



CONSUMER[®]
& *insights*



CONSUMER
& insights®

El servicio a domicilio: Lo bueno y lo malo.

Más de 120 días de cuarentena, con sentimientos encontrados frente a todas las experiencias vividas, los Colombianos opinan frente al servicio que hoy mueve la economía:

Los domicilios.





CONSUMER
& insights®

El servicio a domicilio: Lo bueno y lo malo.

El **70%** de los clientes se sienten inconformes con los servicios recibidos por los domiciliarios.

- Tiempos de respuestas más altos a los esperados y/o acordados.
- No cuentan con los protocolos de Bioseguridad necesarios para transportar los productos.
- Las páginas de Internet y aplicaciones para pedir domicilios tienen muchas complicaciones.
- El producto NO cumple con las expectativas de lo solicitado sea por el fabricante y/o empresa logística.

47%

32%

25%

17%



Base: 500 personas.

¿Cuáles son los aspectos que deben mejorar las empresas que prestan el servicio de domicilio?

Proceso de Venta

"Mejorar la presentación de las personas que entregan los domicilios, pues en este momento es lo el representante de la marca. De igual manera es importante la forma en que viene empacado el producto y en este momento de pandemia es clave todo el tema de higiene de todos los productos."

"Mejorar las políticas de entrega de los productos, mejorar su sistema logístico ya sea contratando personal o haciendo convenios con empresas especializadas en el transporte de mercancías."

"Se puede mejorar con línea directa de domicilios y programando con las actuales empresas de envíos, y programando los tiempos de entrega."

Promesa de Valor

Considero que lo más importante en estos momentos es la tecnología. Porque muchas empresas no contaban con una buena plataforma para responder a tantos domicilios. La demora en las entregas por parte de algunos hace que se pierdan clientes y además se ha prestado la situación para que inescrupulosos engañen a las personas con falsas empresas. De envió de productos."

Deberían mejorar el servicio al cliente y ser sinceros y realistas con los tiempos de entrega, teniendo plataformas con información en tiempo real."

"Antes de lanzarse a hacer domicilio... Planifiquen no improvisen"."

Variables de satisfacción

Beneficios Percibidos

"No han sido estrictos ni se han tomado el tema con profesionalismo. Los protocolos de bioseguridad son dudosos."

"Algunos no cumplen con los protocolos de bioseguridad, llegan sin tapabocas. Mal! Si llegan así no recibo el pedido y solicito la devolución del dinero."

Manejo de Expectativas

"Que no tiene la capacidad de personal o un aliado estratégico para la entrega de sus productos a tiempo, además que sus políticas de entrega no son claras , dan fechas y no se cumplen lo cual enfada a los clientes y más que ahora queremos todo lo más pronto posible."

"Las inconsistencias entre lo que se presenta en la imagen y lo que llega. Es necesario además de las fotos ser muy específicos en las características de los productos: medidas, colores, materiales, garantías, para darle mayor certeza al comprador."



El servicio a domicilio: Lo bueno y lo malo.

Sin embargo los consumidores reconocen el trabajo de las personas de los domicilios.

“Debes entender que ellos hacen el trabajo que tú no quieres hacer por miedo, ellos se exponen por ti. El domiciliario solo entrega lo que le mandan, la pregunta no es sobre ellos es sobre las empresas y te repito recuerda que mientras tú no sales de casa ellos se arriesgan. Ninguna empresa les suministra elementos de seguridad todo deben comprarlo ellos”

“Veo mucha gente quejándose de los domiciliarios, cuando los errores los comenten son la empresas. Deberían darle valor a esos muchachos que por 3 mil pesos recorren 3 kilómetros para hacer lo que ustedes no pueden hacer o no quieren realizar por miedo. Ellos son los que se arriesgan”



Estudio de mercado "El servicio a domicilio: Lo bueno y lo malo."

Consumer & Insights

2020