

Estudio Ecommerce 2022

Diseñando nuevas tendencias de venta online

Las últimas tendencias de los consumidores europeos que perfilarán el e-commerce del sector de la moda en 2022.

 sendcloud



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Introducción

Es innegable que la moda es uno de los sectores más grandes y dinámicos del mercado e-commerce. Pues bien, en este nuevo año 2022 parece que mantendrá sus posiciones e incluso seguirá creciendo.

Al ser un sector en constante cambio, cada día surgen nuevas tendencias de moda. Y el mayor reto de los vendedores online es mantenerse al día con las nuevas tendencias del sector.

Pero no te preocupes, si vendes moda online y sientes curiosidad por la dinámica del mercado, ¡estás a punto de enterarte de datos muy interesantes!

Este informe se ha creado a partir del [Estudio Ecommerce](#) que incluye a casi 8.000 consumidores europeos online. El 30% de los encuestados eran consumidores online del sector de la moda.

Ten en cuenta que todos los compradores que participaron en esta encuesta han pedido al menos 1 producto de la categoría de moda en los últimos 3 meses del periodo de investigación.

A continuación pasaremos a analizar los comportamientos de los compradores online y las últimas tendencias que están dando forma al sector de la moda e-commerce.

¡Disfruta de la lectura!



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Durante el último año y medio, millones de compradores se han sumado a la tendencia del e-commerce, lo que ha provocado un gran impulso en las ventas.

Hoy en día, la moda tiene la mayor cuota de penetración en el mercado con un crecimiento exponencial y parece que las ventas online irán adquiriendo aún más importancia.

Los nuevos mayoristas y los gigantes de la venta al por menor están utilizando el e-commerce como un nuevo canal de ventas, lo que da lugar a un gran entorno competitivo.

¿Y qué más hay?



A finales de 2025 se espera que el tamaño total del mercado mundial de la moda alcance los 1.164,7 millones de dólares. (fuente: Statista)



China es, con diferencia, el mayor mercado de la moda online y se espera que su volumen sea dos veces mayor que el de Estados Unidos. Si hablamos de compras transfronterizas, los consumidores europeos compran online sobre todo en China.



Europa ocupa el tercer lugar en el mercado de la moda, con una base de clientes que está pasando de las compras offline a las online. Zalando, Vente Privee, Asos, el Grupo Otto y H&M son grandes ejemplos de los principales actores en Europa.



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Datos sobre los consumidores y sus comportamientos de compra

Comprender a los consumidores es la única manera de transformar tu negocio en 2022.

¡No es fácil, pero nosotros te echamos una mano!



La generación Z y los milenials piden más artículos de moda online que otros grupos de edad.



Las mujeres (72%) tienden a comprar más moda por internet que los hombres (28%).



El 80% de los compradores de moda compran directamente en tiendas online.



Los compradores de moda compran productos casi dos veces al mes por término medio.



Los compradores suelen gastar una media de 100€ por producto.



Después de la electrónica, los consumidores de moda son los mayores fans de las tiendas internacionales, en comparación con otras categorías como los deportes y los artículos para mascotas.



Los compradores de moda prefieren comprar en mercados como Amazon y eBay antes que por redes sociales.



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Un poco de inspiración:

Cómo Amazon está innovando el sector online de moda

Al pensar en la moda, probablemente no te venga directamente a la cabeza Amazon.

Sin embargo, es interesante destacar la evolución de este gran líder del e-commerce. Así es como el gigante mantiene contentos tanto a los consumidores como a las marcas de moda:

- ✓ Asociación con Vogue para apoyar a los pequeños y medianos diseñadores independientes.
- ✓ Lanzamiento de tiendas de lujo para que los compradores puedan conseguir artículos exclusivos con entrega rápida, gratuita y reembolsable.
- ✓ Lanzamiento de Armario Prime para que los compradores puedan probar sus artículos antes de comprarlos.
- ✓ Lanzamiento de Drop para que los influencers se centren más en los lanzamientos de tendencia con escaparates personalizados.
- ✓ Ofreciendo acceso a productos de moda que no se pueden encontrar en tiendas físicas. Por ejemplo, en Drop, cada colección está online durante un máximo de 30 horas porque las telas son limitadas y cada prenda es única y creada bajo petición.

La mayor estrategia de Amazon es la adaptación: **adaptan su forma de hacer negocios en función de las expectativas de sus compradores.**



Claves para la **conversión**
en tu tienda de moda
online



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

1 ¡Construye tu marca!

Como marca inspiradora, Ralph Lauren se posiciona como el gran innovador de la marca de estilo de vida aspiracional.

Con el tiempo, revisaron sus valores de marca y empezaron a diversificar su cartera con varias líneas de productos en consonancia con las expectativas de sus clientes. Hoy en día, sus sub-marcas son más accesibles y presentan diferentes calidades, precios y mercados objetivo.

En cuanto a los mensajes de su marca, se centran en la diversidad y en otros temas importantes que van desde los derechos humanos hasta estudios sobre cáncer. Presentan colecciones y campañas especiales para apoyar cada categoría.



Destacamos 3 cosas que están haciendo muy bien:

- ✓ Crear su historia.
- ✓ Mostrar sus valores de marca.
- ✓ Ofrecer un sitio web y unos canales de redes sociales que reflejen todo lo que tiene que ver con su marca.

