



Guiakast “Vamos falar de Supply Chain” – Episódio 14

No episódio anterior falei sobre: As 10 melhores estratégias da Entrega LAST MILE

O que é entrega Last Mile, por que a entrega Last Mile é importante e as 10 melhores práticas da entrega Last Mile para sua Cadeia de Suprimentos

Não deixe de ouvir o episódio 13 em – guiacorporativo.com.br/podcast

No episódio de hoje vou falar sobre o tema: A Logística Reversa para o E-commerce

Você vai aprender sobre:

- O que é a Logística Reversa;
- A Logística Reversa é uma NECESSIDADE;
- Principais razões para a Logística Reversa no varejo on-line;
- O que as empresas podem fazer para reduzir o custo da Logística Reversa?
- Terceirizar sua logística reversa é uma opção?
- As melhores práticas da Logística Reversa;
- O futuro da Logística Reversa.

No tópico GuiaKast Coaching – Vou falar sobre o tema – (Arrisque tudo)

E nesse episódio temos como sponsor a empresa – Guia Corporativo.

Guia Corporativo onde você encontra o melhor conteúdo sobre estratégias, inovações, ferramentas e melhores práticas da Cadeia de Suprimentos, de maneira on line e acessível a todos, para que te ajudem a crescer e ser bem-sucedido em seu negócio e em sua Cadeia Logística.

Guia Corporativo – Conhecimento e informação sobre Logística e Supply Chain.

Para saber mais - vá até o site www.guiacorporativo.com.br

E não se esqueça, se você precisa de um Guia, considere se inscrever no GuiaKast.

Sem mais começamos!!!

O que é a Logística Reversa

Quando pensamos na Logística do e-commerce, normalmente pensamos no processo de entrega “pra frente”, de maneira linear por entregar o produto para o cliente final. No entanto, o crescimento do comércio eletrônico e a conscientização do consumidor criaram um novo desafio - mover os produtos na direção contrária “para trás”. Os dias de cadeia de suprimentos apenas lineares se foram há muito tempo, existe agora um segundo ciclo que precisa ser muito bem gerenciado, que se inicia após o produto ser entregue ao cliente.

A Logística Reversa já se tornou bastante comum, principalmente no setor de varejo on-line. A taxa de retorno dos produtos nas lojas offline são mínimas em comparação com as lojas de varejo online. Isso tem a ver com o fato de que, quando as pessoas compram on-line, geralmente, elas só podem ver as fotos dos produtos e podem obter as informações do produto por sua descrição.

Não há tentativa ou teste. É por isso que os retornos já são tão familiares em se tratando do comércio eletrônico de varejo. Eles são esperados!

A Logística Reversa pode nunca receber o investimento e a atenção que são dados à distribuição linear, mas recebe muito mais respeito hoje do que no passado. Essa mudança de atitude deve-se em grande parte, a uma maior compreensão dos custos associados as devoluções e à oportunidade de reduzir esses custos e melhorar os valores de recuperação por meio de um melhor gerenciamento e automação. Também reflete uma crescente ênfase corporativa no serviço de pós-vendas e a necessidade de satisfazer as demandas dos clientes por substituição ou reparo rápido de produtos e peças.

A mudança das expectativas do cliente e a política de devolução levaram a um aumento nas solicitações de devolução mais do que nunca - todo mundo está sentindo essa dor. No comércio eletrônico, facilitar retornos rápidos e fáceis é o custo de fazer negócios.

A Logística Reversa refere-se a todos os procedimentos associados a devoluções, reparos e manutenção de produtos. No geral, significa executar suas operações - ao contrário - em sua cadeia de suprimentos.

A Logística Reversa é uma NECESSIDADE

Não é segredo que uma experiência positiva entregue ao cliente determina se o mesmo voltará a fazer negócios. Isso é verdade em praticamente qualquer setor, mas especialmente na fabricação e distribuição, onde as relações de colaboração entre fornecedores e clientes em um ambiente B2B são vitais para o sucesso a longo prazo.

As Lojas que configuram os carrinhos de compras on-line devem aprimorar a experiência do usuário antes de pressionar o botão "comprar", mas também se concentrar na experiência do site pós-compras para manter as métricas de retenção dos clientes em níveis satisfatórios.

É aqui que muitos dos que estão agora vendendo produtos acostumados ao fluxo tradicional de logística se enganam. A introdução de uma experiência de compra on-line para os clientes é essencial. Uma vez que uma loja começa a fazer a Logística de e-commerce, ela precisa considerar a logística reversa desde o início. Ao incorporar novas estratégias para otimizar esse processo, as lojas podem aumentar a retenção de clientes e adicionar novos fluxos de receita aos negócios diretos, além do canal tradicional de loja física.

