

## Subtema: Logística para el comercio electrónico

Logística para el comercio electrónico	
	¡Buenos días, María! ¿Viniste a inscribirte para las conferencias?
	¡Sí, Exporberto! Porque se ven muy interesantes.
	Sí, ¡están muy buenas! Y dime, ¿ya te animaste a utilizar el comercio electrónico para vender tus productos por internet al mercado internacional?
	Sí, ¡ya estoy decidida! Pero me preocupa, ¿cómo sería eso de recibir los pedidos, enviarlos, distribuirlos, entregarlos...? Tendría que hacer malabares.
	María, a eso se llama proceso logístico y se desarrolla dependiendo del modelo de negocio que realices, B2B o B2C, y ocurre tras recibir un pedido realizado <i>online</i> a través de una PC, <i>tablet</i> o móvil.
	¿Es como el proceso logístico convencional?
	Así es. Es el desarrollo de una cadena para garantizar el almacenamiento, el transporte, y la entrega de los productos correspondientes a los pedidos <i>online</i> .
	¿Y ese proceso lo tengo que hacer yo o lo puedo encargar a un operador?
	No necesariamente lo debes hacer tú, no te preocupes. Tanto en las ventas B2B (al por mayor) o en las ventas B2C (al por menor) hay operadores para el <i>e-commerce</i> . Para ello, solo tendrás que elegir al operador que mejor se adecúe a tus necesidades.
	¡Qué interesante! ¿El operador cuenta con servicios logísticos integrados?
	El operador cuenta con un sistema de información logística. Es decir, tiene plataformas tecnológicas que son <i>softwares</i> especializados para recibir los pedidos por internet y procesarlos.
	¿En serio? Eso sí que suena súper tecnológico.

	<p>Efectivamente, se utiliza mucha tecnología.</p> <p>En segundo lugar, considera que, generalmente, cuando se vende en B2C, el operador logístico lleva el producto hasta la puerta del consumidor final.</p> <p>Mientras que en una venta B2B, el operador logístico se encarga de consolidar, movilizar y/o almacenar la carga seleccionada para la venta.</p>
	<p>¿Pero, cómo se resuelve lo de las entregas?</p>
	<p>Eso es un punto importante.</p> <p>Por ejemplo, cuando vendemos en <i>Alibaba.com</i>, bajo el modelo B2B, la entrega se realiza de acuerdo al <i>Incoterm</i> seleccionado. Es decir, si el comprador, al momento de comprar, seleccionó el <i>Incoterm</i> FOB, significa que el vendedor entregará el producto en el país de origen, es decir, Perú.</p> <p>Mientras que, cuando vendemos bajo el modelo B2C, o al consumidor final, por ejemplo, en <i>Amazon.com</i>, generalmente el operador logístico nos brinda un servicio <i>Door to door</i> o puerta a puerta, recogiendo el producto desde mi empresa o taller y entregándolo en la dirección del comprador en el país de destino.</p> <p>En esta parte, corresponde establecer correctamente la paquetería, los puntos de distribución, el horario de entrega, la facturación, el medio de pago y otros. También se deberá supervisar la devolución, reembolso, reacondicionamiento del producto y reingreso al stock de almacén.</p>
	<p>O sea, ¿él solo lo resuelve todo?</p>
	<p>No, necesariamente. Tú tienes que estar en constante coordinación con el operador.</p> <p>La compra no finaliza hasta que el cliente recibe la mercadería a satisfacción, porque para los compradores <i>online</i>, es muy importante que se cumplan los plazos de entrega. El éxito de tu operación logística recaerá en el <i>fulfillment</i>.</p>
	<p>¿<i>Fulfillment</i>?</p>
	<p>¡Así es! Consiste en satisfacer las expectativas, requerimientos y deseos de tu cliente, estableciendo procesos eficientes desde el pedido hasta la llegada del producto.</p>
	<p>¡Me queda claro que necesito contar con un operador logístico para que me ayude! ¿Dónde puedo encontrar uno de garantía a quien pueda confiarle mi producto?</p>
	<p>No solamente tu producto, María. Recuerda, la transacción comercial no solo se refiere a la entrega del pedido.</p> <p>Debes tener en cuenta también, las restricciones de ingreso y salida con los países donde planeas vender.</p> <p>Todo lo que tienes que hacer es mantenerte siempre informada, acudiendo a PROMPERÚ para resolver alguna duda o inquietud, allí te asesorarán.</p>



Tienes mucha razón, Exporberto. Creo que tengo muchas posibilidades de incrementar la venta de mis productos a través de internet.

Después de todo lo que me has explicado, comprendo mejor la logística para el comercio electrónico, pero aún falta que me expliques cómo se utiliza el marketing digital.



¡Ah! Con gusto te hablaré al respecto, ¿qué te parece si nos tomamos un café?