Por último, pero no menos importante, guían e informan desde el principio a sus visitantes sobre el umbral de envío gratuito y las posibilidades del método de entrega.

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

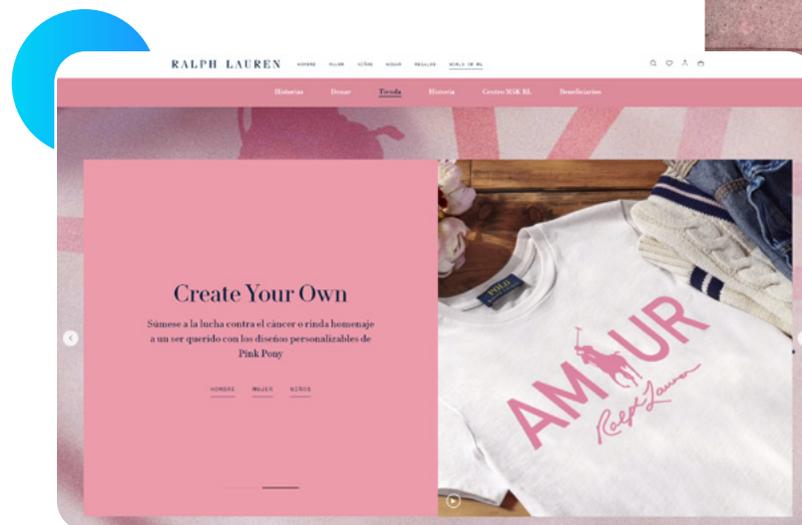
Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

¿Qué conclusiones puedes sacar de aquí para aplicar a tu tienda?

- ✓ Conviértete en un punto de referencia para tus compradores.
- ✓ Expresa tus valores y crea tu comunidad online.
- ✓ Destácate con las páginas de productos de tu marketplace.
- ✓ Conecta con tu audiencia en los diferentes canales sociales.
- ✓ Ofrece experiencias personalizadas.



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

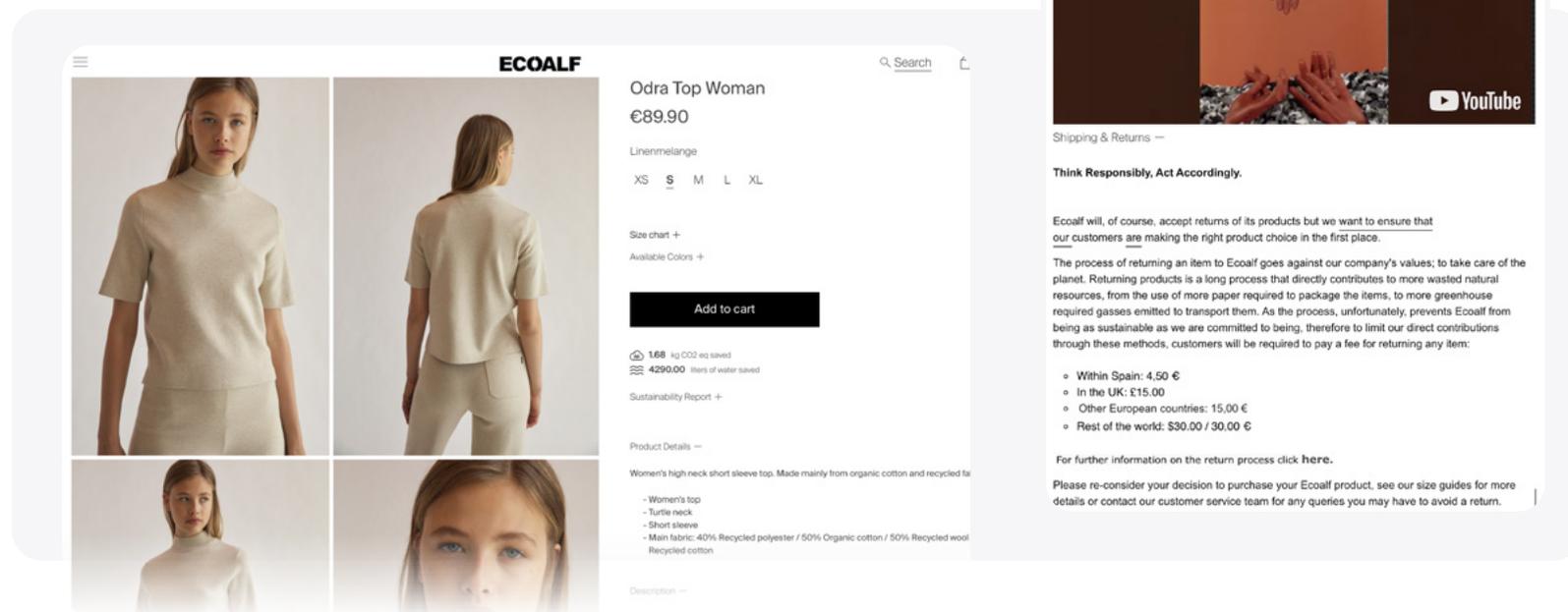
2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

2 Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes

- ✓ Utiliza los datos del producto y del cliente para mejorar tu experiencia de usuario.
- ✓ Utiliza categorías de productos e incluye descripciones claras.
- ✓ Guíalos de forma inteligente y diseña un checkout sin distracciones.
- ✓ Crea engagement compartiendo contenido creativo.
- ✓ Informa claramente sobre tus métodos de entrega y políticas de devolución.

