

WEBINAR

Entregas e Logística para E-commerce

Como melhorar a experiência do cliente



Luís Torres

Consultor e Formador de Marketing Digital

CEO da SlyUp

 [linkedin.com/in/luispereiratorres](https://www.linkedin.com/in/luispereiratorres)

 luis.torres@slyup.com

Logística é um dos maiores desafios do E-commerce.

Por vezes o cliente valoriza mais a logística do que outros fatores.

"Estou disposto a ceder desde que cumpram o prazo, que possa escolher como e quando pretendo receber e que o produto venha em condições! Se houver algum problema, quero saber que posso devolver o produto sem burocracias."

Comodidade, Rapidez e Segurança.

Comodidade Rapidez Segurança

O cliente quer poder escolher:

- Onde entregar (Domicílio, Levantar Loja, Pickup Point, ...)
- Quando entregar (Standard, Expresso, no mesmo dia, ...)
- Como entregar (Entrega em mãos, Entrega sem contacto, ...)

Comodidade **Rapidez** Segurança

- Entregar o mais rápido possível, tendo em conta as indicações do cliente.
- A pressa de entregar não deve penalizar a experiência no momento da entrega.
- Acima de tudo, **gerir e cumprir expectativas.**

Comodidade Rapidez **Segurança**

- Embalagem adequada ao produto e entregue em condições como se fosse em loja (pode ser um presente, pode ser um colecionador, ...)
- Garantir a entrega no local certo, à(s) pessoa(s) certa(s).
- Ser transparente e **manter o cliente informado** (antes, durante e depois).

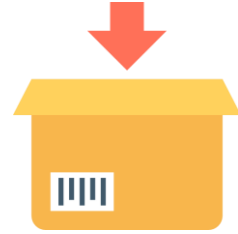
Transportadora vs Entrega própria

Não se foque apenas no preço que a logística lhe vai custar, mas nas consequências que um mau serviço de logística vai ter na experiência do cliente e na confiança na marca.

Processo



Pedido do Cliente



Preparar Encomenda



Expedir Encomenda



Entregar Encomenda



Quem vai gerir o e-commerce?

Quem vai receber e preparar as encomendas?

Quem vai dar suporte ao cliente?

Página de Produto

Apresentar toda a informação possível sobre o produto na página de forma simples e transparente.



- Cor
- Tamanho
- Peso
- Materiais



- Adequado para crianças
- Possíveis certificações
- Onde se pode utilizar
- Como se pode brincar



- Fotografias de vários ângulos
- Fotografias do “produto em ação”
- Feedback de outros clientes
- (...)

+ Informação

- Clientes insatisfeitos

- Devoluções

Portes de Envio

- Oferecer Portes Grátis?
 - Para o cliente: estrutura de preço mais simples, sem surpresas no checkout (que leva a potenciais desistências);
 - Para o negócio: perda de margem (optar por uma solução logística mais económica ou contabilizar o custo dos portes no cálculo do preço do produto).

Reflexão e teste: serão os Portes Grátis um incentivo relevante para o cliente concretizar a compra?

Portes de Envio

- Soluções para Portes Grátis
 - A partir de um valor mínimo de compra (menor risco e aumento do valor médio da compra);
 - Determinadas categorias de produto (com maior margem);
 - Determinadas localidades (por exemplo, no caso de entrega própria);
 - Campanhas promocionais (datas comemorativas, black friday, etc);
 - Clientes habituais (modelos de subscrição ou programas de fidelização).
- Ou não ofereça Portes Grátis

Analise a concorrência, conheça o cliente e teste as soluções.

Embalagem

Não tem que ser uma simples “caixa de cartão aborrecida” com o nosso produto lá dentro.



Crie um primeiro impacto positivo, seja diferenciador e estimule a partilha online.

Feedback

Está feliz com a sua compra?



Sim



- 1) Vamos ajudá-lo (conteúdo pós-venda);
- 2) Aproveite o produto;
- 3) Partilhe a sua experiência online.



Não



Diga-nos como podemos ajudar!
cliente@empresa.com
21 345 6789

Quero aprender mais:

academiacomerciodigital.pt



Luís Torres

Consultor e Formador de Marketing Digital

CEO da SlyUp

 [linkedin.com/in/luispereiratorres](https://www.linkedin.com/in/luispereiratorres)

 luis.torres@slyup.com