



# “Entregue” Una Experiencia de Primera Clase

9 de Noviembre del 2021



# ¿Quiénes somos?





# Fabricación

El proceso de convertir materias primas o piezas en productos terminados mediante el uso de herramientas o mano de obra.



# Servicio



Una empresa que trabaja para un cliente y en ocasiones proporciona bienes.



**Fabricación**  
+

**Servicio**



Según los consumidores, la razón número uno por la que ocurren insatisfacciones es debido a problemas de entrega o fallas

*85% de los reembolsos de los floristas se atribuyen a la Falta de Entrega*





# Creando Una Experiencia de Guante Blanco



Elaborar un ramo es un trabajo difícil....

Pero entregar un arreglo a los destinatarios es el verdadero toque final.

La Última Milla.....





La última milla de entrega es el movimiento de mercancías desde un centro de transporte hasta el destino de entrega final.



## Retos de la última milla

- **Falta de visibilidad:** la visibilidad de los procesos de entrega es el requisito previo más importante para garantizar la lealtad del cliente.
- **Altos costos de entrega:** una mayor eficiencia y una mejor planificación de rutas pueden reducir esos gastos.
- **Planificación de ruta inadecuada:** la planificación de ruta ineficaz conduce a retrasos en las entregas, mayor frustración del cliente y altos costos.
- **Elementos impredecibles:** las situaciones impredecibles pueden interrumpir la entrega de última milla. El tráfico, el mal tiempo o los problemas con los vehículos se encuentran entre los elementos que están fuera de su control.

**Nota:** entregas tardías y no entregadas: dañan la reputación de una marca, aumentan la rotación de clientes y afectan sus resultados finales



## Se ha puesto el foco en la logística de la última milla

**Coherencia Operativa:** Se cuenta con las personas, los procesos y las herramientas adecuadas para brindar un servicio excelente de manera continua.

- **UPS, Amazon, FedEx están estableciendo expectativas**
- Los minoristas que brinden un excelente servicio de entrega de última milla obtendrán importantes beneficios.
  - Diferenciador clave para los minoristas
  - Gana cuota de mercado
  - Genera lealtad y confianza de marca
  - Es más probable que los clientes satisfechos compren con mayor frecuencia

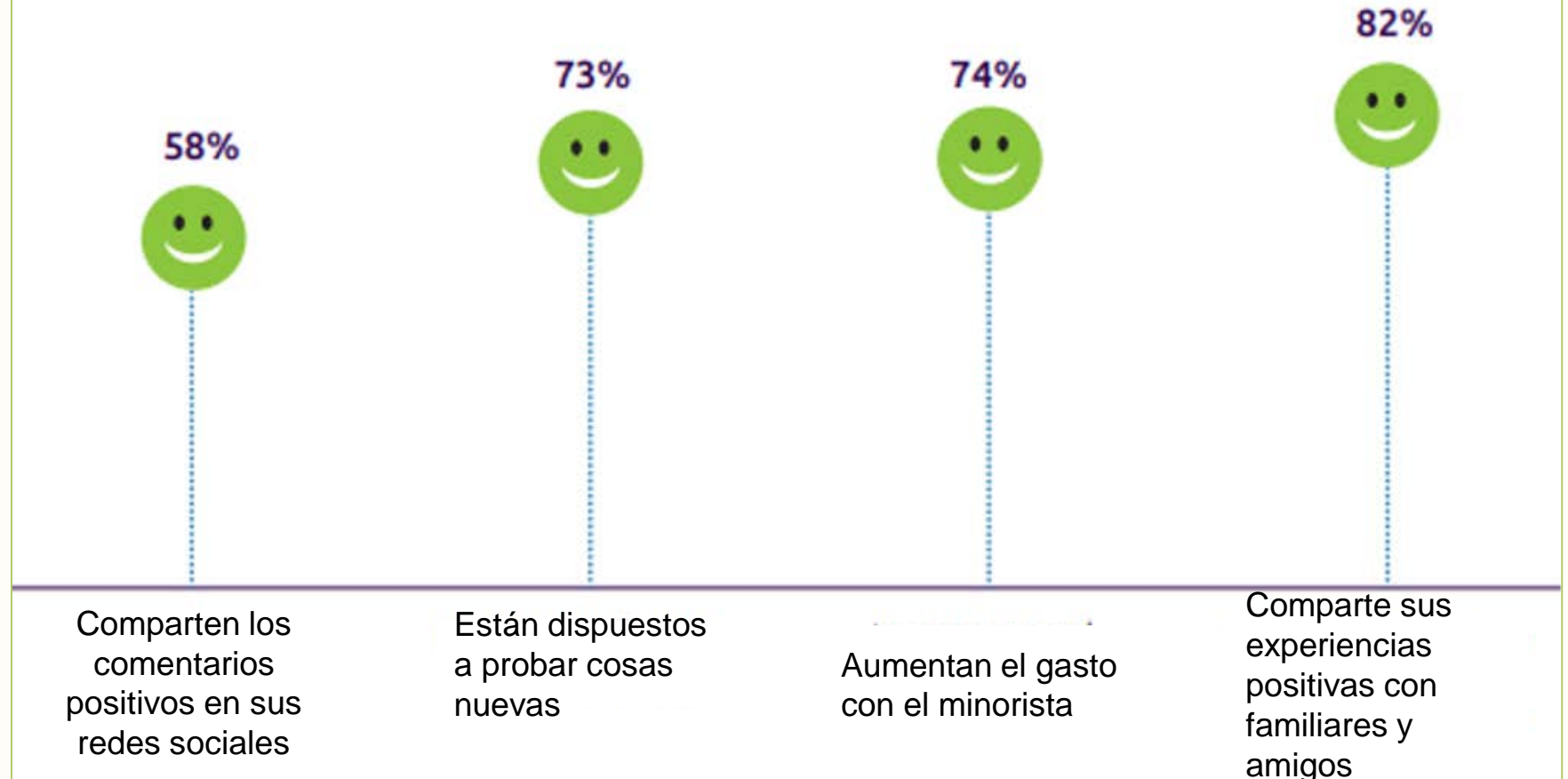
Debemos de recordar que los clientes pueden fácilmente comprar productos alternativos.