Como buena inspiración, la marca de moda española Ecoalf ofrece ropa sostenible con materiales veganos. Presentan un diseño web responsive con contenidos atractivos y descripciones detalladas de los productos. La etapa del checkout es limpia, guiando al consumidor para completar sus compras sin ninguna molestia.



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

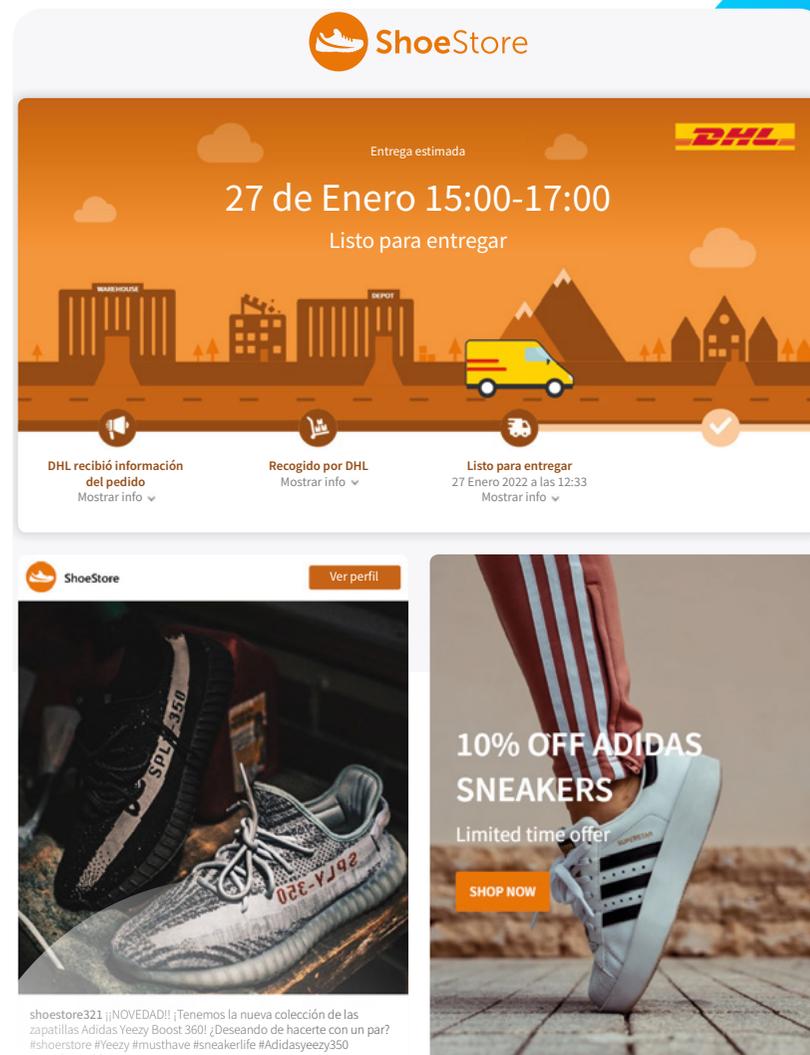
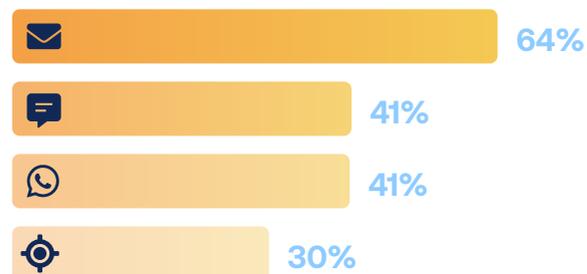
3 Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos

Imagina que acabas de pedir ropa nueva para la boda de tu hermana, pero no tienes ni idea de por dónde andará el pedido... ¿PERDÓN?

Para aumentar la satisfacción del cliente y la repetición de compra es importante contar con un sistema de seguimiento del envío. Si quieres impulsar la fidelidad a tu marca, te van a encantar las notificaciones de seguimiento personalizadas de Sendcloud.

Además, ¿por qué no enviar actualizaciones a tus clientes en diferentes canales según sus preferencias?

Hay una preferencia por las actualizaciones de seguimiento a través de correo electrónico, SMS, WhatsApp o aplicaciones propias del transportista



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

4 Ofrece entregas flexibles

Más del 80% de los compradores españoles considera que la entrega flexible es un factor importante en su proceso de compra. Ellos quieren decidir cómo recibir sus artículos de moda, por lo que tú debes tener opciones de entrega flexibles.

Además, los envíos multitransportista son una tendencia en alza que no querrás perderte en 2022.

Por ejemplo, Zara ya ofrece entregas flexibles: desde entrega al día siguiente hasta recogida en tienda. Esto influye en la decisión de compra del consumidor.

La clave es ofrecer diferentes métodos de envío y combinarlos con varios transportistas para que tus clientes estén satisfechos.

The screenshot shows the Zara checkout page with the shipping selection screen. The page is titled 'ELIGE TU MÉTODO DE ENVÍO' and includes the Zara logo and navigation links for 'ENVÍO', 'PAGO', and 'RESUMEN'. The shipping options are categorized into three sections: 'RECOGER EN TIENDA', 'PUNTO DE ENTREGA', and 'ENVÍO A DOMICILIO'. Each option includes a radio button, a description, and a price. A note at the bottom indicates 'ENVÍO GRATUITO EN PEDIDOS SUPERIORES A 30 EUR'.

