



Coronavirus en e-commerce: situación y prácticas

tu guía definitiva



¿Cómo gestionar la crisis del Corona?

La guía definitiva para tu e-commerce

sendcloud.es

¿Qué impacto tiene la crisis del coronavirus en el e-commerce?

¿Cuál es el impacto de esta crisis para ti como vendedor online y cómo puedes reaccionar a ella? En esta guía te ofrecemos consejos sobre cómo sobrellevar la crisis.

Nos encontramos ante una crisis sanitaria sin precedentes. El COVID-19 no solo afecta a la salud de millones de personas, sino que también tiene un impacto económico sobre estas personas.

Debido a que se ha establecido una cuarentena obligatoria en todo el país y muchas tiendas físicas se han visto obligadas a cerrar, y el comercio electrónico se encuentra en una posición única. No solo porque la mayoría de los negocios pueden seguir enviando productos, sino también porque están en posición de ayudar a otros negocios.

Pero lo que parece tan lógico a primera vista, no es tan simple en la realidad. Es cierto que cada vez más personas hacen más pedidos online, pero la gente también es más reacia a gastar dinero debido a la inseguridad de los ingresos y a que los fabricantes hacen un sobreesfuerzo por aumentar la producción y entregar los productos.

Se puede apreciar un aumento de los pedidos sobre todo en categorías de productos que satisfacen las necesidades actuales de los consumidores. Piensa en los productos que son para la salud, para pasar el tiempo en la cuarentena y accesorios de oficina para el hogar.

“La actual crisis del Corona afecta a todos y cada uno de los negocios. Algunos pueden beneficiarse, pero tarde o temprano sentirán los efectos. Es el momento de actuar, buscar nuevas oportunidades y mostrar solidaridad con tus clientes y otros negocios.”

Crisis del Corona: ¿Hay un crecimiento positivo?

La crisis del Corona tiene un gran impacto en nuestra economía y la mayoría de las empresas experimentan algún tipo de contratiempo. Pero para algunos negocios online esta crisis crea nuevas oportunidades.

Mercados en crecimiento

Cuando todas las tiendas físicas han cerrado debido al confinamiento y la gente está en cuarentena, las tiendas online están en “auge”.

Una encuesta dirigida por la agencia de marketing española **Geotelecom**, mostró en la primera semana de confinamiento una caída de las ventas global de hasta un 50%. Dos semanas después, según una investigación realizada por **Guillem Sanz**, ha reportado un crecimiento de un ¡55% en ventas online!

La caída de categorías como **moda y calzado (-68%)** o **mascotas (-22%)**, son compensadas por el crecimiento de ventas en **deportes (+135%)**, **jardinería (+130%)** y **farmacia (+26%)**.

Como puedes ver, los beneficiarios de esta crisis son aquellos relacionados con la salud y artículos para pasar el tiempo en cuarentena. Pero, ¿son estas tiendas online inmunes a la crisis?

¡Para nada! Incluso si tienes una tienda online y vendes estos productos, ya sabrás que la parte más sensible y que supone un mayor riesgo es ¡el envío!

“Hay un gran aumento de las ventas online de productos relacionados con la comida, salud, deporte, material de oficina y entretenimiento.”



Alimentación



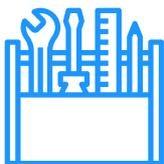
Productos para la salud



Artículos de oficina



Frigoríficos



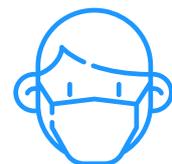
Productos de artesanía



Artículos de deporte



Videojuegos



Equipos de protección

¿Cómo afecta la crisis al envío?

Hay muchos factores que pueden impactar negativamente en el envío. Desde empleados de baja por enfermedad hasta retrasos debido al aumento de las medidas de higiene. Estas son las cuatro mayores limitaciones a las que se enfrenta el envío.



Retrasos en la entrega

Debido al número de infectados y a la cuarentena entre los empleados de las empresas de transporte, las entregas pueden retrasarse bastante. Por lo que en ocasiones no podrás cumplir con tus plazos de entrega habituales.



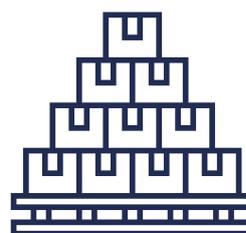
Fallos en la entrega

Debido a órdenes oficiales, algunas zonas, por ejemplo en Italia, España o China, no pueden ser suministradas. Ten en cuenta que estas restricciones pueden entrar en vigor sin previo aviso. Cuando esto ocurra, debes comunicarlo rápidamente a tus clientes.



Cambios en la entrega de paquetes

Muchas empresas de transporte no exigen actualmente la firma del destinatario al entregar los paquetes para reducir así el riesgo de infección. Tus clientes, por otro lado, prefieren la entrega en un lugar de almacenamiento en su propiedad o en un punto de servicio. Es posible que dichos puntos no estén operativos debido al cierre obligatorio de tiendas y establecimientos físicos.



Capacidad de suministro saturada

Si tu tienda online ofrece productos que actualmente tienen una gran demanda, te verás saturado de pedidos. Aquí puede suceder que no puedas mantener el ritmo de tus envíos, porque la cantidad de productos en tu almacén no es suficiente o que los empleados del almacén estén de baja por enfermedad debido a la epidemia. También aquí se producirán retrasos en las entregas.