Aqui estão algumas métricas importantes para dar suporte à Logística Reversa no caso de negócios de comércio eletrônico:

- 85% dos clientes dizem que vão parar de comprar de uma empresa se o processo de devolução for um aborrecimento (Harris Interactive);
- 95% dos clientes dizem que provavelmente comprarão de uma empresa novamente se o processo de devolução on-line for conveniente (Harris Interactive);
- 40% dos compradores não compram on-line devido à dificuldade de devolução (Jupiter Research).

Fica claro que é uma necessidade estabelecer e gerenciar métricas de logística reversa hoje.

Principais razões para a Logística Reversa no varejo on-line

Diferentemente das lojas físicas, os varejistas on-line não podem colocar uma placa "sem devolução". Existem várias razões que tornam a Logística Reversa inevitável, incluindo a entrega de produto incorreto, comportamento do cliente, produto danificado, atraso no atendimento de pedidos e muito mais.

Devolução de Produtos pelo cliente - Alguns produtos são inevitavelmente devolvidos ao vendedor. Isso é verdade tanto no caso de lojas físicas quanto no comércio eletrônico. Os clientes devolvem os produtos pelos seguintes motivos:

- Produto incorreto;
- Quando o cliente não precisa mais do produto;
- O produto falha em atender às expectativas do cliente;
- Quando o varejista envia o produto do tamanho errado;
- O produto foi danificado na entrega;
- O cliente cancela o pedido;
- Produto com mau funcionamento.

Devolução de produtos pelo Transportador - Está tudo bem com a mercadoria, o produto está em excelentes condições, é o produto exato que o cliente encomendou, o cliente é genuíno, mas o produto está sendo devolvido! Por quê?

Há várias razões pelas quais o produto não está alcançando o cliente e está sendo devolvido. Aqui está a lista completa de razões pelas quais a transportadora está devolvendo o produto ao vendedor.

- O cliente deu o endereço errado ou incompleto;

- O cliente abriu o produto e se recusou a aceitá-lo;
- O cliente não está disponível para coletar o pedido;
- Há uma disputa de valor entre o entregador e o cliente (geralmente acontece no caso de pedidos de COD (Cash on delivery));
- Produtos mal entregues;
- O entregador fez uma ressalva errônea (tentativa de entrega falsa);
- Reparos do produto.

Quando se recebe esses motivos dos clientes ou do parceiro de entrega, isso resulta no recebimento do produto de volta, o que torna a logística reversa inevitável.

O que as empresas podem fazer para reduzir o custo da Logística Reversa?

Infelizmente, não há uma maneira clara de evitar as devoluções por completo. No entanto, existem maneiras de reduzir esses retornos que, por sua vez, podem reduzir o custo da entrega reversa.

1. As lojas devem parar de vender em mercados pouco amigáveis ao vendedor;
2. Os vendedores devem divulgar todos os detalhes corretos sobre os produtos nas descrições;
3. Inspecione o produto devolvido corretamente;
4. Mantenha o POD dos pedidos - enviados e recebidos;
5. Trabalhe apenas com produtos originados de fornecedores confiáveis;
6. Elimine os produtos em que as taxas de devoluções são mais altas;
7. Sempre responda aos seus clientes para evitar críticas negativas.

Os retornos sem complicações desempenham um papel vital na definição das expectativas dos clientes e da experiência geral com sua marca.

Uma empresa pode criar uma vantagem competitiva ao oferecer retornos gratuitos de até 100 dias após a entrega. Eles definitivamente conquistarão uma boa participação no mercado em relação aos concorrentes, no entanto, terão uma desvantagem em que as devoluções podem crescer em até 50%.

O que nos leva a seguinte conclusão – é importante ter uma política de devolução amigável, mas, ao mesmo tempo, como um vendedor inteligente, você também precisa olhar para o outro lado da moeda. O custo envolvido nas devoluções é imenso. Eles são iguais ou superiores a logística linear.

Além das devoluções, a Logística Reversa também inclui itens que precisam ser reparados ou substituídos. No entanto, o número total de reparos é bem menor que o de devoluções e a taxa pode ser diferente de indústria para indústria.

Terceirizar sua logística reversa é uma opção?

