

# LOGÍSTICA APLICADA EN MODA Y BELLEZA

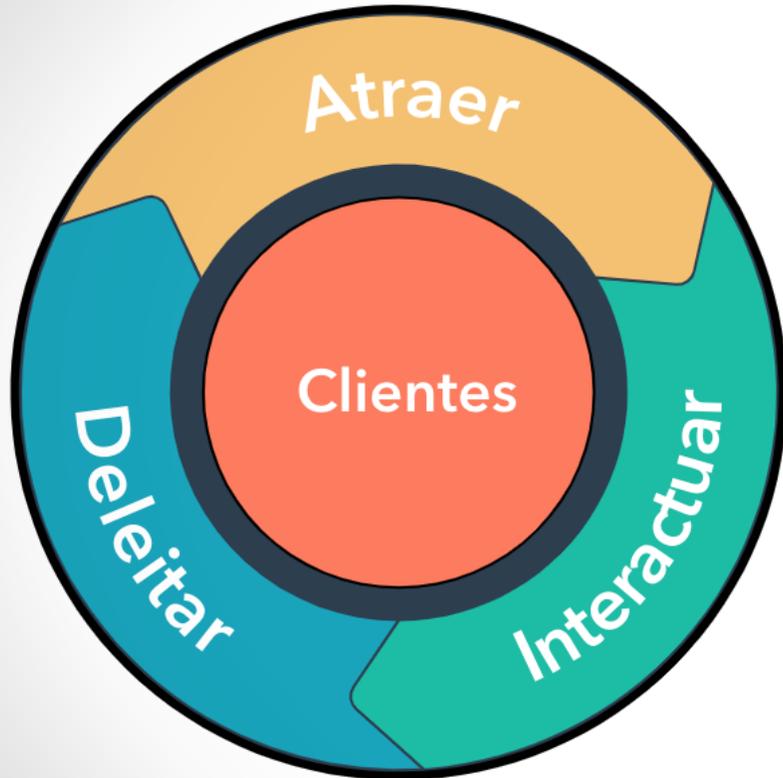
---

Allan Guiloff - [allan@shipit.cl](mailto:allan@shipit.cl)





Flywheel por Hubspot - 2018



## ATRAER

Acá es donde los prospectos entran al flywheel y trabajan junto al eCommerce por el principio de su tiempo. La dedicación está centrada en agregarles valor, más que extraerles excedente.

## INTERACTUAR

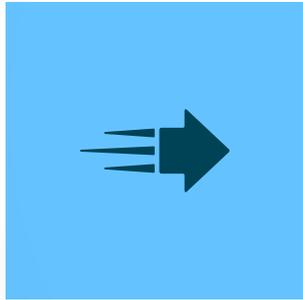
En este nivel comienza la interacción con el prospecto que ansía transformarse en cliente. Nuestra dedicación es hacer que la resolución y el proceso de compra sean tan directos como sea posible.

## DELEITAR

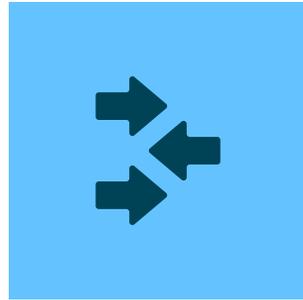
Finalmente, nuevos clientes tienen el potencial de convertirse en promotores de tu eCommerce. El éxito de tu cliente, es tu propio éxito.

