



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 ecommerce 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 <u>sevensenders.com</u>, gli etailer 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