Muitas empresas não veem o manuseio e o processamento da Logística Reversa no comércio eletrônico ou na Logística Reversa em geral, como sua competência principal (Core Business).

Várias empresas terceirizaram suas atividades em uma ou mais das principais áreas de Logística Reversa.

É importante entender os processos de que você precisa antes de terceirizar, para que você possa definir o que precisa ser feito, como precisa ser feito e como medir o sucesso para poder escolher efetivamente qual parceiro pode atender melhor às suas necessidades.

A Logística Reversa no comércio eletrônico é uma área emergente que está começando a chamar a atenção da alta gerência e dos executivos. É altamente provável que sua empresa tenha desafios significativos nessa área. Não tenha medo, você não está sozinho.

Essa é uma "nova fronteira" e deve ser vista como uma excelente oportunidade para melhorar sua lucratividade corporativa.

As melhores práticas da Logística Reversa

1. Tenha uma equipe sênior em todo o seu processo de Logística Reversa. Considere estabelecer uma divisão separada e dedicada com seu próprio DRE;
2. Tenha uma função robusta com habilidades de identificação e gerenciamento que reúne informações e aplica o processamento baseado em regras o mais cedo possível no ciclo de vida de uma devolução;
3. Compartilhe as informações levantadas sobre devoluções com outras áreas da organização, especialmente engenharia e design;
4. Automatize a captura e o processamento de dados sempre que possível, incluindo validação e rastreamento das garantias;
5. Estabeleça políticas e procedimentos claros e uniformes para gerenciar a disposição das devoluções;
6. Aumente o suporte ao cliente para que esteja focado e destinado a interromper as devoluções antes que elas aconteçam;
7. Torne fácil e conveniente para os clientes devolverem os produtos quando necessário;
8. Considere terceirizar algumas ou todas as funções de sua Logística Reversa se necessário.

O futuro da Logística Reversa

Empresas de alto perfil estão adicionando empregos ao setor de logística reversa, tornando a logística reversa mais comercializável para funções especializadas. Basta olhar em sites de emprego que você encontrará milhares de oportunidades que têm um componente de Logística Reversa incluído.

A contratação de especialistas qualificados na cadeia de suprimentos e na logística reversa é um imperativo organizacional. A logística reversa não é mais o futuro, é o presente.

O campo da logística reversa continua a crescer, pois há uma maior conscientização sobre o que leva as pessoas a se tornarem clientes fiéis. Vendas e marketing são certamente importantes para os clientes, no entanto, várias empresas estão buscando satisfação a longo prazo, e não vendas imediatas.

Uma única venda não é mais o principal fator para os negócios. A satisfação a longo prazo é a única maneira das grandes empresas continuarem a crescer. Essa satisfação a longo prazo é onde a logística reversa se torna crítica.

Conclusão

O cenário atual está se tornando altamente competitivo com a crescente demanda do setor de comércio eletrônico e a evolução de tecnologias. Os varejistas estão cada vez mais se voltando para Provedores de serviços logísticos (3PL), para ajudá-los a estabelecer operações eficientes de logística reversa.

As empresas estão bem posicionadas para resolver problemas de devolução. Essas empresas podem tirar proveito de seu capital, escala e experiência para resolver os problemas comuns dos varejistas, à medida que as mercadorias passam pela cadeia de suprimentos reversa.

Esse cenário está atraindo tanto os atuais quanto novos players para focar mais na logística reversa, tornando o mercado ainda mais competitivo. À medida que as organizações buscam novas maneiras de obter vantagem competitiva, o gerenciamento adequado das devoluções frequentemente negligenciado, pode ser uma fonte em potencial da companhia.

Espera-se que as empresas que prestam mais atenção ao gerenciamento de devoluções, obtenham os benefícios de oferecer uma experiência ao cliente mais eficiente, consistente e responsiva, e operem para reduzir custos além de melhorar o serviço e a lucratividade.

GuiaKast Coaching (Arrisque tudo)

Arrisque tudo, é muito fácil passar a vida sentado em cima do muro, nunca buscando algo que você realmente deseja.

É fácil dizer - vou tentar isso amanhã - vou fazer isso amanhã.

- um dia eu vou entrar em forma;
- um dia eu direi a aquela pessoa como eu me sinto;
- um dia eu vou deixar esse meu emprego;
- um dia eu vou começar meu próprio negócio;
- um dia eu vou deixar esse relacionamento abusivo.

Todos nós temos momentos em que nos encontramos constantemente dizendo a nós mesmos que um dia faremos isso, que um dia faremos aquilo.

