

e-Commerce

Personalización en la etapa de última milla



Febrero 2024





¿Por qué implementar la personalización en la etapa de última milla?

En el vertiginoso mundo del comercio electrónico, el cómo se aborda la etapa de última milla se ha convertido en un factor crucial para:



**La satisfacción
del cliente**



**La diferenciación
competitiva**

En este contexto, la personalización se establece como una estrategia fundamental para los eCommerce que buscan no solo entregar productos, sino también experiencias memorables y ajustadas a las necesidades individuales de cada consumidor.

Para implementar una buena personalización en esta etapa se debe:

- ✓ Comprender las necesidades y las expectativas de los clientes.
- ✓ Implementar herramientas tecnológicas para automatizar procesos que permitan entregar información completa y detallada.
- ✓ Brindar alternativas para satisfacer las preferencias de los clientes.



Beneficios de la personalización en la última milla

Implementar la personalización en la etapa de última milla ofrece una serie de beneficios significativos tanto para los ecommerce como para los consumidores.

1 Aumenta la lealtad del cliente

Proporcionando una experiencia de compra única y adaptada a sus preferencias individuales. Esto no solo fortalece la lealtad del cliente, sino que también puede generar recomendaciones positivas, impulsando así el crecimiento del negocio.

2 Mejora la eficiencia operativa

Al comprender mejor las necesidades y los comportamientos de los clientes, las empresas pueden anticipar demandas específicas y ofrecer promociones personalizadas.

3 Mejora la experiencia de compra

Entregar múltiples opciones de envío en conjunto a información detallada del estado permite que el cliente se mantenga informado durante todo el proceso de la última milla, eliminando la incertidumbre que este puede presentar.



Herramientas y tecnologías para la personalización en la última milla

1

Software de gestión de la cadena de suministro



Sirve para gestionar eficientemente todas las etapas del proceso logístico, desde la recepción del pedido hasta la entrega al cliente final. Con características avanzadas de análisis y seguimiento, estos sistemas pueden personalizarse para adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa, permitiendo una mayor visibilidad y control sobre el flujo de productos en la etapa de última milla.

2

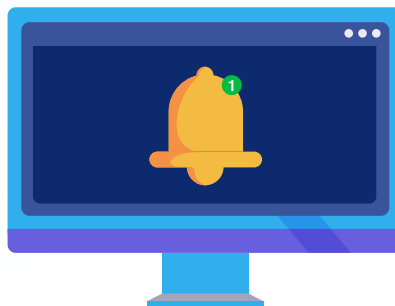
Plataforma multicourier



Permite seleccionar el operador logístico más adecuado para cada pedido, en función de diversos factores como: la ubicación del cliente, el tipo de producto, los plazos de entrega requeridos y las tarifas de envío. Al integrarse con una plataforma multicourier, los eCommerce pueden ofrecer a sus clientes una mayor flexibilidad y opciones de envío personalizadas.

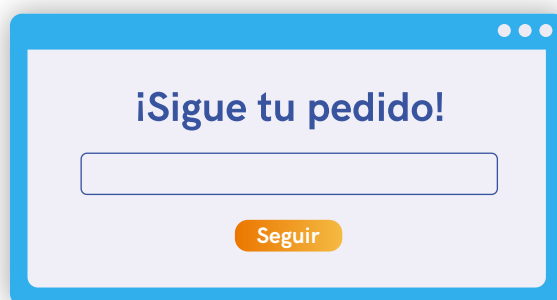


3 Notificaciones personalizadas



Sirven para mantener informados a los clientes sobre el estado de sus pedidos en tiempo real. Estas pueden incluir mensajes de texto, correos electrónicos o notificaciones a través de aplicaciones móviles, adaptándose a las preferencias de comunicación de cada cliente. Además, pueden contener detalles específicos sobre la entrega, como la hora estimada de llegada o instrucciones especiales.

4 Sección de seguimiento

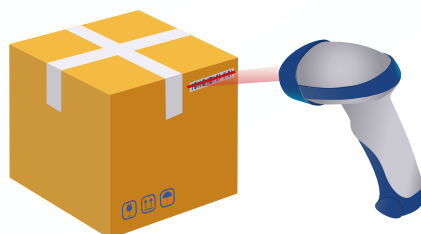


Permiten a los clientes rastrear el progreso de sus pedidos desde el momento en que se realiza la compra hasta la entrega final. Estas secciones suelen ser altamente personalizables, brindando información detallada sobre el estado del envío, ubicación actual y cualquier evento relevante que pueda afectar la entrega.



5

Tecnologías de impresión y etiquetado personalizado



Estas tecnologías brindan la oportunidad de agregar elementos de branding, mensajes específicos para el cliente o instrucciones de entrega especializadas. La personalización en el embalaje no sólo ayuda a fortalecer la identidad de la marca, sino también facilita la entrega del producto.

Para concluir

Al conocer a los clientes, utilizar tecnologías adecuadas, ofrecer opciones de entrega flexibles y personalizar las comunicaciones, los eCommerce pueden crear experiencias de entrega únicas, fortalecer la lealtad del cliente e impulsar la eficiencia operativa y la diferenciación competitiva en un mercado cada vez más exigente.



Si estás listo para optimizar y personalizar la etapa de última milla de tu eCommerce,

¡ envíame es tu aliado logístico perfecto!
Con Envíame podrás:

- ✓ Tener una sección de seguimiento de tus envíos.
- ✓ Enviar notificaciones personalizadas a tu cliente final.
- ✓ Acceder a un dashboard con métricas de desempeño.
- ✓ Conectar con más de 150 couriers en Latinoamérica y sus distintos servicios.

¡Contáctanos y lleva tu negocio al siguiente nivel!



La plataforma multicourier
de Latinoamérica



www.enviame.io



 @enviame_io

 Envíame

 Envíame