Categoría	Opción	Costo
RECOGER EN TIENDA	viernes 06	GRATUITO
PUNTO DE ENTREGA	viernes 06 - lunes 09	3,95 EUR
ENVÍO A DOMICILIO	Mañana	3,95 EUR
	Hoy	5,95 EUR

ENVÍO GRATUITO EN PEDIDOS SUPERIORES A 30 EUR

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

5 Optimiza la experiencia del checkout

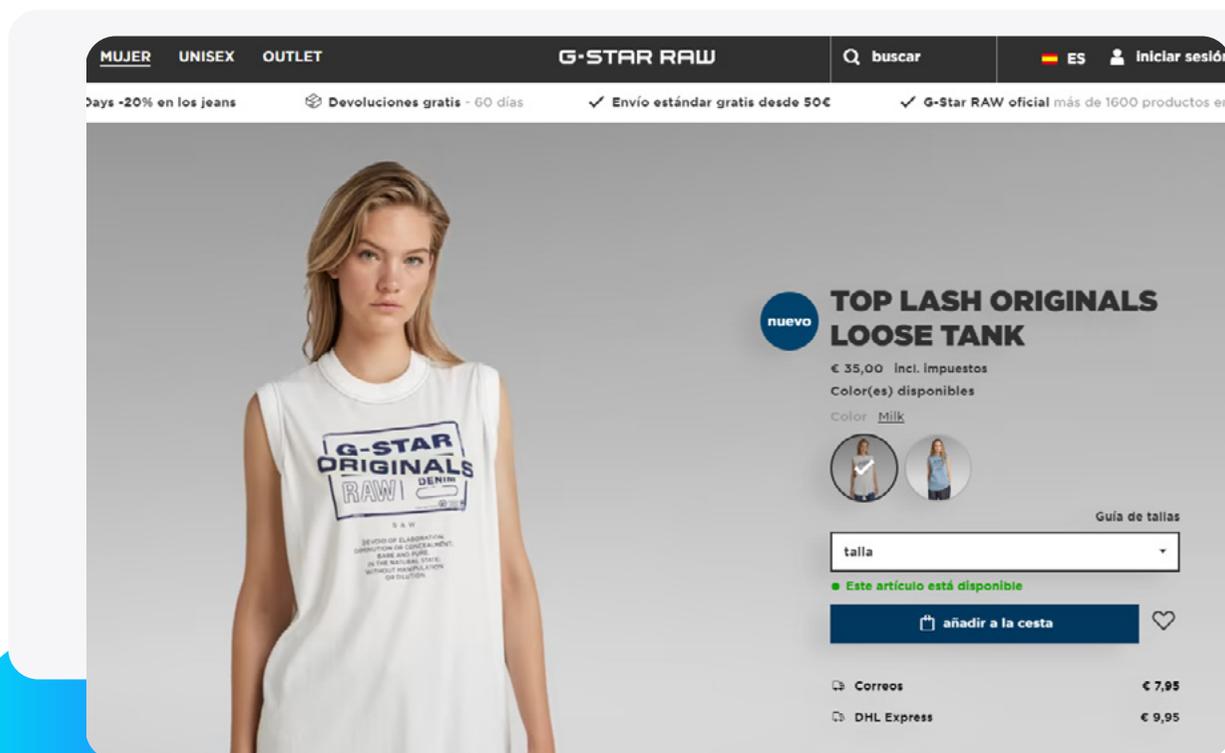
¿Sabemos cuál es tu mayor pesadilla! Las tasas de abandono de carritos, ¿verdad? Esto es lo último que desea un vendedor online. El hecho es que unos gastos de envío demasiado altos constituyen el principal enemigo del checkout.

Pero la buena noticia es que el 84% de los consumidores españoles de moda tiende a añadir otro producto a su cesta para llegar al envío gratuito a partir de un determinado importe. Así que puedes aprovechar esto en tu favor.

G-star RAW, una de entre muchas marcas, ofrece el envío gratuito a partir de compras de 50€.

Elimina todas las distracciones en tu página de checkout y ofrece a tus compradores una forma rápida de comprar tus artículos de moda.

Te encantará ver el aumento de las conversiones en el checkout.