# QUÉ DETERMINA LA VELOCIDAD DE GIRO

---



**RITMO O FRECUENCIA DEL GIRO**

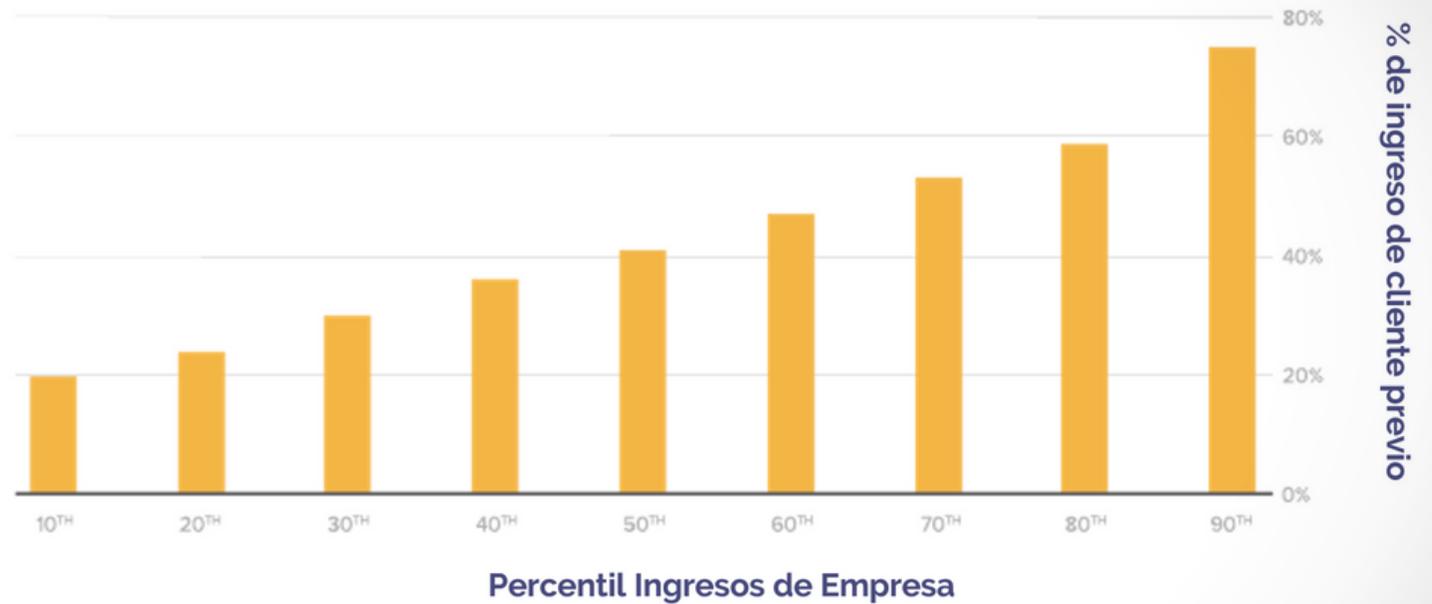


**FRICCIÓN EN SU EJE**

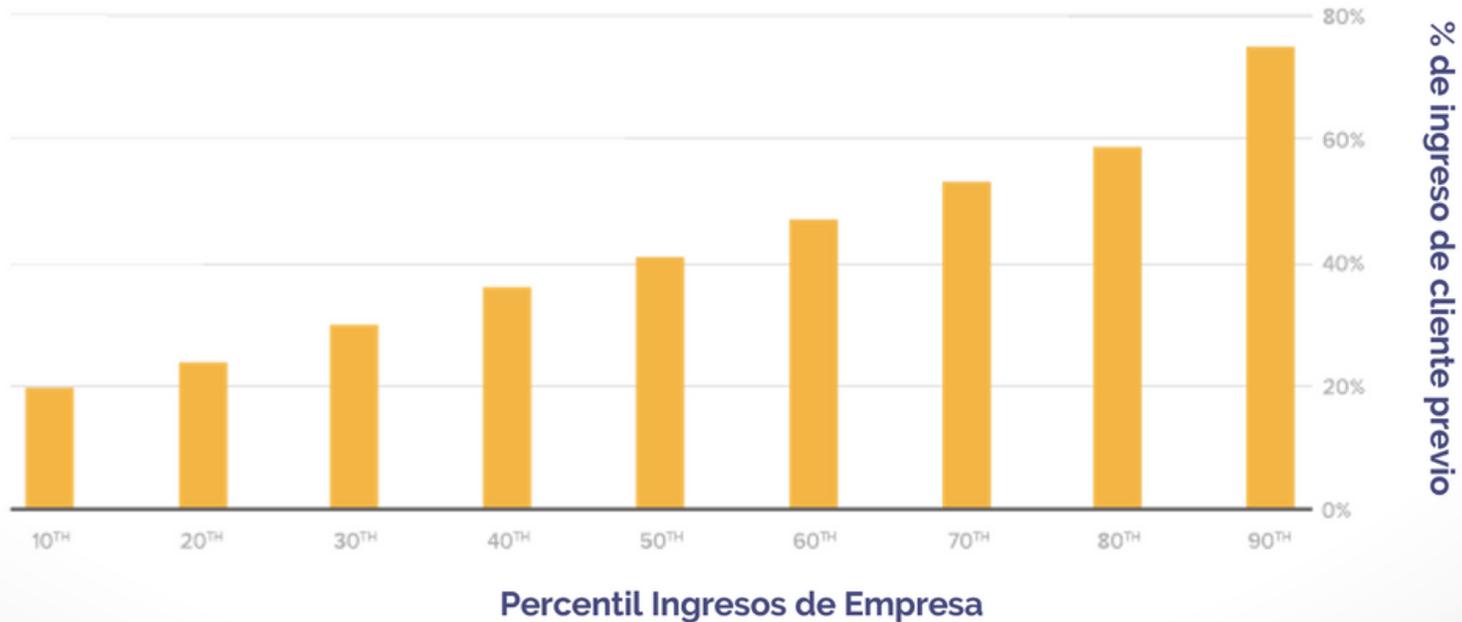


