

Enfrentan empresas retos en devoluciones

SARAÍ CERVANTES

Debido al crecimiento exponencial que tuvo el comercio electrónico, a raíz de la pandemia, las empresas han tenido que madurar diversos procesos para enfrentar la demanda del mercado, entre ellos, su logística inversa o de devoluciones.

El tema es de gran importancia, ya que la logística inversa puede llegar a representar hasta 25 por ciento del costo logístico total, de acuerdo con José Ambe, CEO de Logística de México (LDM).

Víctor Irvin Espejel, consejero de #SoyLogístico, dijo que con la pandemia el tema tomó mayor relevancia para las empresas.

“Con la alta demanda que

tuvo el comercio electrónico muchas compañías tuvieron que adecuar no solo sus canales de venta sino robustecer sus procesos de devolución de compras al incumplir con la satisfacción del cliente por razones de calidad, producto dañado, etcétera”, explicó.

El también director de Logística en Price Shoes, explicó que a casi dos años de pandemia las empresas siguen enfrentando retos en el tiempo que tardan en realizar devoluciones de producto y reembolsos, entre otros.

“Muy pocas firmas tenían maduros sus procesos desde el inventario que estaban ofertando en sus sitios web, otras ofrecían productos que no coincidían con lo que se estaba ofreciendo o no tenían muy

Buscan clientes satisfechos

La devolución de un producto es por diversas causas, pero en tiendas de retail la insatisfacción con la talla o color es la principal causa. Aquí las tres principales.

40%

de las devoluciones se debe a que el cliente no está satisfecho con la talla o color, entre otros.

17%

quiere regresar el producto por daños.

13%

porque la mercancía es diferente a la que se ofertaba en línea.

claros los procesos de devoluciones o cambios”, explicó.

José Ambe, de LDM, indicó que la logística inversa también es un nuevo reto y una crisis para las compañías mexicanas porque los consu-

midores son más exigentes.

Por ello, comentó, algunas empresas usan aplicaciones para el control de tallas, por ejemplo, y eso les permitió reducir sus devoluciones hasta 40 por ciento.