Как сделать вашу доставку идеальной для клиента

Тематика: **Консалтинг и B2B-услуги**
Корпоративные новости

Дата публикации: 2.11.2022

Дата мероприятия / события: 2.11.2022

г. Москва

Рассказываем, как улучшить клиентский сервис при доставке товаров и какие платежные инструменты помогут это сделать максимально выгодно.

Исследование Data Insight: Россия занимает первое место по прогнозу роста в интернет-торговле на 2021 – 2025 годы, опережая Турцию и Аргентину. Аналитики издания приводят данные о том, что 72% онлайн-покупателей предпочитают делать покупки на маркетплейсах из-за низких цен, а 61% респондентов рассматривают эти площадки из-за удобства получения заказа и скорости доставки. Однако интернет-магазины получили большую клиентскую оценку по качеству товаров.

Скорость, комфортные условия, а также безопасность при приеме оплаты – главные критерии, которые отмечают обе стороны: клиент и курьер.

Время и оплата

Покупателю не всегда удобно получать заказ «в самое ближайшее время». Если интернет-магазин предоставляет выбор, то это отмечается положительными отзывами и высокими оценками. Однако широкий диапазон интервальной доставки, как правило, не подходит клиентам. Этот вариант больше удобен курьерам.

А вот в выборе оплаты при получении и возможности отказа от позиций в заказе заинтересованы покупатели — владельцам бизнеса стоит взять этот инсайд на вооружение, чтобы увеличить конверсию продаж. Для этого LIFE PAY предлагает установить на смартфоны курьеров платежно-кассовое приложение LIFE POS. Оно работает на платформе Android и позволяет принимать оплату любым способом: наличными, картой и по QR-коду через Систему быстрых платежей (СБП). Также можно разделить общую сумму на несколько методов: например, половину по карте, половину — наличными, если это удобно клиенту. При этом, вся сумма ,даже разными способами оплаты, будет отражена в одном чеке. Приложение работает по принципу облачной кассы: покупатель получает электронный чек, а налоговая – отчетность.

При оплате на месте клиент рассчитывает сначала посмотреть товар, а если это одежда или обувь – примерить, и только потом принимать решение об оплате. В LIFE POS можно корректировать заказ в зависимости от предпочтений покупателя: отменять некоторые позиции или целиком. Это делает удаленный менеджер. А чтобы минимизировать вероятность обмана, курьеру можно запретить доступ к этой функции.

При доставке готовых блюд из ресторана время – самый главный критерий. Температурный режим и аромат еды под угрозой даже в герметичных сумках. Скорость важна не только при доставке от двери до двери, но и в получении оплаты. Ведь курьера ждут следующие клиенты.

К тому же покупатель и сам может спешить. Например, если заказ был оформлен в офис. Прием оплаты с помощью телефона в одно касание ускорит процесс. NFC-микрочип от LIFE PAY позволяет клиентам расплачиваться, используя механику ушедших PAY-сервисов: приложил телефон к терминалу – оплатил. На приеме оплат с помощью чипа можно экономить на эквайринговой ставке – 0%. Чип для приема оплат могут использовать как курьеры на выезде, так и кассиры в торговой точке.

Качество и комфорт

Уровень сервиса – один из показателей компании высокого класса. К этому сегодня стремятся многие – как небольшой бизнес на ИП, так и крупные игроки. Для того чтобы вовремя заметить сниженные показатели по KPI сотрудника и в целом объективно оценить его работу, поможет автоматизация рабочих процессов. Отчеты по продажам, статусы по заказам и финансовый учет удобно вести в личном кабинете LIFE POS. Приложение интегрировано с программами 1С: Бухгалтерия и 1С: Управление торговлей. Данная интеграция позволяет работать с финансовыми документами и отслеживать важные операции по товарам в режиме одного окна, не переключаясь между интерфейсами. Это снизит вероятность ошибок к нулю.

А платежный модуль Checkout от LIFE PAY для родного приложения курьера может сделать прием оплат максимально простым. Достаточно подключить Checkout к приложению, и можно принимать оплату любым способом. Это поможет ускорить процесс приема платежей, а также минимизировать ошибки – все в одном рабочем окне. Это особенно актуально для крупных компаний, которые хотят снизить затраты на разработку. Платежный модуль Checkout расширяет существующий функционал без лишних трат.

Спрос на доставку товаров в последние годы сильно вырос. Клиентам важно не только качество товара, но и условия получения и способы оплаты. Увеличивая возможности программ или устанавливая рабочее приложение на смартфоны курьеров, можно значительно повысить качество работы сотрудника и лояльность клиента.

Постоянная ссылка на материал: http://smi2go.ru/publications/147717/