O problema é que olhamos para todas as oportunidades ao nosso redor e dizemos que elas são muito arriscadas, o que você precisa perceber de uma vez por todas é que a vida em si é arriscada.

Ninguém vai sair vivo dessa vida, e o importante não é quanto tempo você vive, o importante é como você vive.

Se você está em uma encruzilhada em sua vida e há algo que realmente quer fazer, algo que você adia porque vai fazer isso algum dia, por favor saiba disso, as estradas para algum dia não te levam a lugar nenhum - estradas para algum dia, não te levam para nenhum lugar.

Você tem que arriscar tudo, você tem que colocar tudo em risco, na maioria das vezes você não está fazendo o que quer, por causa de várias coisas:

- medo do fracasso;
- medo da rejeição;
- medo de não ser bom o suficiente;
- medo do que as pessoas possam dizer;
- medo de que não dê certo;
- medo de arrependimento.

Mas se você tem algo que realmente quer fazer, algo que está dentro de você, algo que simplesmente não desaparece quando você acorda pela manhã, algo que está lá quando você dorme à noite, se você realmente tem algo assim dentro de você - você precisa ir em frente, você precisa arriscar tudo.

Arrisque-se, diga a aquela pessoa como você se sente, deixe o seu emprego, comece o seu próprio negócio, deixe o seu relacionamento abusivo, no fundo você sabe o que deve fazer, mas você tem que arriscar tudo.

Porque fazer essas coisas, na maioria das vezes, não significa que todas as coisas ruins vão acontecer, mas não fazer isso – definitivamente te garanto uma coisa: você chegará ao fim de sua vida e se arrependerá de nem mesmo ter tentado.

Lembre-se disso, você também pode falhar na vida fazendo algo que você odeia, então você também pode arriscar tudo e fazer algo que ama.

Arrisque-se e faça a sua escolha!!

Fechamento

Isso é tudo para o GuiaKast de hoje, não deixe de se inscrever no podcast para que receba as atualizações quando novos episódios forem lançados, e se possível deixe um comentário se você gostou do episódio e quer aprender mais.

E caso necessite de mais detalhes, basta ir até o site guiacorporativo.com/podcast/ que vou deixar disponível grátis para download a [transcrição desse episódio](#), com mais e mais sugestões para que te ajudem a se tornar um Expert do Supply Chain – que arrisca tudo.

Envie um e-mail para guiakast@gmail.com se você quiser sugerir outras ideias de tópicos, discordar de alguma coisa que eu disse, ou apenas quiser dizer oi.

Você também pode deixar uma mensagem no Facebook ou no LinkedIn se é mais fácil, na [Comunidade GuiaKast - Logística e Supply Chain](#).

Um GuiaKast Abraço para todos!!!!

Até a próxima, seja o seu melhor, invista no sucesso de outros e faça a sua viagem contar.

Artigos:

<https://guiacorporativo.com.br/a-logistica-reversa-para-o-e-commerce/>

Website: <https://guiacorporativo.com.br/>

Podcast: <https://guiacorporativo.com.br/podcast/>

Livro - <https://guiacorporativo.com.br/recomendo/gc>

Comunidade LinkedIn - <https://guiacorporativo.com.br/linkedinGK>

Comunidade Facebook - <https://guiacorporativo.com.br/comunidadeGK>

LinkedIn - <https://www.linkedin.com/in/rodilsonsilva/>

Facebook - <https://guiacorporativo.com.br/FacebookP>

Twitter - <https://twitter.com/Rodilsons>

Instagram - <https://guiacorporativo.com.br/Instagram>

Diretórios:

Apple Podcasts - <https://guiacorporativo.com.br/apple>

Google Podcast - <https://guiacorporativo.com.br/google>

Spotify - <https://guiacorporativo.com.br/spotify>

Android - <https://guiacorporativo.com.br/android>

Deezer - <https://guiacorporativo.com.br/deezer>

Stitcher - <https://guiacorporativo.com.br/stitcher>

Castbox - <https://guiacorporativo.com.br/castbox>

TuneIn - <https://guiacorporativo.com.br/tunein>

Soundcloud - <https://guiacorporativo.com.br/soundcloud>

Radio Public - <https://guiacorporativo.com.br/radiopublic>

Tags

Supply Chain, Cadeia de Suprimentos, Logística, Transporte, Planejamento, S&OP, Frete, Armazenagem, Distribuição, Recebimento, Expedição, Planejamento, Demanda, Demand Driven, Lean, Logística Reversa