

GUÍA EN 5 PASOS

¿Cómo conseguir clientes con la experiencia de envío?

A medida que crece el sector del e-commerce, también crece la competencia. Para captar y fidelizar clientes, los vendedores digitales no sólo tienen que satisfacer las expectativas de los clientes y adaptarse a ellas según van cambiando, sino que también deben encontrar maneras de destacar. La experiencia de envío es un ámbito en el que se pueden conseguir ambos.

Así es como se pueden ofrecer opciones de envío flexibles, cómodas y orientadas al cliente, para captar clientes nuevos y hacer que vuelvan.

1

Ofrezca múltiples opciones

Cuantas más opciones disponibles haya, más probable es que los clientes queden satisfechos. En la actualidad, los compradores digitales quieren elegir cuándo, dónde y cómo se entrega su paquete. Lo ideal es que puedan seleccionar la velocidad, el plazo y la ubicación de la entrega en el momento de pagar (ej., a domicilio, en una tienda de paquetería ó con la opción click & collect). Es importante recordar que las preferencias de envío varían de un país a otro, por lo que las opciones que se ofrezcan deben reflejar las expectativas de cada mercado.

2

Mejore la velocidad de las entregas

Los consumidores esperan entregas cada vez más rápidas, lo que hoy en día significa recibir el paquete el mismo día, al día siguiente ó en dos días. Los vendedores pueden ofrecer entregas más rápidas gracias a los envíos por inyección directa. Para ello, hay que encontrar un socio de paquetería capaz de transportar los envíos directamente desde el almacén del vendedor hasta el almacén central del proveedor de servicios de paquetería del país de destino. Con los envíos por inyección directa, los plazos de entrega se pueden acortar hasta un día, aumentando así la posibilidad de disfrutar de una ventaja competitiva.

3

Envíe notificaciones de estado y seguimiento

Los clientes no esperan que su experiencia acabe una vez comprado el producto. Quieren asistencia continua y estar informados del estado de sus pedidos. La comunicación proactiva en cada etapa del proceso de entrega a través de varios puntos de contacto, como correo electrónico, SMS y páginas de seguimiento para móvil, es esencial para mantener a los clientes contentos hasta que llegue su paquete. Y todos sabemos que un cliente contento siempre vuelve.

4

Simplifique y digitalice los procesos de devolución

Las devoluciones son una realidad y los clientes quieren experimentar la misma comodidad a la hora de devolver productos que en las demás etapas de su experiencia de compra. La clave es ofrecer una solución de devolución sencilla y directa que incluya varios puntos de entrega y un portal digital en el que los clientes puedan descargarse la etiqueta de devolución y hacer un seguimiento del estado del paquete que han devuelto. Para los clientes, un reembolso transparente y rápido es una prioridad.

5

Apuesta por la sostenibilidad

Los clientes cada vez gastan más en marcas y empresas que emprenden acciones de protección del medio ambiente. Vale la pena invertir en una estrategia de envío más sostenible para captar a estos clientes y fidelizarlos. Ya sea utilizando materiales de embalaje respetuosos con el medio ambiente o realizando envíos neutros en carbono, actuar de forma sostenible en nombre de los clientes beneficia a todo el mundo.

¡Optimize la experiencia de envío y alcance el éxito! Póngase en contacto con nosotros para que podamos ofrecerle la mejor solución para sus envíos transfronterizos.

+34 640 503 978 • h.cuadros@sevensenders.com • www.sevensenders.com