

# A logística na era da experiência: como reter e encantar clientes



# Douglas Cunha

Head de Produto @Mandaê

- /// +15 anos de experiência na construção, lançamento e desenvolvimento de produtos digitais B2B/B2C de alta escala;
- /// Apaixonado por soluções centradas no cliente e que quebrem paradigmas;
- /// Especialista em e-commerce, marketplace, pagamentos digitais e logística.



# O que afinal é experiência?

"Experiência é o conjunto das **percepções** que um consumidor constrói ao **interagir** com uma empresa durante o ato de consumo"

# Vamos falar de entrega

A experiência **não acaba** quando o pedido é **despachado** para a transportadora. Na verdade aqui começa o ponto **mais crítico** de toda a jornada.

# O que impacta para uma experiência negativa

- /// Preço do frete
- /// Atraso na entrega
- /// Dificuldade de atendimento
- /// Informações de rastreamento não confiáveis
- /// Incidentes (fraude, avaria, etc)
- /// Processo complexo de troca/devolução

É frustrante o consumidor passar todos os dias e perguntar na portaria **"Chegou encomenda para mim?"**

# E agora?

O que estamos fazendo para melhorar? **Continuaremos** colocando toda a **responsabilidade** na transportadora?



Qual o **plano**, então?



5 dicas de como melhorar a **experiência**

1. Não dependa somente de uma **única transportadora.**

2. Ofereça preços mais **acessíveis** e com opções de entrega **diferenciadas** (same-day, rápida, expressa, retirar etc).

3. Tenha atenção aos **detalhes** que podem arruinar a experiência (zona rural, áreas de risco etc). O consumidor **quer receber em casa!**

4. Ofereça um **atendimento** eficiente e em vários canais.

5. Seja **preventivo!** Problemas fatalmente vão ocorrer, mas saiba disso **antes do seu cliente** e entre em contato com ele nos canais corretos.

# Quais os benefícios?

- /// Aumento do **ticket médio**
- /// **Redução** nos investimentos em marketing
- /// **Fidelização** da marca
- /// Engajamento
- /// **Diminuição** dos custos de atendimento

**Quem pode me ajudar?**



A **Mandaê** está reinventando a logística por meio de uma plataforma digital que organiza toda a cadeia de encomendas.



# Nossa plataforma:



Acesso às melhores  
transportadoras do País



Mais opções de preços  
e de frete



Coleta programada  
ou sob demanda



Integração com plataformas  
de e-commerce e ERPs



Envio para  
todo o Brasil

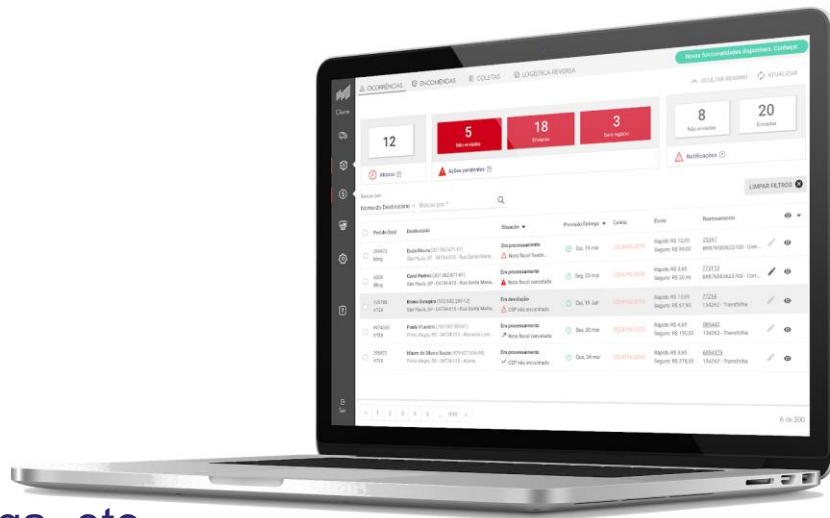


Gestão de rastreamento  
unificada

# **Funcionalidades importantes da nossa plataforma**

# Painel de Ocorrências

- /// Tenha visibilidade dos problemas antes do seu cliente:
- /// Controle de atrasos / tentativas de entrega
- /// Correção de divergências
- /// Alertas por e-mail / SMS
- /// Visualização de Abertura de tickets
- /// Notificação de atualizações críticas, como pendências fiscais, recusa de recebimento e impossibilidade de entrega, etc.

