

La pandemia in corso ha rivelato quanto sia fondamentale **essere flessibili ed organizzati nella logistica per poter crescere nelle vendite online**. Solo in questo modo gli e-commerce possono reagire prontamente ai cambiamenti regionali e alle restrizioni sugli acquisti. **Seven Senders**, piattaforma di consegna leader per le spedizioni internazionali in Europa, aiuta i rivenditori online a rendere flessibili le spedizioni e ad **assicurarsi così un vantaggio competitivo sulla concorrenza**.

Spedire in tutta Europa è una vera sfida. I rivenditori online che mirano ad espandersi spesso sottovalutano l'impegno necessario. *"Quando si tratta di spedizioni internazionali, gli e-tailer si trovano di fronte a fattori completamente nuovi che devono prendere in considerazione"* racconta **Thomas Hagemann, fondatore e Co-CEO di Seven Senders**. *"Questi possono essere i nuovi regolamenti della Brexit per la spedizione nel Regno Unito o le restrizioni legate alla pandemia, per esempio"*.

Anche dopo più di due anni di Covid-19, infatti, i regolamenti e le restrizioni nei Paesi europei cambiano spesso. Attualmente, la variante del virus Omikron è in aumento e il suo impatto sul mercato dell'e-commerce non può ancora essere stimato. Se la situazione pandemica in un Paese di destinazione cambia, la consegna dei pacchi in loco potrebbe subire importanti variazioni. *"È allora ancora più importante reagire rapidamente per continuare a garantire una consegna corretta"*, dice il fondatore di **Seven Senders**.

Tenere d'occhio la situazione nel paese di destinazione

Affidarsi ad un partner come **Seven Senders** consente di garantire ai propri clienti consegne rapide e puntuali, grazie alla precisa analisi dei dati del vettore selezionato.

Per realizzare spedizioni internazionali, in primis, è importante conoscere le restrizioni vigenti in ogni Paese. Ad esempio, nella sezione Covid 19 del sito sevensenders.com, gli e-tailer possono trovare aggiornamenti sulla situazione attuale del Paese di destinazione.

Reagire con prontezza, poi, è la parola d'ordine per far fronte ad eventi imprevisti e a nuove circostanze, anche con poco preavviso. La piattaforma di consegna **Seven Senders** è programmata per **inviare avvisi automatici** che informano i rivenditori online sullo stato della spedizione. In questo modo, è possibile intervenire immediatamente in caso di anomalie e addirittura sostituire il vettore locale che aveva in carico la spedizione con un altro più adatto. *"Se devi telefonare ad una lunga lista di contatti per trovare un corriere locale sostitutivo, perdi non solo tempo prezioso, ma anche - nel peggiore dei casi - il cliente, se la consegna è in ritardo"* afferma **Hagemann**.

Affidandosi alla piattaforma di consegna **Seven Senders**, i rivenditori online hanno accesso ad **una rete di oltre 100 vettori locali in Europa**. *“Non solo possono scegliere il vettore che meglio si adatta alle aspettative dei clienti, ma possono anche sostituire rapidamente il vettore se le dinamiche locali cambiano”* prosegue **Hagemann**.

Avere un **unico referente** grazie al quale è possibile controllare da remoto tutti i processi logistici in atto offre un chiaro vantaggio in termini di **tempo** ed **efficienza**.

La comunicazione con i clienti assicura la trasparenza

Anche se il rivenditore online viene informato tempestivamente delle anomalie nel processo di consegna, un ritardo nella consegna dei pacchi non sempre può essere evitato. È quindi ancora più importante adattare in modo flessibile la comunicazione con i clienti a seconda della situazione. Con un breve aggiornamento sullo stato della spedizione come ad esempio *“A causa della situazione attuale, ci possono essere ritardi con il nostro agente di consegna. Chiediamo la vostra comprensione!”*, si migliora la *customer experience*, facilitando l’instaurarsi di un rapporto autentico. Un buon servizio clienti nasce, infatti, da un clima di comprensione, positività e sincerità per dare un tono positivo a ogni interazione.

“Utilizzando la piattaforma logistica di Seven Senders, le notifiche vengono create automaticamente e inviate ai clienti”, dice **Hagemann**. Questo riduce le richieste d’assistenza al servizio clienti e aumenta la soddisfazione dei clienti e la probabilità che comprino di nuovo dallo stesso negozio.

Soddisfare i desideri dei clienti

I rivenditori online che si espandono in un nuovo paese di solito selezionano un unico vettore per la consegna prima di entrare nel mercato. *“Il vero problema è che le aspettative e i desideri dei clienti per la consegna dei pacchi variano a seconda del Paese”*, dice il Co-CEO di **Seven Senders**. Soddisfare tutti i desideri dei clienti significa molto sforzo e costi elevati per gli e-tailer. Per gestire queste sfide e quelle future, **Seven Senders** raccomanda ai negozi online di posizionarsi in modo flessibile e trasparente.

© riproduzione riservata pubblicato il 7 / 02 / 2022