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

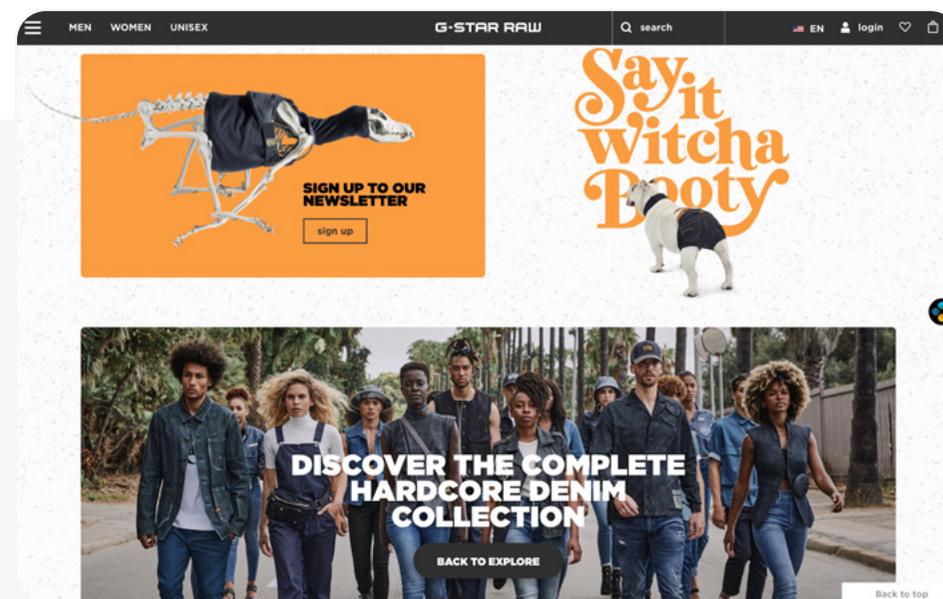
Sobre Sendcloud & Nielsen

6 Céntrate en retener a tus clientes

- ✓ Enfócate más en crear una base de clientes fieles.
- ✓ Premia a tus clientes fieles.
- ✓ Entiende la inspiración de tus compradores.
- ✓ Haz campañas de marketing creativas.



Campaña de marketing creativa (vídeo) de G-Star RAW



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

7 Optimiza tu estrategia de envío

Los consumidores españoles de moda no se interesarán por tus fascinantes productos si tu estrategia de envío no es eficaz. Si quieres que se conviertan en tus fieles seguidores, tienes que asegurarte de que los artículos no se pierdan ni se dañen durante el transporte.

Algunos datos interesantes

71% de los compradores de moda considera un problema los gastos de envío demasiado altos

Les parece bien pagar un máximo de 5,25€ por el envío si ya han gastado 150€ en el pedido.

80% de los compradores de moda considera un factor importante la entrega flexible

Este porcentaje es mayor que en otras categorías de productos como las de salud, electrónica y jardinería.

2% de los compradores de moda espera que sus productos se entreguen en 1 día

Por el contrario la gran mayoría espera que sus pedidos se entreguen en un plazo de entre 2 y 5 días o incluso más.

Una posible explicación es que las pequeñas empresas de moda actualmente no poseen los medios para ofrecer una entrega rápida y casi ¼ de los compradores no tiene problema en esperar por su pedido.

Los consumidores de moda tienden a seguir sus paquetes a través del smartphone más que la media general

La posible razón es que las tiendas grandes adoptan rápidamente las nuevas tecnologías y recibir actualizaciones a través del móvil ya se ha convertido en un nuevo estándar para el consumidor.

Los compradores de moda quieren un reembolso de su dinero si su paquete se extravía o llega dañado

En ese caso:

Prefiere un reembolso



Prefiere que le envíen de nuevo el mismo producto



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Más vale prevenir curar

Unos gastos de envío demasiado altos y un plazo de entrega largo siguen siendo los grandes obstáculos de las conversiones. Y los compradores comparan entre varios vendedores para sacar el mejor partido a cada oferta.

Aquí tienes algunos datos clave para optimizar tus procesos.



¿Por qué razón has abandonado el carrito de compra en una tienda online de ropa?

Los gastos de envío eran caros



El envío era mucho más lento de lo que esperaba



No estaba el método de envío que deseaba



¿Cuál es la principal razón por la que no volvería a hacer un pedido en una tienda online?

Recibí el paquete dañado



No llegué a recibir el paquete



Recibí el paquete más tarde de lo esperado



La tienda online no me ayudó con alguna pregunta relacionada con el envío



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

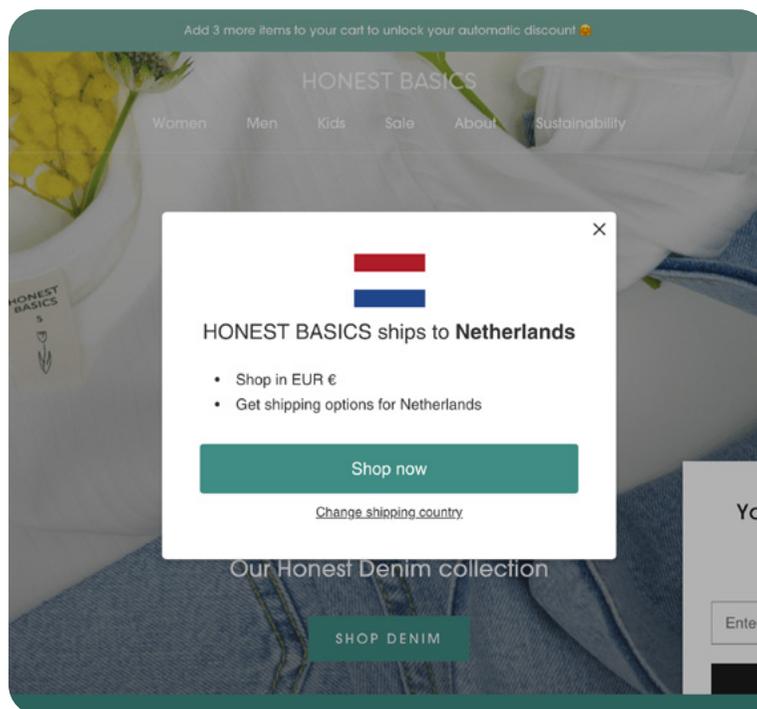
2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

8 Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega

Las tiendas online que no se andan por las ramas y facilitan información sobre la entrega desde el principio son las que tienen éxito.

