

INTRODUZIONE

Salve a tutti!

In questa lezione video, parleremo di logistica e spedizione. Se non hai mai sentito parlare di questi argomenti, ti suggerisco, prima di continuare, di andare a vedere il nostro video introduttivo al corso. Oh, sei ancora qui, perfetto! Procediamo.

Affronteremo tre argomenti chiave in questo corso: come programmare una spedizione e una consegna dei nostri prodotti; come imballare e preparare i prodotti che vogliamo spedire; come calcolare e valutare un preventivo dei costi di spedizione.

Questi aspetti sono tutti importanti se decidi di avviare un'attività on line con qualsiasi tipologia di prodotti materiali. Coloro che invece vogliono vendere servizi o prodotti digitali on line, sono fortunati in quanto non devono prevedere nessun tipo di attività di logistica e di consegna.

Come programmare la spedizione e la consegna dei prodotti

Lo so, l'attività di pianificazione sembra un'attività noiosa, soprattutto quando si è entusiasti di qualcosa e si vuole andare avanti. Eppure è proprio questo il momento in cui la pianificazione è essenziale. In questa sezione del corso, quindi, cercherò di aiutarvi a comprendere quali sono i passi fondamentali della pianificazione, e vi illustrerò anche il perché è importante l'attività di pianificazione.

Ho stilato appositamente per voi un elenco degli errori più comuni in merito all'attività di pianificazione, che persone e aziende spesso commettono:

1) Saltare la pianificazione: "Tutto andrà bene, senza nessun problema"

Essere ottimisti è importante ma la vita è complicata e non vi potete permettere di lasciare la vostra azienda in balia del caso. Cosa potrebbero pensare i vostri clienti se vi trovaste impreparati su cosa fare e quando operare? Come potreste mai rispondere alle loro domande?

2) Posticipare la pianificazione: "Ci penserò più tardi"

Il "dopo" è una parola usata molto di frequente. Non pensate di avere più tempo a disposizione prima di una scadenza di quanto ne abbiate ora. Le decisioni dell'ultimo momento tendono a essere affrettate e poco razionali.

3) Trascurare elementi importanti

Se non siete concentrati quando raccogliete tutti i dati necessari per fare una scelta, potreste perdere informazioni importanti. Piccole note, ricarichi, assicurazione, garanzie, tempi di consegna, costi extra, ingombri, imballaggi, orari e giorni della settimana per il ritiro e la consegna: tutti questi elementi, e probabilmente altri, sono molto importanti quando si pianifica la spedizione e la consegna dei propri prodotti. Se si trascurano uno di questi elementi, è possibile che si debba spendere più denaro del previsto o che non si riesca a consegnare gli articoli ai clienti in tempo.

4) Non informare il cliente

Quando succedono degli imprevisti, si verificano ritardi, i prodotti si rompono o addirittura si perdono, la comunicazione con il cliente diventa fondamentale. A volte un cliente con una consegna problematica può essere la vostra migliore pubblicità, solo se gestite il problema con la massima trasparenza di comunicazione e se lo tenete informato e rassicurato sul fatto che qualcuno sta gestendo la cosa. Quando un'attività pianificata cambia per una serie di motivi, assicuratevi di tenere i clienti informati di tale cambiamento.

5) Non avere un piano alternativo

Avete mai sentito parlare del "piano B"? Sicuramente sì! È sempre una buona idea pianificare cosa fare se, per qualche motivo, qualcosa va storto nel vostro piano originale. Avere un piano B significa aver preventivato gli imprevisti e avere già delle soluzioni alternative. In questo modo si risparmia tempo e si evitano situazioni di stress.

Ok, parliamo ora in dettaglio di come pianificare la logistica. Ecco le fasi principali da seguire dal momento in cui si riceve un ordine fino alla spedizione del pacco:

1. Ricevete un ordine in entrata per un articolo.
2. Controllate il vostro inventario, individuate l'articolo, verificate che sia esattamente quello ordinato (taglia, colore, ecc.).
3. Procuratevi il materiale di imballaggio adatto a questo particolare articolo. Assicuratevi di avere a disposizione sempre un numero sufficiente di scatole o buste vuote adatte.
4. Imballate l'articolo in modo ordinato e sicuro per il trasporto. Includete documenti come il modulo d'ordine, la fattura, le istruzioni per l'uso, un biglietto di ringraziamento, ecc.