## Las calificaciones de 5 estrellas importan:

Los consumidores de hoy están hiperconectados entre sí a través de las redes sociales, hacen sus deberes antes de interactuar con una empresa y leen reseñas en línea para medir su credibilidad.

¿Qué hacen los consumidores cuando están satisfechos con los servicios de entrega?







## Eficiencia de Entrega

- Diseña con un día de antelación
- Ejecuta varias rutas: AM/PM
- Enrutamiento - Optimiza (N, S, E, O), herramientas disponibles
- Embalaje/ Instrucciones, detalles de entrega claros y etiquetas de llamada
- Horas especiales de entrega
- Llamando a detalles especiales, funerarias, hospitales y escuelas
- Programa de entrenamiento del conductor/ chófer
  - Cuidado y manejo del tiempo
  - Estabilidad del transporte y embalaje de la furgoneta, evitar derrames de agua
  - Entrega sin contacto
  - Tener un plan para intentos de entrega

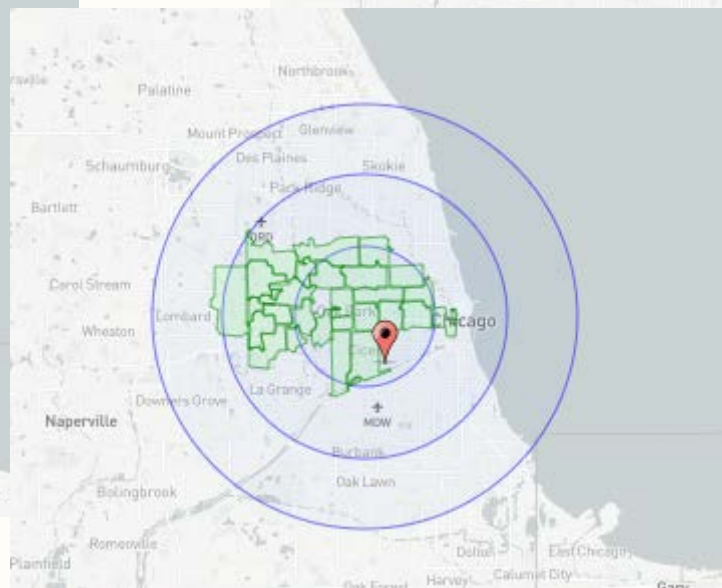
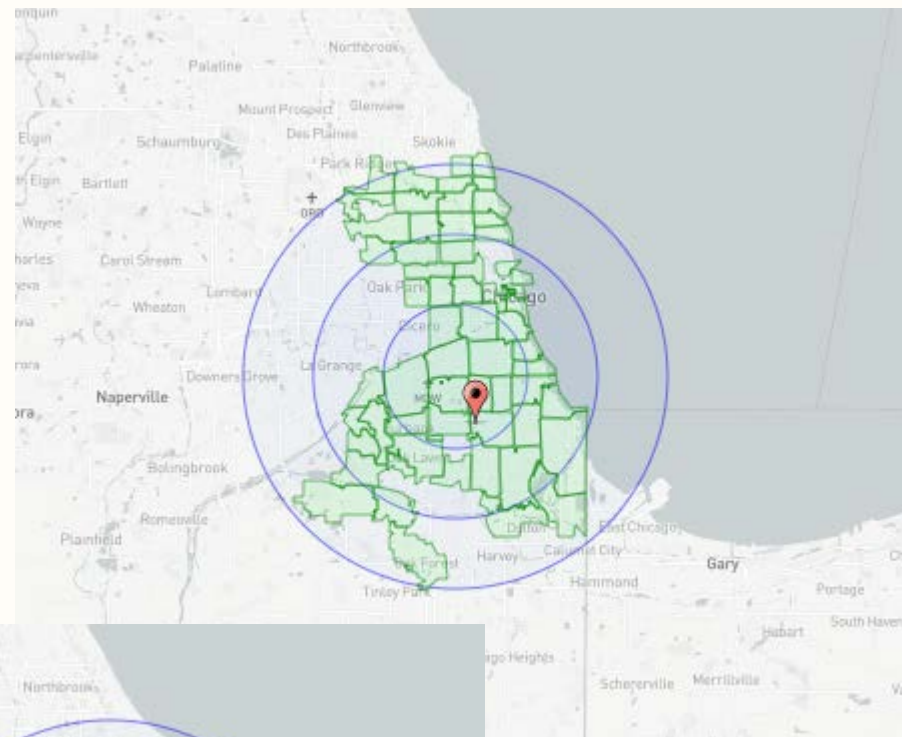
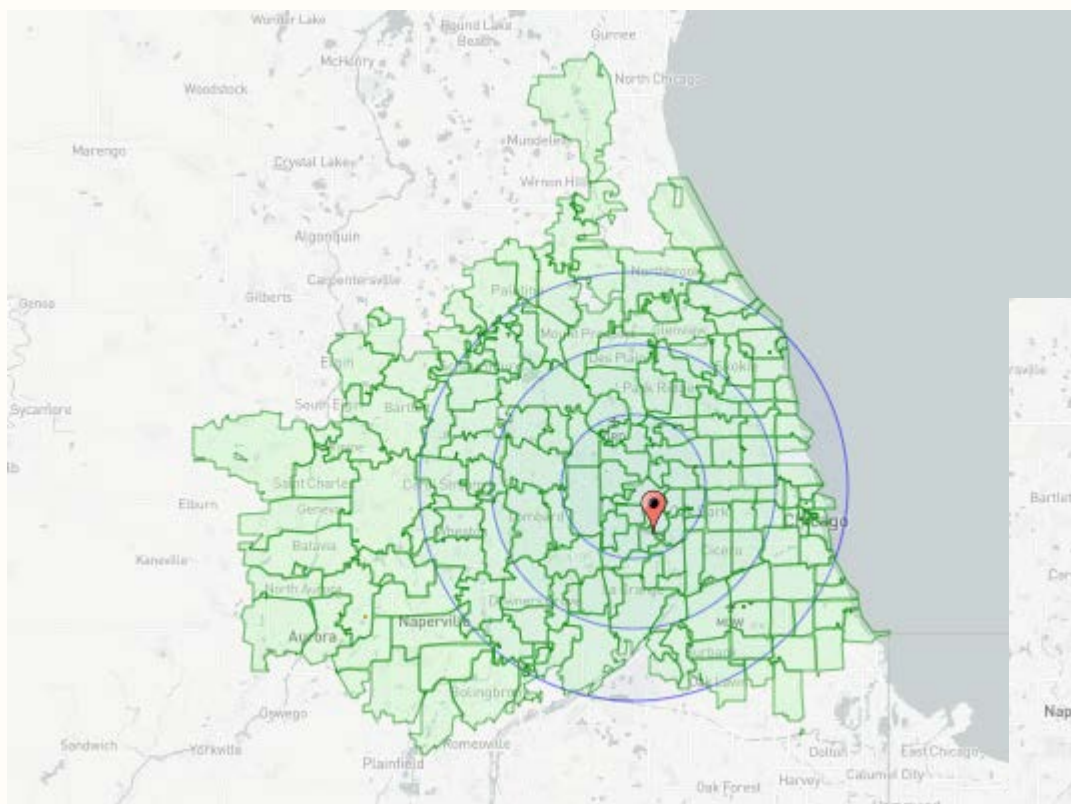