Antes de la compra, asegúrate de añadir tus **puntos de venta logísticos** en tus páginas de inicio y de categorías, para que los compradores puedan leer ya desde ese momento tus opciones de entrega cuando naveguen por tu tienda online.



Espera, ¿qué tipo de puntos de venta logísticos?

- ✓ Opciones de precios de entrega.
- ✓ Política de devoluciones.
- ✓ Hora límite para determinadas fechas de entrega, por ejemplo “Compra antes de las 14 h y recibe tu pedido hoy mismo”.
- ✓ Opciones de entrega especiales, como Click & Collect, puntos de recogida, etc.

A tener en cuenta

Los consumidores de moda tienden a elegir la entrega en fin de semana y la entrega nocturna más que en otras categorías de productos, como los artículos para mascotas o la electrónica.



Hora límite para al día siguiente



Hora límite para el mismo día

Los compradores de moda españoles consideran las 17:37 como hora límite para la entrega al día siguiente y las 16:13 como hora límite para la entrega el mismo día.

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

9 No dejes que las devoluciones te impidan crecer

Las devoluciones son un engorro, pero... ¿y si te dijésemos que puedes utilizarlas en tu beneficio?

Vamos a analizar las principales razones por las que se devuelven productos y cómo solucionarlo.

Principales razones por las que los compradores de moda devuelven sus compras:	Cómo reducir el número de devoluciones de una tienda online:
Recibir un producto o talla equivocados.	Añadiendo opiniones de clientes, fotos claras de los productos, descripciones y tablas de tallas.
Decepción con el producto porque no se corresponde con la descripción.	Mostrando a los clientes todos los datos de cada artículo en las páginas de los productos (qué es, qué tacto tiene ...).
Recibir productos dañados o que contengan errores.	Asegúrate de que los productos sean los correctos y empaquétales bien en cajas de tamaño adecuado.
Retrasos y problemas con el envío.	Optimiza los envíos con el transportista adecuado para asegurarte una entrega puntual.

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Algunos datos interesantes sobre las devoluciones

58% de los compradores online suele devolver sus artículos de moda

Estos porcentajes son significativamente más altos que los de otras categorías de productos como alimentos, bebidas y artículos deportivos.

64% de los compradores de moda espera que las devoluciones sean gratuitas

En su opinión, los vendedores online son quienes deben organizar y pagar la devolución.

47% de los compradores realiza pedidos más frecuentes si la tienda ofrece devoluciones gratuitas

31% no volvería a pedir en la misma tienda si les corresponde a ellos organizar la devolución

Los consumidores de moda quieren periodos de devoluciones más largos:

42% declara que no realizaría el pedido si el periodo de devolución es inferior a 60 días

Zalando es una buena inspiración en lo que respecta al periodo de devolución. Los compradores pueden devolver sus productos en un plazo de 100 días si no están satisfechos con sus pedidos.

Los compradores de moda prefieren llevar su paquete a un punto de recogida mientras que los consumidores de otras categorías prefieren que se recoja su paquete en su ubicación

Una explicación potencial podría ser que los artículos de moda son relativamente fáciles de transportar a un punto de entrega.

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Tu política de devoluciones puede marcar una gran diferencia

¿Sabías que el 65% de los compradores online comprueba la política de devoluciones antes de comprar?

Elementos más importantes de una política de devoluciones para los compradores de moda

Gastos de devolución



Plazo de reembolso



Periodo de devolución



Etiquetas listas para usar



Seguimiento del estado de la devolución



¡Seamos realistas!

El derecho de devolución es una ley válida en Europa. Debido a los obstáculos asociados a las devoluciones, los consumidores europeos no son los grandes fans de las tiendas internacionales.

Sin embargo, China sigue siendo el mayor mercado e-commerce, y los compradores de moda son los que más piden a China. Esto es muy interesante teniendo en cuenta los altos gastos de envío y la falta de políticas de devolución adecuadas.

Si realizas ventas online internacionales, puedes competir con esto ofreciendo una buena política de devoluciones y aumentando tus conversiones.



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Puedes hacer frente a las devoluciones con el portal de devoluciones sencillo y accesible de Sendcloud:



Ofrece crédito en la tienda como alternativa y mantén satisfechos a tus clientes. Siempre pueden cambiar sus devoluciones por otro producto y seguir comprando en tu tienda.



Deja que tus clientes decidan cómo devolver los productos. Pueden devolver sus artículos en un punto de servicio cercano o en la tienda.



Minimiza las consultas al servicio de atención al cliente enviando/recibiendo actualizaciones automáticas del estado de las devoluciones.



Crea tu propio portal de devolución para que tus clientes puedan enviar sus devoluciones digitalmente.



Benefíciate de los paneles de análisis y mantente siempre informado sobre lo que la gente devuelve.

Inspírate en KLEIR

La marca de moda con sede en Bélgica KLEIR tiene un proceso de devolución muy sencillo e invierte menos tiempo en la gestión de las devoluciones.

