



**Você sabia que
25% dos clientes
pagariam mais
para receber
pedidos sem
atrasos?**

Então descubra o
valor da agilidade e
qualidade na entrega
para o consumidor.

Ao investir em promoções e fretes gratuitos para aumentar as vendas durante a pandemia, é preciso considerar um fator essencial para a satisfação do cliente: a experiência do consumidor.

Com muitas pessoas comprando online pela primeira vez e com muitas lojas físicas ainda fechadas, apostar em uma entrega no prazo, com embalagem intacta, entre outros fatores, pode ser decisivo para fidelizar o cliente.

Isso pode não ser a alternativa mais barata para o lojista, mas é a estratégia mais assertiva para conquistar o cliente e mantê-lo na carteira.

Confira abaixo algumas dicas para lojistas que querem bombar no e-commerce.



1 - Mantenha o cliente informado em todo o processo de entrega

As pessoas querem saber quando o produto chegará e como está o processo de entrega. Uma boa maneira de surpreender no atendimento é informar ao cliente sobre todos os estágios da compra, com um acompanhamento da entrega do produto em tempo real. Contrate uma transportadora que se utiliza de sistema de roteirização para melhores rotas de entrega, pesquisa operacional e análise de dados para uma tomada de decisões logísticas assertivas.



2 - Invista no atendimento Omnichannel para agilizar o processo de compra

O consumidor busca por experiências de compra cada vez mais ágeis e práticas. De acordo com pesquisas, 64% dos consumidores esperam um atendimento em tempo real independentemente do canal e nenhum deles quer repetir suas dúvidas ou problemas a cada vez que entrar em contato com uma loja online. O serviço de atendimento continuado em diversos canais ajuda a fidelizar o cliente.



3 - Tenha uma plataforma de logística bem otimizada

Atualmente, 66% das compras realizadas online são por meio de tablets ou smartphones. Por isso, utilizar um fornecedor com a plataforma bem otimizada para facilitar a usabilidade do cliente com abordagem consultiva de operações, customização e adaptada ao seu modelo comercial, bem como entrega em prazos expressos é um investimento com retorno certo.



4 - Estabeleça política de troca e devolução

De acordo com a ABComm, 96% dos comércios eletrônicos ainda não fornecem uma experiência adequada aos clientes, entre eles logística reversa, o que gera vários obstáculos para a fidelização. O fato de o cliente devolver uma mercadoria não quer dizer que ele não voltará a comprar na sua loja. A melhor solução é a otimizar o seu processo de logística reversa para tornar a experiência de compra mais confortável e satisfatória para o seu cliente.



5- Garanta uma experiência pós-venda

A experiência pós-venda, que inclui política de troca e devolução, também conta com atendimento de satisfação. A empresa que não avalia ou recebe feedback de clientes não tem inteligência de dados para saber como sensibilizá-los. Se o consumidor consegue acompanhar suas entregas em tempo real, tem uma boa impressão do e-commerce que utilizou.