



Moda ed e-commerce: la sfida dei resi



L'affascinante mondo della moda acquisisce semestre su semestre sempre più quote di mercato, ma lo shopping online spesso presenta insidie, dalle taglie sbagliate, ai prodotti danneggiati o difettosi, fino ai prodotti non corrispondenti alla descrizione. Se poi aggiungiamo il malcostume di ordinare decine di capi presso la propria abitazione, per passare una giornata di shopping nella propria "boutique personale", ci rendiamo conto da subito che il tanto adorato "reso" da parte dei clienti, diventa per le aziende un problema di gestione e fluttuazione dei costi.

Tra le principali categorie acquistate online protagoniste del reso, troviamo al primo posto l'abbigliamento (25%), seguito dalle scarpe (15%) e a ruota dagli accessori (10%).

Come accennato, l'aumento dell'e-commerce ha inoltre modificato le abitudini di acquisto tramite il fenomeno di "*bracketing*", che vede molti clienti acquistare più pezzi dello stesso articolo per poi scegliere comodamente da casa, e restituire in un secondo momento gli articoli scartati incrementando conseguentemente il volume delle spedizioni.

Per far fronte a questa grande sfida spesso antieconomica, esistono delle soluzioni per trasformare i resi in un'opportunità per migliorare la Customer Experience e non solo.

Reverse Logistics: i vantaggi della logistica di ritorno

Una gestione accurata e strategica della logistica inversa può apportare molteplici vantaggi alle aziende, sia dal punto di vista economico che operativo. Ad esempio, un sistema efficiente per la gestione dei resi può migliorare significativamente l'esperienza del cliente, aumentando la probabilità che questo continui a scegliere l'azienda nel tempo e rafforzando il legame di fiducia. Un cliente soddisfatto da un processo di reso semplice e veloce, sarà infatti più propenso a mantenere una relazione commerciale duratura.

Oltre a favorire la fidelizzazione, una gestione efficace della logistica inversa consente anche di ridurre i costi di magazzino, evitando accumuli inutili di prodotti restituiti e ottimizzando lo spazio disponibile. Questo, a sua volta, contribuisce a migliorare l'efficienza complessiva della catena di approvvigionamento, rendendola più fluida e reattiva alle esigenze del mercato.

Un altro aspetto fondamentale è l'impatto ambientale: trattare in modo responsabile i prodotti restituiti, attraverso il riciclo, il riutilizzo o lo smaltimento ecosostenibile, aiuta le aziende a ridurre la propria impronta ecologica. Questo approccio non solo contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente, ma può anche migliorare l'immagine aziendale, dimostrando un impegno concreto verso la sostenibilità.

Investire in una gestione ben strutturata della logistica inversa rappresenta un passo strategico per le imprese, capace di generare vantaggi competitivi, migliorare le relazioni con i clienti e promuovere pratiche più sostenibili.

Per questi motivi, secondo le analisi di TDI la reverse logistics è diventata ormai una priorità per gli operatori logistici. Tra le principali innovazioni proposte troviamo la creazione di etichette di reso personalizzate, la centralizzazione delle spedizioni tramite sistemi di gestione del trasporto (TMS) e la generazione di etichette dai centri logistici o dai punti vendita fisici.



"Grazie alla nostra esperienza pluriennale nella digitalizzazione dei trasporti e l'ottimizzazione dei processi, siamo il punto di riferimento per chi vuole trattare seriamente la logistica inversa.

Offriamo soluzioni innovative progettate per semplificare e rendere più efficiente il processo di gestione dei resi ottimizzando costi e operatività, tutto grazie a un sistema integrato che combina la creazione di etichette di reso, la centralizzazione delle spedizioni e la gestione dai centri logistici o dai punti vendita. In poche parole semplifichiamo il processo portando benefici, sia alle aziende che ai consumatori finali. Uno dei principali vantaggi delle nostre soluzioni è la capacità di integrarsi con i principali trasportatori, consentendo di generare le etichette di reso direttamente da un'unica interfaccia.

Questo non solo riduce errori e tempi di gestione, ma permette anche di personalizzare il processo in base alle esigenze specifiche di ogni cliente, offrendo un'esperienza più

fluida ed efficace e sempre con un occhio di riguardo al saving". Conclude Matteo Moretto, Country Manager Italia di TDI.

<https://www.tdi-group.com/it/>



Sponsor TDI