“Para acelerar el proceso de devolución, hemos diseñado una pequeña aplicación que crea una etiqueta en Sendcloud utilizando la API, y la descarga automáticamente”

Nick Daelemans



[Haz clic aquí](#) para saber cómo realiza KLEIR sus envíos eficientes con Sendcloud. Descubre cómo simplifican el proceso de devolución.

**El futuro del
e-commerce en el
sector de la moda**



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental ¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

La generación Z redefine el futuro de la moda

La generación Z define la moda como una tendencia que va y viene muy rápidamente. Si eres vendedor de moda online, puede que te preguntes cómo te las vas a apañar para conectar con la generación Z.

¡Pues sí, este es un tema complicado! Como su mundo cambia tan rápido, tienes abrirte paso con tu marca entre todo ese ruido.

Estas son algunas características de tus compradores de moda más jóvenes:

- ✓ Lo que les importa es el propósito de tu marca, ya que tienen a su alcance diversas alternativas para los productos de moda.
- ✓ Se interesan por la moda ética y sostenible.
- ✓ A diferencia de los milenials, les dan igual las etiquetas de las marcas de lujo.
- ✓ La originalidad forma parte de su ADN.
- ✓ Rompen las reglas de género con un estilo urbano y prendas oversized.
- ✓ Les encanta la ropa athleisure (con estilo).
- ✓ Prefieren las marcas económicas.
- ✓ Compran a través de los canales digitales y se inspiran en sus redes sociales.
- ✓ Son los mayores fans de las soluciones de “compra ahora, paga más tarde”.



Algunos consejos

No seas uno más de los que venden artículos de moda. Puedes hacerlo mucho mejor. Construye tu marca, crea tu historia y conéctala con diferentes personalidades. Así es como puedes ganar más seguidores fieles.

Ten en cuenta tu impacto medioambiental y construye los valores de tu marca en torno a él. Haz uso de métodos de entrega ecológicos y replantéate tu estrategia de packaging a partir de hoy.

Busca siempre nuevas formas de sorprender a tus clientes. Ten presencia en los canales en los que pasan más tiempo, ofrece posibilidades de seguimiento adicionales y sé creativo con tus campañas.

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Aumenta la conciencia medioambiental

La pandemia mundial dejó muy claro que el comercio electrónico produce muchas emisiones de carbono.

Por lo tanto, el diferenciador clave entre las marcas en 2022 será el impacto de las entregas en el medioambiente.

Si quieres asegurarte de que los consumidores acaben en tu tienda y sigan viniendo a comprar tus artículos de moda, es hora de abordar servicios más sostenibles.



fuelle: interempresas.net

Un poco de inspiración sobre la entrega verde

Una de las empresas de transporte más populares, DHL Express, ofrece servicios de entrega de última milla para el transporte de paquetes.

Ofrecen un servicio de entrega 100% libre de fósiles y entregan los paquetes de forma respetuosa con el medioambiente. Parece que seguirán haciendo cosas geniales por un planeta mejor.

Si alguna vez quieres activar DHL Express como tu solución de logística verde, no olvides aprovechar la asociación con Sendcloud en cuanto a las tarifas de envío.

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Ofreciendo un embalaje ecológico

- ✓ Puedes elegir materiales reutilizables o biodegradables.
- ✓ Evitarás un alto nivel de residuos ambientales.
- ✓ Reducirás las emisiones de carbono y generarás muchos menos residuos.

Ofreciendo envíos verdes

- ✓ Contribuirás a reducir las emisiones globales de carbono.
- ✓ Minimizarás tu presupuesto con menos materiales de embalaje.
- ✓ Conservarás clientes fieles.



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

54% cree que el auge de las compras por internet constituye un problema medioambiental

70% cree que las tiendas de moda online suelen utilizar demasiados materiales de embalaje para enviar sus pedidos

80% opina que el material de embalaje de los productos comprados online debería ser totalmente reciclable

61% espera que las tiendas de moda online ofrezcan métodos de entrega verdes (neutros en CO2)

54% prefiere esperar un poco más por sus pedidos si esto es más sostenible para una menor emisión de CO2

Inspírate en Zalando

Zalando, la plataforma de moda líder en Europa, se propone haber reducido sus emisiones de carbono operativas en un 80% en 2025!

- ✓ A través de sus soluciones de fulfilment, son dueños de los procesos de fulfilment, entrega y devoluciones.
- ✓ Mediante su entrega verde de última milla reducen la huella de carbono del transporte.
- ✓ En todos sus mercados, Zalando optimiza la entrega al primer intento a través de iniciativas como los puntos de recogida y entrega.
- ✓ Entregan paquetes entre las 5 de la tarde y las 10 de la noche con bicicletas de carga.
- ✓ Sus embalajes de envío son 100% reciclados.
- ✓ Incluyen una opción en el checkout para que los consumidores paguen por reducir las emisiones de CO2.

Subtotal	63,99 €
Envío	Gratis
Compensación CO2	0,25 €
PRECIO TOTAL (incluye IVA)	64,24 €

COMPLETAR EL PAGO

Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

Los transportistas impulsan la logística verde

¿A qué está bien que las empresas de reparto estén desarrollando soluciones innovadoras en logística verde para reducir las emisiones de carbono a nivel mundial?