¿Cómo reaccionar a la crisis del Corona?

No importa si tu tienda online va viento en popa o si se está colapsando por los pedidos, ¡hemos compilado una lista de 21 consejos prácticos para que puedas sobrevivir a la crisis actual!

- ☑ **Permanece informado continuamente:** La crisis del Corona se va desarrollando de forma impredecible. Mantente informado de las últimas noticias y cambios relacionados con los envíos y entregas.
- ☑ **Ten un presupuesto más flexible:** Ten en mente cualquier pérdida de beneficios. Opta por el SEO si tienes que recortar de anuncios de pago.
- ☑ **Expande tus acciones de marketing:** Ofrece promociones y descuentos especiales para que tus clientes compren. Piensa en una estrategia de “envíos gratis” para compensar retrasos.
- ☑ **Adapta tu gama de productos:** Algunos productos tienen más demanda que antes; otros difícilmente se van a vender. Puedes crear una landing page separada con los que más se venden, por ejemplo.
- ☑ **Hora de considerar nuevos proveedores:** Depende de tus proveedores y desde dónde compres, tendrás que buscar unos nuevos. Tus proveedores pueden ser tu mayor obstáculo.
- ☑ **Automatiza tu proceso de envío:** ¿Tienes más ventas ahora o tienes muchos trabajadores enfermos? ¡Entonces **optimiza tu proceso de envío** con una plataforma que automatice tus envíos!
- ☑ **Conéctate con diferentes transportistas:** Decide qué transportista utilizar para cada envío y cambia cuando sea necesario a través de una plataforma como **Sendcloud** para cubrir todos los frentes.
- ☑ **Comunica los retrasos proactivamente:** Las regulaciones gubernamentales y los controles fronterizos más estrictos aumentan la probabilidad de que se retrasen los envíos. Informa a tus clientes de posibles retrasos con **notificaciones automáticas de seguimiento**.
- ☑ **Ajusta tu política de devoluciones:** En tiempos de cuarentena, para los clientes es difícil devolver productos. Amplía tu período de devolución de 14 a 30 o 60 días. ¿Sabías que eso reduce el número de devoluciones?
- ☑ **Vende a través de marketplaces:** La venta a través de marketplaces aumenta, porque ofrecen productos de mucha demanda. Expande tus canales de venta y llega a usuarios que no tenían conocimiento de tu tienda.
- ☑ **Inicia una campaña solidaria:** **Sockla** ha iniciado una campaña especial llamada **#nosquedamosencasaen colaboración** con el Hospital de La Paz de Madrid para donar los beneficios a la lucha contra el COVID-19.

- Colabora con tiendas físicas:** Muchas tiendas locales han tenido que cerrar y son las que más van a sufrir esta crisis. Si es posible, ofrece algunos de sus productos o servicios en tu tienda online en una promoción conjunta.
- Servicio de at. al cliente inteligente:** Los clientes ahora preguntarán más por, por ejemplo, la entrega de paquetes o la disponibilidad de productos. Añade un chatbot que responda a las preguntas de forma automática por ti.
- Aumenta la confianza de tu tienda:** Sé transparente sobre lo que los clientes pueden esperar de ti. Por ejemplo, puedes personalizar la **información de seguimiento** con un mensaje de que puede tardar más tiempo de ser entregado.
- Protege a tus empleados y compañeros:** Protege a tus compañeros tomando medidas de higiene. Proporciona guantes y gel desinfectante. ¿Has pensado alguna vez en trabajar por turnos?
- Aumenta la capacidad de tu servidor:** ¿Estás haciendo una oferta especial y esperas más ventas? Asegúrate de que no se sobrecargue ni se caiga tu web.
- No abuses de la situación:** Algunas tiendas online lanzan promociones dudosas o suben el precio de productos muy necesarios. Piensa en tu imagen y sé fiel a ti mismo. Una promoción especial solo tiene sentido si hay un vínculo con tu visión.
- Intena pensar “fuera de la caja”:** ¿Tienes menos ventas? No te estreses. Enfócate en crear contenido único que aunque no aumente directamente las ventas, hará que tu alcance sea mayor y posiblemente aumentar la conversión.
- Busca el apoyo del gobierno:** Las ayudas de emergencia del gobierno están ya disponibles para muchos trabajadores autónomos y empresas. Si los consejos anteriores no te ayudan a generar ventas, siempre puedes recurrir a estas. Mirá cómo funciona en la **web del gobierno**.
- Ofrece tus productos a trabajadores:** Ciertos sectores están haciendo una labor extra diaria (sanitarios, limpiadores...). Haz ofertas especiales para ellos.
- Mantén la calma, sé flexible y lo superaremos juntos. ¡Mucho ánimo!**

“En tiempos inciertos, la comunicación es la clave. Sé proactivo con los clientes, pero nunca hagas promesas que no puedas cumplir”



¡Actívate!



¡Comunica!



¡Cuídate!



BW BUTTO

“Sendcloud es la solución completa para la logística e-commerce.”

José Mª Echánove | Fundador de Button Watch

¡Síguenos!



¿Estás interesado? Por favor, contáctanos a través de contact@sendcloud.sc o regístrate sin ningún compromiso.

www.sendcloud.es

 Trustpilot

 4,7

¡Empieza ahora gratis!

sendcloud.es