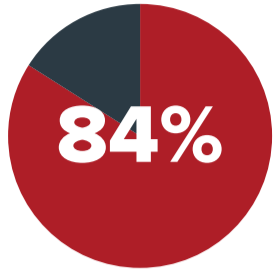


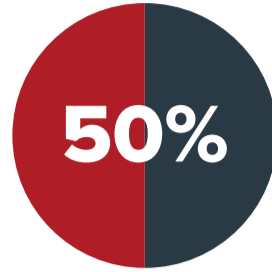
# CÓMO RENTABILIZAR CLICK & COLLECT



EL COMPRADOR ONLINE MEDIO ESTÁ CADA VEZ MÁS INSATISFECHO CON LA ENTREGA A DOMICILIO<sup>(1)</sup>:



HA DEJADO DE UTILIZAR LAS COMPRAS ONLINE DEBIDO A QUE LAS OPCIONES DE ENVÍO SON DEFICIENTES



CONSIDERA EXASPERANTE TENER QUE ESPERAR EN CASA A QUE LLEGUE UN ENVÍO A DOMICILIO

CLICK & COLLECT GENERA MÁS IMPACTO DE MARCA QUE LOS CANALES TRADICIONALES PERO ES MUCHO MÁS COMPLEJO QUE LA ENTREGA A DOMICILIO Y MÁS DIFÍCIL DE RENTABILIZAR.

## ZEBRA HA IDENTIFICADO 3 PASOS CLAVE PARA RENTABILIZAR CLICK & COLLECT

### 1 PERFECCIONAR EL PROCESO

LOS COMERCIOS MINORISTAS NECESITAN PERFECCIONAR EL FLUJO GLOBAL DEL PROCESO. LA CAPACIDAD PARA SELECCIONAR EN LA TIENDA PUEDE REDUCIR SIGNIFICATIVAMENTE LOS COSTES DE EJECUCIÓN DE PEDIDOS. LOS COMERCIOS MINORISTAS NECESITAN VISIBILIDAD DEL INVENTARIO EN TIEMPO REAL Y SISTEMAS INFORMÁTICOS CONECTADOS.

87%

DE LOS COMERCIOS MINORISTAS CONSIDERA QUE CONTAR CON UNA VISTA ÚNICA DEL INVENTARIO MEJORA LA VENTAJA COMPETITIVA

33%

DE LOS COMERCIOS MINORISTAS DESEARÍA DISPONER DE MAYOR VISIBILIDAD DEL INVENTARIO



42%

DE LOS CONSUMIDORES CONSIDERA QUE SU EXPERIENCIA ES MEJOR CUANDO EL PERSONAL UTILIZA TECNOLOGÍA<sup>(2)</sup>

JOHN LEWIS UTILIZÓ EL SOFTWARE M\_NETICS Y ESCÁNERES DE MANO ZEBRA PARA AMPLIAR SU CAPACIDAD DE CLICK & COLLECT UN<sup>(3)</sup>

30%

### 2 AJUSTAR LA EJECUCIÓN DE PEDIDOS

PARA LOGRAR LA RENTABILIDAD, LOS COMERCIOS MINORISTAS NECESITAN ESTUDIAR INDIVIDUALMENTE CADA ÁREA PARA DETERMINAR CÓMO PUEDEN REDUCIR COSTES

EFICIENCIA EN LA SELECCIÓN  
EMBALAJE Y ETIQUETADO  
RECEPCIÓN EN TIENDA  
COMPROBANTE DE ENTREGA  
IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE  
LOCALIZACIÓN DE PEDIDOS  
COMUNICACIONES DEL PERSONAL

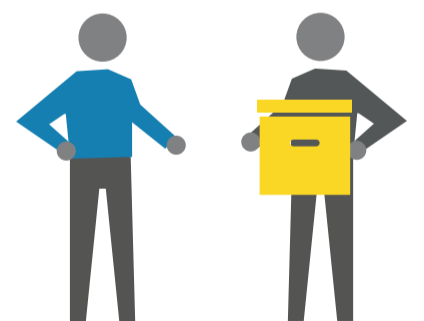
### 3 ELIMINAR LOS INCONVENIENTES DE LAS DEVOLUCIONES

23%

DE LAS DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS DE MODA SON INTENCIONADAS —LOS CLIENTES SE ESTÁN «LLEVANDO EL PROBADOR A CASA»<sup>(4)</sup>

72%

DE LOS CLIENTES CONSIDERA IMPROBABLE COMPRAR EN UNA TIENDA SI TIENE UNA MALA EXPERIENCIA CON LAS DEVOLUCIONES<sup>(5)</sup>



### 600 millones de libras

DE STOCK COMPRADO ENTRE EL BLACK FRIDAY Y DICIEMBRE QUEDAN RETENIDAS EN EL SISTEMA DE DEVOLUCIONES A MITAD DE DICIEMBRE, LO QUE IMPIDE QUE LOS COMERCIOS MINORISTAS VENDAN LOS ARTÍCULOS DURANTE UNA TEMPORADA COMERCIAL CRUCIAL.<sup>(6)</sup>

LAS DEVOLUCIONES HAN VENIDO PARA QUEDARSE, POR LO QUE LOS COMERCIOS MINORISTAS NECESITAN GESTIONARLAS DE FORMA MÁS INTELIGENTE —MANTENIENDO LA VISIBILIDAD DEL INVENTARIO Y REINCORPORANDO LOS ARTÍCULOS AL STOCK LO ANTES POSIBLE.

El nuevo eBook de Zebra, titulado «TRES PASOS PARA LOGRAR LA EFICIENCIA DE CLICK & COLLECT», analiza de forma clara la obtención de rentabilidad con Click & Collect, con ejemplos prácticos del mundo real y directrices de prácticas idóneas para reducir el coste de las devoluciones mejorando al mismo tiempo la experiencia del cliente.

[WWW.ZEBRA.COM/CLICK-AND-COLLECT](http://WWW.ZEBRA.COM/CLICK-AND-COLLECT)

Hable con Zebra hoy mismo acerca de la optimización de Click & Collect para lograr su rentabilidad.  
CONTACTO



(1) Duddle research UK 2016

(2) European Shopper Survey 2015, Zebra

(3) [https://www.zebra.com/content/dam/zebra\\_new\\_ia/en-us/solutions-verticals/product/Mobile\\_Computers/GENERAL/success-story/john-lewis-success-story-en-gb.pdf](https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/solutions-verticals/product/Mobile_Computers/GENERAL/success-story/john-lewis-success-story-en-gb.pdf)

(4) Omni-channel Retail Survey 2016, KPMG

(5) Omni-channel Retail Survey 2016, KPMG

(6) 'Clear Returns', The Telegraph, 2016