Poder programar devoluciones, clave para 2 de cada 3 compradores online

El 64% de los compradores online señalan como muy importante que su tienda online les ofrezca la opción de programar sus devoluciones en franjas de 30 minutos. Una buena política de envíos y devoluciones es clave para aumentar la confianza de los no compradores online (52%) que afirman no confiar en recibir exactamente lo que compran en la web

Según los datos específicos del último Kantar Worldpanel sobre logística e-commerce de última milla, el 65% de los españoles considera la comodidad de no tener que desplazarse como una de las 3 razones de compra clave a la hora de elegir el comercio electrónico para realizar sus compras. Los otros dos aspectos que han destacado los españoles son la posibilidad de encontrar promociones atractivas (68%) y poder disponer de mejores precios (65%).

A su vez, el estudio comisionado por Stuart pone de relieve que más de la mitad (52%) de los españoles que dicen no comprar por internet lo hace porque no confía en recibir exactamente lo que ve en la web. “Para el e-commerce, el servicio de entrega y devolución es uno de los principales activos para ganarse la confianza de los clientes”, afirma Marta Álvarez, directora general de Stuart en España. “Contar con un socio logístico de última milla fiable que te permita garantizar la calidad y rapidez de los envíos, además de adaptar la recogida de las devoluciones a las necesidades del usuario es clave para satisfacer a los usuarios actuales y, tal como hemos constatado, será imprescindible para atraer a buena parte de los casi 6 millones de españoles que no compran por Internet”, afirma la directiva.

Devoluciones, clave para conquistar a los 5’6 millones de hogares de la Generación X
La conocida como Generación X, que agrupa a aquellos españoles con edades comprendidas entre los 35 y 49 años, destaca por su falta de tiempo para comprar. Sus principales motivaciones apuntan a ello: desean comprar sin desplazarse, poder elegir a su conveniencia cuándo y dónde recibir su producto, además de disponer de facilidades en las devoluciones. Este grupo gestiona actualmente el presupuesto de compra de más de 5,6 millones de hogares en España y tiene la tasa más alta de conversión. Es decir, el 93% de la Generación X que navega por internet de manera habitual realiza compras online.

Para este espectro de población, el sistema de devolución se convierte también en un aspecto crucial cuando realizan un pedido (80%), teniendo mayor importancia para este grupo que para el resto y solo superado porque su producto llegue en perfecto estado (89%). Otro punto importante que tienen a la hora de decidirse por un e-commerce u otro es la posibilidad de realizar el pago de diferentes maneras (60%).

Stuart permite satisfacer estas necesidades de entregas y devoluciones a conveniencia gracias a su servicio de logística urbana de entrega inmediata (on-demand delivery) para el sector retail y e-commerce basado en una sofisticada plataforma tecnológica de desarrollo propio. Como partner de

logística de última milla con operaciones en Madrid y Barcelona, acerca a cualquier negocio todas las virtudes de eficacia e inmediatez que le van a permitir realizar todas sus actividades logísticas con garantías en cualquier época del año, y especialmente en temporadas de gran volumen de envíos. La compañía conecta cualquier tipo de negocio urbano con la mayor flota de partners mensajeros independientes geolocalizados, con el fin de acelerar el transporte de productos a los usuarios dentro de la ciudad en menos de 1 hora.

Datos de contacto:
Stuart
671637795

Nota de prensa publicada en: Barcelona

Categorías: Nacional Entretenimiento Logística E-Commerce Software Consumo

NotasdePrensa
https://www.notasdeprensa.es