

Saiba como garantir as entregas no prazo durante a Black Friday

A Total Express, maior empresa de logística do país e parte do Grupo Abril, dá dicas para assegurar o sucesso durante a data

29/09/2016 13:26:53

Em novembro acontece a maior ação de vendas anual do mundo, a Black Friday. A data, famosa por grandes promoções, tem um número recorde de entrega ano após ano em diversos países, incluindo o Brasil. Em 2015, a Total Express, empresa de logística do Grupo Abril, entregou cerca de um milhão de encomendas, resultado 16% superior a 2014. Em 2016, a companhia tem a expectativa de novas contratações e de um aumento de 15% no volume da distribuição.

Para garantir os prazos, a Total reforça que lojas e marcas precisam planejar as entregas com antecedência. Da mesma forma que as campanhas de marketing são preparadas antes, a parte logística também deve ser planejada. Fazer a previsão de volumes por dia e compartilhar com o operador logístico dois meses antes deve ser obrigatório para facilitar o projeto. Depois disso, a empresa pode fazer as contratações extras e investimento em frete para atender a demanda do período.

Para cumprir todos os prazos e garantir o sucesso durante a data, a Total Express reuniu algumas dicas. Confira:

- Entenda quais serão as regiões mais impactadas com as suas ofertas e a origem de suas coletas (muitos e-commerces têm mais de um ponto de coleta). Essa informação também deverá ser compartilhada pelo operador logístico;
- Sinalize se houver alteração no perfil da carga (peso médio, dimensões, cargas especiais) versus média realizada;
- Prazo de entrega: Durante o período, estenda o prazo de entrega em 2 ou 3 dias – e compartilhe esse informação com os clientes para que eles possam parametrizar as regras nos respectivos sistemas;
- Ofereça serviços de entrega diferenciados. Os clientes de e-commerce em geral estão dispostos a

pagar mais caro pelo frete para receber as encomendas com prazo menor, mesmo durante a BF;

- Click and Collect: Se você possui loja física também, essa é uma boa oportunidade de oferecer a retirada dos produtos na loja. O frete pode sair mais em conta e você tem a chance de vender outros produtos durante a visita ao ponto de venda. Cheque com o seu operador logístico se ele oferece este serviço;

- Tratamento de não-conformidades: Com o volume de vendas aumentando nesta época do ano, certifique-se de que o seu operador logístico tem estrutura adequada para tratar de encomendas não realizadas, que podem ocorrer devido à divergência de endereços ou ausência de uma pessoa para recebimento;

- Atendimento: Certifique-se de ter uma equipe de atendimento capaz de rastrear as encomendas e de dar um retorno rápido ao cliente;