

O futuro da logística: como o Ship From Store revoluciona a experiência do cliente

Vinicius Pessin (*)

Bem-vindos ao futuro da logística. Estamos no meio de uma revolução silenciosa que está transformando a forma como pensamos sobre varejo e entrega. Falo, é claro, do modelo Ship From Store (SFS)

Imagine um mundo onde suas compras online são atendidas diretamente das prateleiras das lojas físicas mais próximas, e não de centros de distribuição distantes. Esse é o poder do SFS: aproveitar estoques locais para oferecer uma experiência de entrega rápida e eficiente.

De acordo com a McKinsey, a implementação eficaz do SFS pode reduzir os custos operacionais em até 30%, além de proporcionar uma experiência do cliente incomparável. Isso não é apenas uma melhoria; é uma reinvenção total da logística de varejo.

O que torna o SFS tão revolucionário? Em primeiro lugar, é a otimização do inventário. Ao utilizar os produtos das lojas físicas para atender pedidos online, os varejistas podem reduzir o excesso de estoque e diminuir despesas de armazenamento. É como transformar cada loja em um mini centro de distribuição. E não é só isso – com distâncias de entrega menores, os custos de transporte caem e as emissões de carbono são reduzidas. É uma vitória para os negócios e para o planeta.

E não para por aí. A experiência do cliente também dá um salto gigantesco. Segundo a PwC, 73% das pessoas

consideram a experiência de entrega um fator crucial na decisão de compra.

Com o SFS, podemos oferecer prazos de entrega mais curtos e flexíveis, superando as expectativas dos consumidores. A opção de Clique e Retire, onde o cliente compra online e retira na loja física, adiciona mais uma camada de conveniência, combinando o melhor do e-commerce com o varejo tradicional.

Mas nem tudo são flores. Implementar o SFS exige um investimento significativo em tecnologia. Precisamos de sistemas avançados de gestão de estoques e algoritmos de roteirização para coordenar os pedidos e otimizar as rotas de entrega. Além disso, as equipes devem estar bem treinadas para utilizar essas ferramentas de forma eficaz. A sincronização de estoques entre os canais online e offline também é um desafio. Sem visibilidade em tempo real, corremos o risco de erros de inventário e atrasos nas entregas.

Em resumo, o Ship From Store não é apenas uma estratégia – é uma revolução. Ele oferece inúmeros benefícios para varejistas e consumidores, desde a otimização de estoques e redução de custos até uma experiência de compra superior. A chave para o sucesso está na adoção de tecnologias avançadas, na integração eficiente dos sistemas e no treinamento adequado das equipes. Estamos prontos para enfrentar esses desafios e aproveitar as oportunidades do mercado moderno.

Vamos transformar a logística juntos.

(*) Co-fundador da EuEntrego.com, logtech inovadora que está redefinindo a logística e entregas – e-mail: euentrego@nbpress.com.br.

Fidelização de clientes pode aumentar os lucros com menos custos

Imagine aumentar o valor do ticket médio, ter mais previsibilidade na receita e ainda receber mais indicações no boca a boca – e tudo isso reduzindo custos

É o que acontece quando você tem estratégias de fidelização de clientes. Afinal, quando você conquista consumidores fiéis, os lucros aumentam e os gastos caem. Mas é também um desafio.

Pesquisa da Frost & Sullivan encomendada pela Nice Latin America mostra que o custo de aquisição de clientes (CAC) é de cinco a 25 vezes maior do que manter um existente. E um cliente fiel tende a gastar mais, recomendar a marca para os amigos e ainda promover a empresa. Porém, a mesma pesquisa mostra que para 95% das pessoas a experiência do cliente (CX) é fundamental para definir sua lealdade a uma marca.

E aí o atendimento ao cliente tem um papel fundamental para vencer esse desafio e criar diferenciais competitivos no mercado.

Benefícios da fidelização de clientes - Um dos benefícios diretos de conquistar consumidores fiéis é o aumento da rentabilidade. Um estudo publicado na Harvard Business Review, mostra



que a fidelização de clientes pode representar um aumento de até 95% no faturamento.

“Quando uma pessoa gosta da sua marca, ela tende a comprar mais vezes, mas também a gastar mais em cada compra, aumentando o valor do ticket. Consequentemente o seu lucro também aumenta”, revela Paulo Loffreda, sócio e fundador da Zignet.

