



تهيئة بيئة عمل التجارة الإلكترونية

يمكن لبائعي التجزئة عبر الإنترنت الحصول على ميزة تنافسية من خلال توفير مجموعة كبيرة من خيارات التسليم للعملاء - ولتحقيق ذلك، لا بد لبائعي التجزئة من الحصول على مساعدة خبراء التوصيل الموثوقين

إن الحصول على خيارات توصيل مضمونة ومتنوعة يعتبر من أهم العوامل المريحة للمتسوقين عبر الإنترنت، إلا أن الكثير من بائعي التجزئة عبر الإنترنت يجدون صعوبة في توفير خيارات تسليم سريعة وموثوقة وبأسعار معقولة. ومع توافر العديد من خيارات التوصيل المضمونة ومنخفضة التكلفة؛ مثل التسليم في نفس اليوم والشحن المجاني، استطاعت شركات التجزئة عبر الإنترنت العالمية العملاقة تغيير توقعات العملاء فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية تغييرًا جذريًا

يريد المتسوقون أن يضمنوا وصول مشترياتهم إلى باب بيتهم في ساعة محددة، بحيث يمكنهم متابعتها ومراقبتها طوال الوقت، والأهم من ذلك، إمكانية إرجاعها بدون أي عناء إذا لزم الأمر. وفي بحث أجرته شركة ميتاباك، أفاد العملاء بأن احتمال تعاملهم مرة أخرى مع شركة ما قد زاد بنسبة 87% ما بعد حصولهم على تجربة تسليم جيدة



تهيئة بيئة عمل التجارة الإلكترونية

تظهر البيانات أن على الشركات تلبية احتياجات المستهلكين المتزايدة لكسب ولائهم في المقام الأول فضلاً عن الحفاظ على رضا العملاء عن المنتجات والسلع. فهناك نسبة 61% من المتسوقين عبر الإنترنت اختاروا التعامل مع شركة ما دون غيرها فقط بسبب أفضلية خيارات التسليم التي تقدمها. كما أن قرابة (47%) من المشترين يعتبرون أن خيار التسليم المجاني أحد الأولويات التي يقوم عليها اختيارهم. كما أن توفير خيارات الشحن السريع للعملاء له أثر إيجابي على أعمال الشركة، حيث يشير تقرير حديث صادر عن دي إتش إل حول التجارة الإلكترونية العابرة للحدود أن الشركات التي توفر خيارات شحن سريع تنمو بنسبة 61% أسرع من الشركات التي توفر خيارات الشحن العادي المؤجل

يسعى المتسوقون عبر الإنترنت وبانعو التجزئة كلاهما إلى الوصول إلى حلول تضمن لهم إمكانية جدولة مواعيد وصول طرودهم في الوقت المحدد إلى أي مكان في العالم تقريباً. ولكسب ثقة العملاء، يتوجب أن تكون شركات التجارة الإلكترونية قادرة على إخبار عملائها بمسار حركة طرودهم ومكانها في الوقت الحقيقي، وأن تسمح للعملاء بمعرفة مكان الانقطاع في مسار التسليم في حال وجود أي مشكلة

يقول أندي ليم، نائب رئيس قسم تطوير المبيعات والتجارة الإلكترونية بشركة دي إتش إل اكسبريس في منطقة آسيا والمحيط الهادئ "إن تقديم مجموعة من خيارات التسليم التي تعالج مشكلات التوصيل مثل عدم توافر تفاصيل كافية عن الطلب وحالات التأخير غير المتوقعة ومعدل جودة البضائع المرسله، يترك انطباعاً لدى العملاء المحتملين بخصوص مدى اهتمامك بتوفير خدمات اللوجيستية يمكن الوثوق بها"

تعتبر الشركات العملاقة للبيع عبر الإنترنت أن قدرتها على تلبية احتياجات العملاء العصريين تمثل جزءاً رئيسياً من البنية التحتية للشركة الخاصة بعمليات الشحن، ولكن المشكلة الرئيسية التي تواجهها الشركات تتمثل في مدى صعوبة إدارة شبكة توصيل تصل إلى جميع أنحاء العالم وتكلفتها. فعلى سبيل المثال، ليس بمقدور الشركات الصغيرة توفير خيارات إرجاع دولية شاملة للمنتجات... كما أن توفير خيارات تتبع عالمي موثوق لطرود الشحن مقدوراً بخيارات تأمين موثوقة يتطلب تكاليف باهظة. كما أن العملاء يريدون من مورديهم توفير شبكة دعم على مدار الساعة ذات شفافية كاملة للاستفسار عن أي مشكلات توصيل قد تواجههم



وهنا يظهر السؤال التالي: ما الذي يمكن لبائعي التجزئة عبر الإنترنت القيام به لتهيئة بيئة العمل؟ الجواب: ترك المهام اللوجستية ليقوم بها خبراء التوصيل.

النقطة الجوهرية هي أن لدى خبراء التوصيل المرموقين بنية تحتية متكاملة وسمعة مرموقة تحظى بثقة العديد من العملاء الذين يرغبون بطلب مشترياتهم عبر الإنترنت. تقدم دي إتش إل خدماتها حالياً لأكثر من ثمانية مليون عميل سنوياً، موزعين على ما ينفوق على 120,000 وجهة في جميع أنحاء العالم

تهيئة بيئة عمل التجارة الإلكترونية

إن معرفتك بأن خبراء التسليم على اطلاع على أحدث مستجدات الشحن ووسائله يزيد من ثقتك واطمئنانك. كما أن امكانية تغيير خيارات التسليم في اللحظة الأخيرة يمثل عاملا رئيسيا لراحة العملاء الذين يبحثون عن المرونة. وهذا يعني أن بائعي التجزئة عبر الانترنت بحاجة إلى حلول تسمح لهم بإجراء تغييرات فورية على الطلبات فيما لو غير المشترون خيارات التسليم التي يرغبون بها في اللحظة الأخيرة، كما يرغبون بتوفير بدائل التوصيل حتى بعد خروج الطرود من مستودع الشاحن

يقول ليم: "إن اعتمادك على الشركات العالمية المتخصصة في تقديم الخدمات المماثلة مثل التوصيل إلى من الباب إلى الباب في أوقات محددة بالضبط يساعدك على تلبية جميع متطلبات عملائك واكتساب ثقتهم. فعلى سبيل المثال، توفر شركة دي إتش إل مجموعة متنوعة من خيارات التسليم تشمل خزائن بريد الطرود وخيارات التسليم الأخرى لشبكة واسعة من شركائها من منافذ التجزئة"

إن التعاون مع أحد الأسماء الرائدة في مجال اللوجيستية العالمية يمثل خطوة طبيعية نحو الارتقاء بأي عمل إلى مستويات متقدمة في مجال التجارة الإلكترونية. ويمكن لبائعي التجزئة عبر الانترنت الاعتماد على ثقة العملاء بتلك الشركات اللوجستية الكبرى وتوفير خيارات التسليم اللازمة للمنافسة بقوة في عالم التسوق عبر الإنترنت

وهناك الكثير:

للحصول على الكثير من المقالات ومواد التحميل والفيديوهات والمشورات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية،

يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني:

www.discover.dhl.com