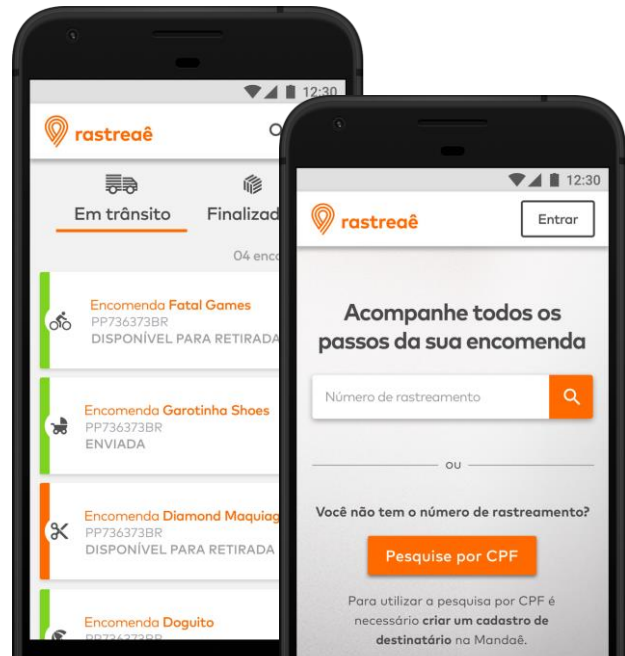


# Gestão de Tickets

- /// Tenha controle dos atendimentos através de uma central unificada.
- /// Abertura de tickets
- /// Acompanhamento da conversa
- /// Visibilidade do SLA do atendimento
- /// Agilidade na obtenção da informação

# Rastreamento sob controle

- /// Pelo site ou pelo aplicativo, acompanhe o status
- /// das suas encomendas.
- /// Notificações por SMS;
- /// Utilize o CPF para localizar suas encomendas;
- /// Disponível em Android e iOS.



# Integrações

/// Oferecemos várias formas de você poder se integrar

/// API Rest

/// Módulos de cálculo de frete


(magento, opencart, woocommerce, prestashop)

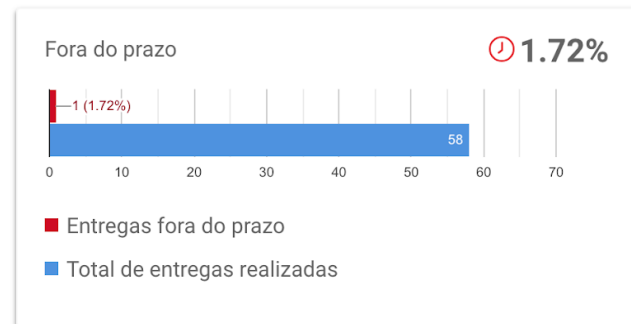
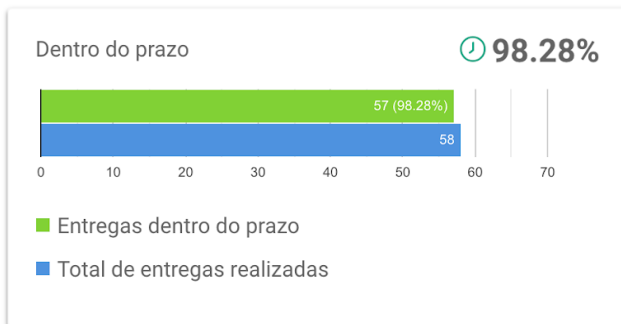
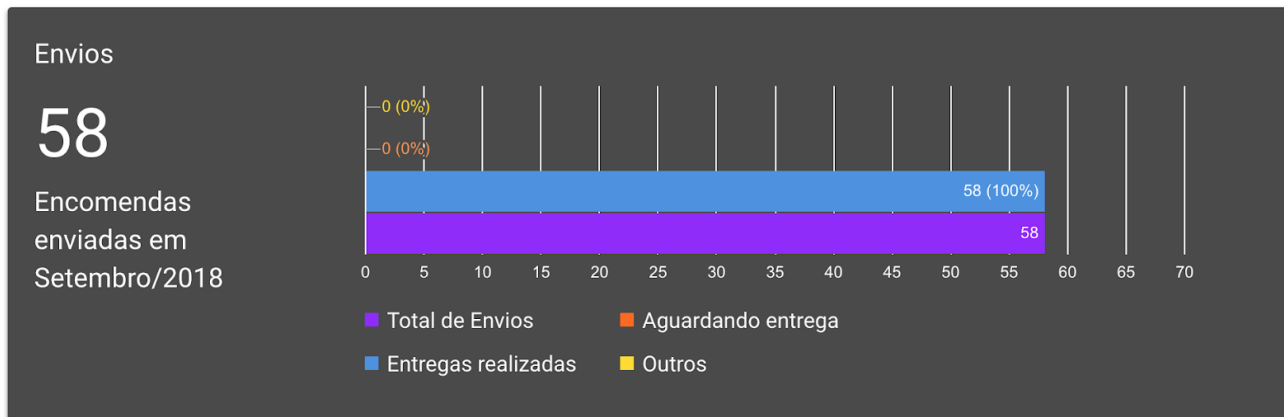
/// Conectores para mais de 20

plataformas e ERP's



# Dashboards de Performance

 Acompanhe o SLA das suas entregas





**Nós conectamos  
histórias**



# Obrigado!



# Dúvidas?

[www.mandae.com.br](http://www.mandae.com.br)