He aquí algunos ejemplos interesantes:

- ✓ Lanzan herramientas inteligentes para medir y reducir las emisiones.
- ✓ Utilizan un embalaje para los envíos del tamaño adecuado.
- ✓ Operan con camiones propulsados por gas natural licuado.
- ✓ Ofrecen una planificación inteligente de la ruta para eliminar kilómetros superfluos.
- ✓ Optimizan la cadena de suministro para todas las recogidas y entregas de paquetes.
- ✓ Operan con transporte de combustible alternativo y tecnología avanzada.

Vale la pena mencionar que muchas empresas de reparto actualmente abordan el impacto medioambiental y trabajan con programas impresionantes de reparto ecológico.



Más información sobre los programas de entrega ecológica de los transportistas

Para comprender mejor estos programas ecológicos, quizás quieras profundizar en ellos.

Aquí puedes consultar los mejores transportistas con los que trabaja Sendcloud.

Conclusión
**y consejos finales para
e-commerce de moda**



Introducción

Datos interesantes sobre el mercado de la moda online

Datos sobre los consumidores y su comportamiento de compra

Claves para la conversión en tu tienda de moda online

1. ¡Construye tu marca!
2. Crea una experiencia de compra fácil para tus clientes
3. Ofrece un sistema de seguimiento de los envíos
4. Ofrece entregas flexibles
5. Optimiza la experiencia del checkout
6. Céntrate en retener a tus clientes
7. Optimiza tu estrategia de envío
8. Informa cuanto antes sobre las opciones de entrega
9. No dejes que las devoluciones te impidan escalar

El futuro del e-commerce en el sector de la moda

La generación Z redefine el futuro de la moda

Aumenta la conciencia medioambiental
¿Cómo puedes contribuir a un planeta mejor?

Datos interesantes sobre la sostenibilidad en la moda

Conclusiones finales

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Sobre Sendcloud & Nielsen

2022 es un año crítico para los vendedores de moda

Una cosa es cierta: la pandemia mundial provocó un cambio en la forma en que la gente compra sus artículos de moda.

Y el comercio electrónico se ha convertido en una parte importante de la “nueva normalidad”.

Para sobrevivir en este entorno competitivo, asegúrate de elaborar tu estrategia basándote en la sostenibilidad ya que esto va a ser determinante en el futuro de las marcas de moda.

Además, la ampliación de tu base de clientes constituirá el motor clave para un crecimiento estable a partir de 2022. ¡Te espera un buen trabajo!

Ten en cuenta que las grandes empresas seguirán haciendo mucho ruido y esto llevará a la aparición de más competencia, tanto para tiendas físicas como online.

No te olvides de redefinir los valores de tu marca, de crear presencia online y de pasarte al lado verde para satisfacer las expectativas de tus clientes.

Aprovecha las últimas tendencias para hacerte un hueco en entre la competencia.

¡Por último, no olvides sentirte orgulloso de ti mismo y celebrar lo lejos que has llegado en tu negocio!

Lectura recomendada

¿Tienes una marca que vende a nivel internacional? Consulta la guía definitiva de entregas e-commerce: Estudio Ecommerce 2022. En ella se comparten las últimas novedades sobre logística e-commerce, envíos internacionales y tendencias futuras en diversos sectores para ayudarte a impulsar tus conversiones.



[Descargar el Estudio Ecommerce](#) 

Sobre Sendcloud y Nielsen



Envíos más inteligentes y rápidos, envíos Sendcloud

En 2011, tres fundadores de una tienda online de los Países Bajos estaban en un bar quejándose de lo caros que eran los envíos, que además consumían mucho tiempo y frenaban su crecimiento. Pasaron semanas buscando una solución viable y no encontraron nada. En lugar de aceptar la situación, decidieron crear la suya propia. Y así se fundó Sendcloud.

Sendcloud es una plataforma de envío integral para negocios online que conecta con más de 85 sistemas de tiendas y empresas de reparto. Como una de las empresas tecnológicas de más rápido crecimiento en Europa, la empresa tiene la misión de conseguir que el envío sea lo más escalable posible para cualquier negocio.

Con más de 23.000 clientes, integraciones con más de 50 sistemas e-commerce, y más de 80 transportistas internacionales, Sendcloud es la solución de envío líder en Europa, y dentro de poco en todo el universo.

Para más información: www.sendcloud.es

Nielsen: La audiencia lo es todo™

Nielsen Holdings plc (NYSE: NLSN) es una empresa global de medición y análisis de datos que proporciona la visión más completa y fiable disponible sobre consumidores y mercados de todo el mundo. Su enfoque combina los datos patentados de Nielsen con otras fuentes de datos para ayudar a clientes de todo el mundo a entender lo que está ocurriendo ahora, lo que va a ocurrir más adelante y cuál es la mejor forma de proceder con estos conocimientos.

Nielsen, una empresa de S&P 500, opera en más de 100 países y cubre más del 90% de la población mundial.

Para más información: www.nielsen.com

Lleva a la práctica tú mismo las conclusiones de este estudio

¿Quieres tener una estrategia de envíos de campeones y ofrecer la mejor experiencia de envío a tus clientes? Empieza a utilizar Sendcloud de forma gratuita y descubre cómo puedes ahorrar tiempo y costes en logística mientras ofreces a tus clientes las mejores soluciones de envío y devolución.

Crear una cuenta gratis hoy [↗](#)

¿Preguntas?

Para más información sobre este estudio, dirígete a marketing@sendcloud.com

 sendcloud