**TAMAÑO DE RUEDA**

# REPRESENTACIÓN DE INGRESO DE CLIENTES PREVIOS



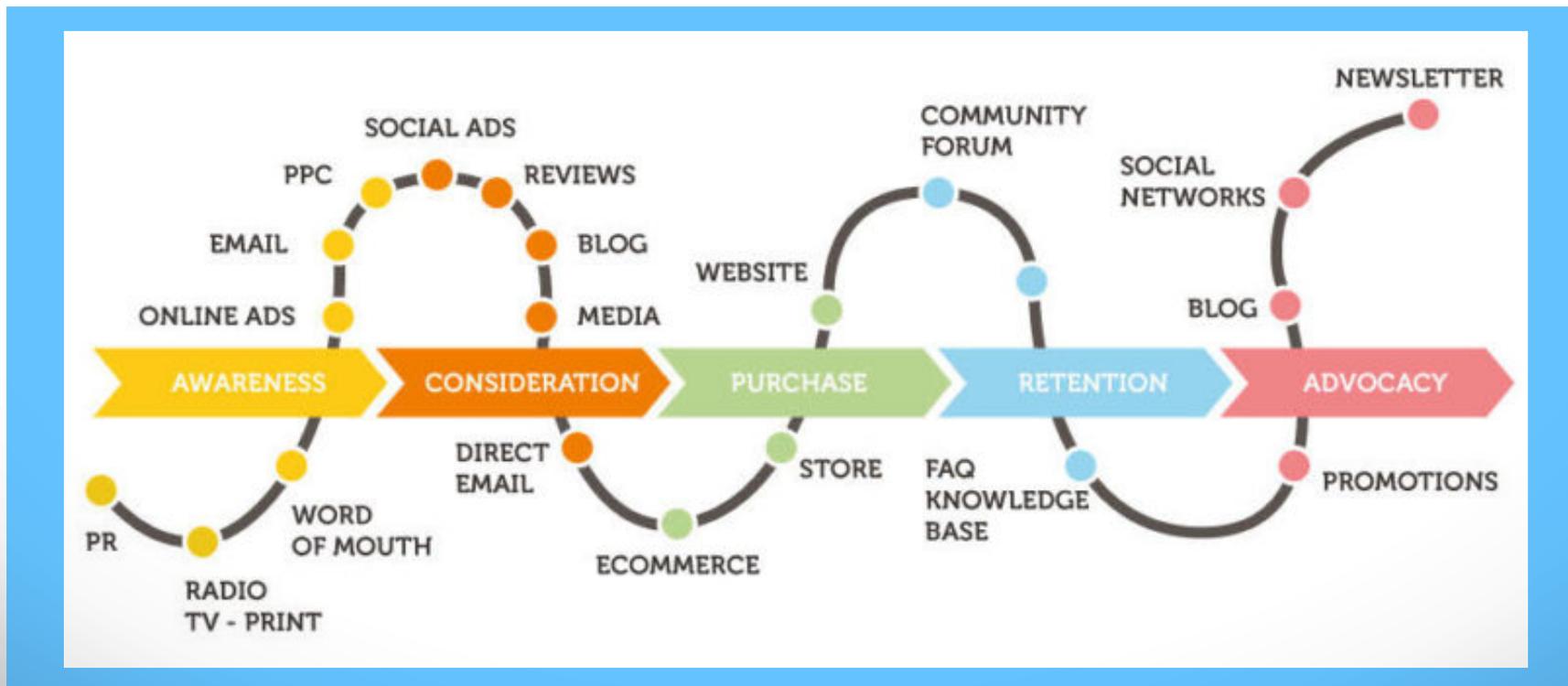
# “DESDE UN 20% A 75% DE TU FUTURO INGRESO PODRÍA VENIR DE CLIENTES PREVIOS”



