

Aby zrobić zakupy w Internecie wystarczy kilka kliknięć i możemy oczekiwać dostawy towaru do naszego domu. Jest to szczególnie praktyczne w zbliżającym się okresie Bożego Narodzenia, kiedy sporo kupujemy, a nie zawsze uśmiecha się nam przebywanie w zatłoczonych centrach handlowych.

E-zakupy stanowią wygodną alternatywę dla tradycyjnych sklepów, tym bardziej, że nie wymagają od nas żadnego wysiłku. Ale często nawet nie zdajemy sobie sprawy, że po stronie sklepu odbywa się skomplikowany proces, który decyduje o tym jak szybko będziemy mogli cieszyć się nowym produktem. Decydujące w tym zakresie znaczenie ma jakość obsługi klienta i stosowane przez sklep rozwiązania logistyczne. Jak zatem przebiega droga wirtualnego produktu w rzeczywistym świecie?

Robiąc zakupy w tradycyjnym sklepie po prostu płacimy i czekamy na wydanie reszty. Sprzedawca jedynie musi wydać nam towar, który sami wcześniej wybraliśmy. W Internecie jest to o wiele bardziej skomplikowany proces.

Po pierwsze musimy wiedzieć, komu wysłać towar, gdzie go wysłać, w jaki sposób. Poza tym kupujący musi także za niego zapłacić. To sprawia, że proces zakupowy może być skomplikowany, ale staramy się go maksymalnie uprościć, tak aby klienci wiedzieli wszystko na bieżąco i kontrolowali stan swojego zamówienia. – tłumaczy Paulina Pilecka-Domin z redcoon.pl

Etap pierwszy – zamówienie

Zwykle zanim dokonamy zakupów, zwłaszcza produktów droższych, chcielibyśmy dowiedzieć się czegoś więcej na ich temat. W tradycyjnym sklepie informacji udziela nam sprzedawca, czy podobnie może być w Internecie?

-Klienci sklepu mogą skorzystać z infolinii, obsługiwanej przez wykwalifikowany personel, który udzieli odpowiedzi na nurtujące pytania, dotyczące produktów i w razie decyzji przyjmuje zamówienia. Dodatkowo do dyspozycji klientów oddaliśmy chat, na którym można podyskutować z pracownikami sklepu. Oczywiście mogą także kontaktować się z nami mailowo. Na każdy e-mail odpowiadamy w ciągu 24 godzin – mówi specjalistka redcoon.pl
Przewagą internetowego sklepu jest także możliwość maksymalnie dokładnego opisu produktu. W tradycyjnym sklepie rzadko znajdziemy więcej niż podstawowe dane, nie jest również łatwo o wyczerpujące informacje ze strony sprzedawców.

-Wszystkie opisy na temat produktów tworzą pracownicy sklepu, starając się zawrzeć jak najwięcej informacji. Co więcej w przypadku produktów z kategorii audio, udostępniamy klientom specjalny showroom – pokój odsłuchowy, w którym można przetestować wybrany przez siebie produkt – dodaje Paulina Pilecka-Domin.

Składając zamówienie musimy podać nasze dane osobowe, bez nich bowiem przesyłka nie będzie mogła być zrealizowana. W tym momencie warto sprawdzić, czy będą one bezpieczne i czy sklep korzysta z metody szyfrowania SSL. Podobną ostrożność powinniśmy zachować w kwestii bezpieczeństwa płatności. Najlepsze sklepy umożliwiają różne formy płatności, których koszt powinien zawsze być wyraźnie wyodrębniony, tak, abyśmy wiedzieli, ile finalnie zapłacimy za produkt.

-Zróżnicowanie form płatności pozwala na wybranie najdogodniejszej metody zapłaty. Klienci mogą płacić kartą kredytową, przelewem lub za pobraniem, istnieje również możliwość zakupów na raty – mówi specjalistka redcoon.pl

Etap drugi – logistyka

Po tym jak złożymy zamówienie pozostaje nam oczekiwanie na przesyłkę, nie musi to być jednak oczekiwanie bierne.

-W każdym momencie możemy sprawdzić na jakim etapie znajduje się nasza przesyłka. Można to zrobić za pomocą e-maila, lub śledząc przesyłkę on-line. Otrzymujemy potwierdzenie zamówienia, informację na temat przygotowania towaru do wysyłki, numer listu przewozowego, który pozwala nam monitorować drogę paczki. Dzięki temu wiemy, że sklep należyście wywiązuje się z zamówienia – mówi specjalistka redcoon.pl

Duże sklepy mają specjalnie opracowane procedury logistyczne, które do minimum skracają czas oczekiwania na realizację zamówienia. Kwestia magazynowania produktów i możliwości ich szybkiej przesyłki niejednokrotnie decyduje o sukcesie rynkowym sklepu. Dlatego też najlepsi inwestują w rozbudowaną i zautomatyzowaną infrastrukturę.

- Codziennie wysyłamy olbrzymią ilość paczek, a sprawna i profesjonalna logistyka na najwyższym poziomie, zapewnia, że towary szybko i bezproblemowo docierają do klientów. Współpracujemy w tym zakresie z najlepszymi firmami kurierskimi. Co więcej, dzięki przestrzeniom magazynowym mamy w ofercie ponad 20 tysięcy modeli produktów, które w większości dostępne są od ręki, co skraca czas oczekiwania na zamówienie do minimum – mówi Paulina Pilecka-Domin.

Sklepy internetowe lepiej niż tradycyjne zabezpieczają wysyłany towar, ponieważ zdecydowanie bardziej zależy im na uniknięciu szkód transportowych.

-Sprzęt poza oryginalnym opakowaniem producenta, które samo w sobie jest pewnym zabezpieczeniem, pakowany jest w specjalny karton o dużej wytrzymałości na czynniki zewnętrzne. Przestrzeń pomiędzy opakowaniem producenta a naszym kartonem jest dodatkowo zabezpieczana woreczkami dystansowymi, uniemożliwiającymi ruch wewnątrz kartonu. Większe gabarytowo opakowania są dodatkowo zabezpieczane taśmami. Takiej dbałości o wysyłany towar nie doświadczymy w tradycyjnym sklepie – tłumaczy przedstawicielka redcoon.pl.

Zakupy w Internecie dla kupującego są zdecydowanie wygodniejsze niż w tradycyjny sposób. Tym bardziej, że możemy ich dokonać nie ruszając się z domu. Co więcej sklep internetowy zwykle oferuje o wiele większy wybór produktów i, co nie bez znaczenia, niższe ceny. Nowoczesne rozwiązania technologiczne i logistyczne wykorzystywane przez sklepy oraz jakość obsługi na najwyższym poziomie, możliwość sprawdzania, co dzieje się z naszą przesyłką sprawiają, że staje się to coraz popularniejszy sposób nabywania towarów.

www.redcoon.pl