los principales desafíos actuales para las compañías de logística y paquetería es la masificación del servicio de forma idéntica. Este factor puede ser la clave que genere entregas genéricas con un muy bajo o casi nulo nivel de personalización, que a su vez no solo se traducen en una experiencia menos positiva sino que puede provocar fallas en los procesos como retardos y otras anomalías.

Tanto para empresas B2B como para negocios hacia consumidor final, la personalización de la entrega de paquetes es una tendencia cada vez más importante, y una de las principales claves del éxito en 2023. No es casualidad que el 80% de las personas en el mundo admiten que tienen más probabilidades de hacer negocios con una empresa cuyas experiencias y servicios son personalizados, de acuerdo con un estudio de [Epsilon](#).

La misma fuente indica que la personalización triplica las compras de los clientes en empresas que están personalizando de forma correcta los servicios, lo cual hace de este un factor fundamental de todo comercio y empresa en la búsqueda de su proveedor logístico. Elegir erróneamente a un servicio de entregas que no cumpla con el nivel de personalización que requiere hacia sus consumidores, le traerá una seria desventaja competitiva contra quienes sí lo hacen.

Existe una creciente necesidad que tienen las empresas de atender esta demanda por parte de sus clientes. Primero, porque la personalización de los envíos es el primer paso para generar una identidad de marca y diferencias a la compañía de su competencia, ganando terreno en materia de reputación.

Es decir, un paquete bien entregado, en tiempo y forma, con el embalaje correcto para el cuidado de los productos y en una presentación personalizada que atienda los requerimientos puntuales del consumidor o cliente, nunca será olvidada. Lo anterior, no solo mejora considerablemente la experiencia del cliente, sino que aumenta la satisfacción y lealtad.

Para lograr un servicio de paquetería personalizado de alta calidad, es importante tener en cuenta varios aspectos. En primer lugar, la empresa debe ser capaz de ofrecer una amplia gama de opciones de entrega, desde entregas en el mismo día hasta opciones programadas y de seguimiento. Además, el proveedor debe ser capaz de personalizar el paquete y la entrega para satisfacer las necesidades específicas del cliente, por ejemplo, entregas en horarios específicos o envíos a direcciones alternativas.



MAIL BOXES ETC.®

Esto es sumamente importante porque los consumidores ya no solo están conformes con una fecha de entrega, sino que quieren saber con exactitud en qué momento del día llegará su paquete para evitar que, a su llegada, no se encuentren disponibles.

En el camino hacia lograr un alto nivel de personalización de los envíos, un 4PL (*fourth party logistics*) es fundamental. Estos proveedores ofrecen un enfoque integral en la logística, lo que les permite proporcionar soluciones personalizadas que se ajustan a las necesidades específicas de cada cliente.

Además, los 4PL pueden trabajar con múltiples proveedores de servicios logísticos, lo que les permite ofrecer una amplia gama de opciones de entrega y precios competitivos. Sumado a eso, se trata de compañías que cuentan con su propia infraestructura en materia tecnológica y de transporte, lo que permite que las compañías se enfoquen en producir y vender, mientras que el 4PL está encargado del servicio logístico.

En resumen, las empresas deben tener en cuenta la personalización en los envíos tanto en sus entregas para clientes finales como en las compras B2B. Incluir opciones de entrega personalizadas con horarios preferentes, direcciones alternativas, presentaciones especiales cuando se trata de regalos, entregas urgentes en el mismo día, y otro tipo de modalidades que hacen que un servicio sea realmente personalizado, será una necesidad que los proveedores del sector deberán priorizar en 2023.

-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/>