



MAIL BOXES ETC.®

¿Cómo ‘enamorar’ a los clientes en el proceso de última milla?

CIUDAD DE MÉXICO. XX de febrero de 2022.- Las empresas que realizan entregas a domicilio de productos enfrentan el reto, este año, de mantener la lealtad y ‘enamorar’ a los clientes con un servicio de entregas eficiente.

Esto se vuelve relevante sobre todo luego del importante crecimiento de las entregas a domicilio en el año anterior: la [Asociación Mexicana de Ventas Online](#) indica que el 87% de quienes compraron en línea decidieron hacerlo por la posibilidad de recibir el producto en casa.

Y es que el proceso de última milla se ve afectado por múltiples factores que son altamente cambiantes y está sujeto a posibles anomalías e imprevistos como el tránsito, condiciones climáticas adversas, entre muchas otras.

Por ello, en Mail Boxes Etc. recomendamos seguir los siguientes pasos para que tu logística de última milla, de la mano de un aliado tecnológico, sea eficiente y ‘enamore’ al consumidor:

1. La tecnología es clave

El proceso de última milla debe verse impulsado con el uso de una plataforma tecnológica que permita a la empresa de logística tener total visibilidad del proceso y control de las entregas y pedidos en tiempo real, desde una misma pantalla.

Además de hacer los procesos más transparentes y simples, un software especializado que para la gestión de entregas permite tener un monitoreo e integrar todos los procesos dentro del mismo *dashboard*, lo cual derivará en mayor eficiencia al operar. Esto, a su vez, se traduce en beneficios para el usuario como entregas más rápidas y de mejor calidad.

2. No te ‘cases’ con un solo proveedor

Esto implica el riesgo de que, ante anomalías o fallas en el servicio de tu proveedor de logística, tus entregas se vean afectadas y, como consecuencia, tus clientes se sientan irritados o molestos.

Es por eso que como empresa es recomendable acercarte a un operador logístico 3PL (Third Party Logistics), que son aquellos servicios que manejan diversos operadores de mensajería y entregar para que así la compañía elija al que mejor le convenga en el momento.



3. Cuida la calidad de tu entrega

En México, el 33% de los usuarios que compraron en línea en 2021, según la [AMVO](#), devolvieron el producto ya que este venía dañado. Y sí, en muchas ocasiones esos daños se generan por golpes sufridos durante el transporte del paquete, por diversos factores como entregas apresuradas, alto nivel de presión, entre otros.

Es por eso que como empresa debes buscar un proveedor que ofrezca un embalaje de calidad 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.

4. Sé rápido

Este aspecto es fundamental, considerando que el tiempo es muy importante para los usuarios en la actualidad. El 73% de los usuarios, según [Forrester](#), consideran que darle valor al tiempo es lo mejor que puede hacer una empresa actualmente para generar fidelidad.

Además, es importante que en el proceso de entrega puedas ofrecer información al usuario sobre el estado del paquete, ya que esto calma la ansiedad del consumidor durante la espera.

Permitir un monitoreo del pedido así como notificar constantemente sobre el proceso logístico con mensajes como "*Tu paquete va en camino*", reducen el estrés que puede tener un cliente al momento de realizar un pedido.

Sumado a todo lo anterior, es importante que las empresas cuenten con un aliado que, mediante tecnología y experiencia en procesos logísticos, les ofrezcan soluciones a la medida y les ayuden a identificar, prevenir y resolver los problemas que puedan presentarse en el proceso de última milla, todo con información de valor para el control de los envíos.

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.