APLICADO AL ECOMMERCE:

**CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES**

# CUSTOMER JOURNEY ECOMMERCE





# ROL DE LA LOGÍSTICA EN EL ECOMMERCE DE MODA

## COMUNICACIÓN

Reemplazar emociones de comprar en tienda física, versus comprar online y que llegue días después.

Disminuir la ansiedad.

## ÚNICO Y ÚLTIMO CONTACTO

Logística Nivel Dios:  
“Ten 4, me llevo 3”.

Unboxing o Packaging

## LOGÍSTICA INVERSA

No castigar el error, por el contrario, permitirlo.



QUÉ ES Y POR QUÉ IMPORTA

# ROL DEL UNBOXING

# POR DÓNDE EMPEZAR

---



**NO HAY UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD PARA UNA BUENA PRIMERA IMPRESIÓN**



**ATENCIÓN AL DETALLE**



**HAZLO SENTIR UN REGALO**

**“UNA ENCUESTA DEL 2016 DE DOTCOM DISTRIBUTION ENCONTRÓ QUE 40% DE LOS CLIENTS ES PROBABLE QUE REALICEN UNA RECOMPRA DE UN RETAILER CON PACKAGING PREMIUM.”**



QUÉ ES Y POR QUÉ IMPORTA

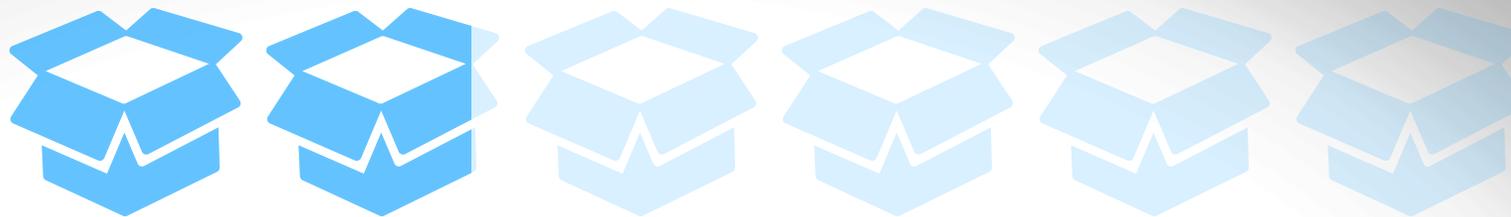
# LOGÍSTICA INVERSA

# LOGÍSTICA INVERSA - ¿UN MAL NECESARIO O UNA OPORTUNIDAD?

---

- **ME EQUIVOQUÉ AL ELEGIR PRODUCTO O TALLA**
- **YA NO NECESITO EL PRODUCTO**
- **PRODUCTO ES DISTINTO A LO QUE ESPERABA**
- **ME DESPACHARON ALGO DISTINTO**

# 30%



de productos comprados online son devueltos.

# 66%



lee políticas de envíos

# 65%



de los casos no son por motivos propios del cliente

**“UN ESTUDIO EN -JOURNAL OF MARKETING- ENCONTRÓ QUE CLIENTES QUE TENÍAN DEVOLUCIONES GRATIS AUMENTABAN SUS COMPRAS EN LOS PRÓXIMOS 2 AÑOS ENTRE 58% Y 357%.”**

# ENTONCES... IMPORTANCIA DE LOGÍSTICA EN MODA

**1 RETENER CLIENTES**

**2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

**3 GENERAR LEALTAD A LA MARCA = RECOMPRA**

# LOGÍSTICA APLICADA EN MODA Y BELLEZA

---

Allan Guiloff - [allan@shipit.cl](mailto:allan@shipit.cl)