Além disso, o empreendedor passa a ter custos menores com marketing, porque um cliente satisfeito se torna um embaixador da sua marca. Ele indica para os amigos, leva à família e cria um boca a boca positivo que impacta tam-

bém a imagem da empresa no mercado.

Estratégias eficazes de fidelização - Programas de recompensas e fidelidade. Através da inscrição gratuita em um cadastro, você pode oferecer pontos, milhas, brindes, descontos, upgrade de serviço, acesso a eventos etc, como maneira de fidelizar os seus clientes.

Uma das vantagens é a coleta de dados que vão abastecer a sua base de informações e também ajudar a conhecer mais aquele cliente específico para poder, posteriormente, oferecer um atendimento personalizado.

Personalização no atendimento e comunicação - O consumidor espera empatia com a sua dor, soluções assertivas para o seu problema, atenção às suas necessidades, equipe bem treinada e agilidade em todas as etapas.

Crie uma base de dados compartilhada, que seja de fácil acesso para que o atendente consiga consultar com facilidade o histórico do cliente, desde sua primeira compra até a última interação com a empresa.

Além disso, lembre-se de que a comunicação com o cliente deve ser uma via de mão dupla. Então, peça feedbacks e utilize as informações para gerar insights que melhorem o atendimento de forma contínua.

Atendimento ao cliente - Nunca subestime a importância do atendimento ao cliente. Ele não só é um diferencial competitivo, como reflete a qualidade dos serviços da empresa e o respeito ao consumidor, aumentando a sua taxa de fidelização. - Fonte e mais informações: (<https://www.zignet.com.br/>).

Reciclagem de latas potencializa Economia Circular

Usadas para armazenar uma variedade de produtos como bebidas, alimentos, higiene e componentes químicos, como tintas, as latas de aço estão presentes na rotina das pessoas e destacam a importância de iniciativas voltadas à reciclagem, contribuindo para um ciclo sustentável e geração de novos empregos, principalmente na indústria siderúrgica.

Atualmente, 47% das latas de aço são recicladas no Brasil, segundo dados da Associação Brasileira de Embalagens de Aço (Abeaço). Isso significa que cerca de 200 mil toneladas de aço retornam para as siderúrgicas, onde mais de 9 milhões de toneladas de sucata são recicladas. Tudo isso é derretido e reprocessado para criar novos produtos, como chapas de aço, novas embalagens, eletrodomésticos e até peças de automóveis.

Comparado a países europeus, ainda há uma necessidade de conscientização sobre a reciclagem desse material. Na Alemanha e na Bélgica, por exemplo, mais de 90% dessas embalagens são recicladas. O coordenador pedagógico do Movimento Circular, Edson Grandisoli, destaca que as latas de aço podem passar pelo processo de reciclagem diversas vezes sem perder as características originais, possibilitando a produção de novos itens com a qualidade equivalente.

“A partir desse aço reciclado, diferentes itens podem ser feitos, como carros, novas latas, ferros de construção, grades de janela, entre outros. Para a indústria siderúrgica, essas latas são um recurso valioso”, reforça. Ainda de acordo com a Abeaço, 30% dos resíduos domésticos gerados no Brasil são compostos por embalagens, das quais aproximadamente 3% são latas de aço – material que pode ser totalmente reciclado.

Mas, para isso, é importante distinguir entre reciclagem e reaproveitamento, que em muitos casos pode apresentar riscos, pois as embalagens podem conter substâncias ou materiais prejudiciais à saúde de humanos e animais.



Por essa razão, a reciclagem é a opção mais recomendada para garantir que esses materiais sejam tratados de forma segura e eficaz. Um dos principais riscos do reaproveitamento de latas de aço é seu uso para armazenar água ou alimentos por populações de baixa renda.

Essa ação pode ser perigosa, especialmente em áreas com acesso limitado à água potável, pois resíduos presentes nas latas podem contaminar os alimentos e a água, representando uma ameaça à saúde. Para garantir uma reciclagem eficiente dessas latas, é importante tomar alguns cuidados antes de enviá-las para esse processo.

É recomendável remover todos os restos orgânicos ou de produtos, deixando a lata vazia. Além disso, deve-se lavar as embalagens alimentícias com água para reduzir odores e facilitar o trabalho nas cooperativas e centrais de triagem. Por fim, as latas de aço devem ser colocadas nos recipientes de recicláveis, juntamente com outros materiais de embalagem. - Fonte e mais informações: (<https://movimentocircular.io/>).