# Elige la Distancia Correcta

Distancia y tiempos de corte  
Administre en la hora y pico o cuando se enfrente a otros desafíos, es decir, el clima, etc.





## Gestión de Pedidos de Transferencias Entrantes

- Cuando recibes un pedido debes:
  - Verificar los detalles de la entrega
  - Verificar el producto
  - Si no eres capaz de completar la orden como fue solicitada, rechace este pedido dentro de las dos horas.

## Entrega – Para la mejor experiencia del cliente

- Comprobación de la calidad final para mayor precisión  
(Recuerde los complementos)
- Tiempo Especial– Rutas AM y PM
- Entrega sin contacto
- Grupos de entrega
- Recopile el comprobante de entrega adecuado
- Presentación
  - Paquete
  - Chófer/ conductor
  - Vehículo
- Herramientas del conductor– Teléfonos, Registros de Entrega y Etiquetas de Llamada







## Confirmación de la Entrega

- Tiempo Real o antes de las 7pm en horario local
- No DCON (confirmación de entrega) antes de la entrega
- Envío de mensajes DCON (confirmación de entrega) al
- Solo entregas completadas DCON (confirmación de entrega)

## Intentos de Entrega

- Comunícate con el remitente

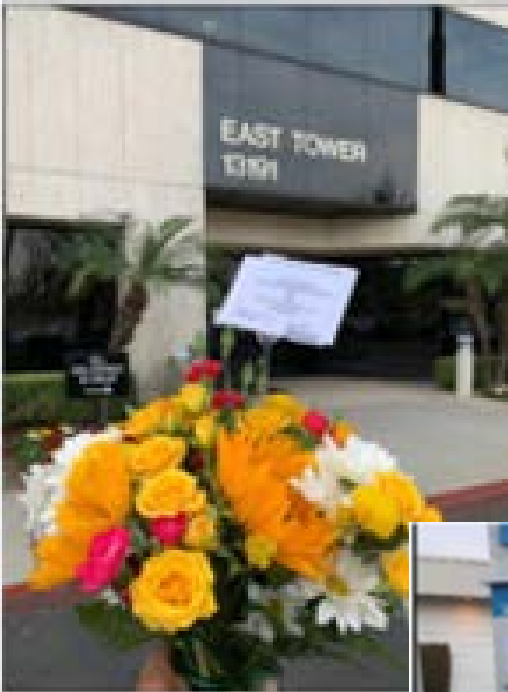
## Prueba de Entrega

- Imágenes
- Registro de Entrega
- Tecnología





# Prueba de entrega válida: Sin Contacto



# Prueba de Entrega No Válida







## Soluciones de Entrega – Servicio de Entrega de FTD

- Suplemento
- Festivo o diario
- Hora de entregas
- Maneja DCON (confirmación de entrega) elimina/ reduce los problemas de DRP (Plan de recuperación ante retrasos)
- Podría permitir al equipo interno más flexibilidad para brindar el mejor servicio de su clase



¿Preguntas?



Los folletos están disponibles en:  
[www.FTDi.com/FTDUniversity/WebinarMaterials](http://www.FTDi.com/FTDUniversity/WebinarMaterials)

La grabación del WEBINAR estará disponible en:  
[www.YouTube.com/FTDMercuryNetwork](http://www.YouTube.com/FTDMercuryNetwork)

FTD



1910