5. Etichettate il pacco in modo chiaro e secondo i requisiti dello spedizioniere.
6. Chiamate lo spedizioniere e organizzate il ritiro del pacco da parte di un corriere. In alternativa, potete recarvi presso l'ufficio locale o il centro di raccolta dell'azienda e consegnare voi stessi il pacco. A volte questa soluzione è più economica del servizio porta a porta.
7. Fatevi dare il numero di tracciamento dal corriere e conservatelo fino alla conferma della consegna.
8. Scrivete o chiamate il vostro cliente. Informatelo che il pacco è in arrivo e dategli il numero di tracciamento, in modo che possa monitorare la consegna durante il trasporto.

Queste fasi sono chiare? Per essere sicuri che siete pronti, iniziate a raccogliere delle informazioni e iniziate a fare delle scelte. L'attività di pianificazione consiste proprio nell'elenco delle vostre scelte che andrete a fare

- ✓ Quali sono gli articoli che vendete e che volete spedire? Sono fragili? Quanto sono grandi e pesanti? Possono essere messi insieme ad altri articoli nello stesso pacco?
- ✓ Lo spedizioniere individuato fornisce buste o scatole o è necessario acquistarle separatamente? Lo spedizioniere fornisce consigli sull'imballaggio? Avete bisogno di materiali di imballaggio aggiuntivi, come imbottitura per imballaggio a bolle d'aria, sacchetti di schiuma da imballaggio, separatori, carta vuota, nastro adesivo...? Sapete dove procurarveli? Quanto materiale per imballaggi avete bisogno di tenere in magazzino per poter evadere gli ordini in tempi brevi?
- ✓ Sapete quali documenti volete allegare a ogni ordine? Si tratta di documenti basati su modelli standard che potete stampare direttamente dal vostro computer? Oppure dovete averli già stampati e pronti per essere inseriti, come ad esempio le istruzioni o i biglietti di ringraziamento?
- ✓ Sapete come realizzare le etichette e quali informazioni devono essere riportate su di esse? Avete tutte le informazioni del vostro cliente, come il nome, l'indirizzo completo e il numero di telefono? Il vostro spedizioniere fornisce queste etichette o dovete stamparle voi stessi?
- ✓ Avete controllato le dimensioni e il peso dei pacchi? Conoscete bene i costi della spedizione? Tenendo conto del rapporto tra tempi di consegna e costi,

è questo il miglior rapporto qualità/prezzo? Ci sono aziende che possono effettuare la consegna più rapidamente o a un prezzo inferiore? Il pagamento avviene per ogni spedizione o avete un contratto che vi consente di pagare periodicamente, ad esempio una volta al mese? Ci sono spedizioni, ad esempio quando il cliente ha richiesto un servizio premium, per le quali il costo è a carico del cliente?

- ✓ Quale recapito telefonico chiamare per organizzare il ritiro, oppure sapete come farlo attraverso il sito web o l'app della società di spedizioni? Oppure sapete dove si trova il punto di consegna dei pacchi più vicino? È possibile raggruppare più ordini in modo da risparmiare tempo e far ritirare al corriere tutti i pacchi in un'unica soluzione?
- ✓ Sapete come utilizzare un numero di tracciamento per monitorare i vostri pacchi durante la consegna? Qual è il modo migliore per informare il cliente che il suo ordine è stato spedito?

Tante domande, vero? Ma spero che questo video ti abbia chiarito le idee su come organizzare la consegna dei tuoi prodotti online. Pianifica con cura, verifica il servizio e assicurati di sapere esattamente come funziona, perché dovrai essere in grado di spiegarlo ai tuoi clienti. In bocca al lupo e torna a rivedere questo corso tutte le volte che vorrai!