



# Fideliza a tus clientes con la logística inversa

**Clemente Santa María**

Cofundador y COO Reverso

[clemente@reverso.cl](mailto:clemente@reverso.cl)

**Unit Economics: Es el valor de tu empresa mirado con detalle**

+ Ingresos

- Costos

---

Ganancias > 0

# ¿Un cliente vale más de lo que nos cuesta traerlo?

$$\frac{\text{LTV}}{\text{CAC}} = \frac{\text{El valor de un cliente durante su vida como comprador antes de que deja de comprar en tu ecommerce}}{\text{Es la cantidad de dinero que te cuesta traer a cada uno de tus clientes}} = \frac{(\text{Ing x Cliente} - \text{Costo x Cliente})}{(1 - \text{Tasa de Retención})} \frac{\text{Gastos en marketing y otros}}{\text{Número de clientes adquiridos}}$$

# ¿Un cliente vale más de lo que nos cuesta traerlo?

$$\frac{\text{LTV}}{\text{CAC}} = \frac{\text{El valor de un cliente durante su vida como comprador antes de que deja de comprar en tu ecommerce}}{\text{Es la cantidad de dinero que te cuesta traer a cada uno de tus clientes}} = \frac{(\text{Ing x Cliente} - \text{Costo x C}) \times (1 - \text{Tasa de Retención})}{\text{Gastos en marketing y otros} / \text{Número de clientes adquiridos}}$$

# Fideliza

a través de la

# Logística inversa

(cambios y devoluciones)

Aumentar la retención de tus clientes en **5%** puede aumentar tus utilidades en un **30%**

Harvard Business Review

Conseguir un nuevo cliente es **5 veces** más caro que mantener a uno

Huify

Clientes existentes pagan en promedio un **30%** más que nuevos clientes

Narvar

Probabilidad de vender a un cliente existente es de **70%** y a clientes nuevos es de **30%**

The Daily Egg

**96%** de los clientes compraría de nuevo si tiene políticas de devoluciones simples.

Narvar

**78%** de los consumidores comprarían más si estuviera la opción de devolver los productos de forma gratuita

e-commerce news

**60%** de los clientes toma su decisión de compra según políticas de cambios y devoluciones

Narvar

**62%** de los clientes dicen que es más probable que compren si pueden devolver en tienda física

Returnly

# Guy Orders Custom Size 14.5 Slipper, Company Sends Size 1,450 Instead

Monster Slippers slippers Tom Boddingham

by James Plafke | 9:45 am, October 20th, 2011

20

2K

87



+1

Like

Tweet

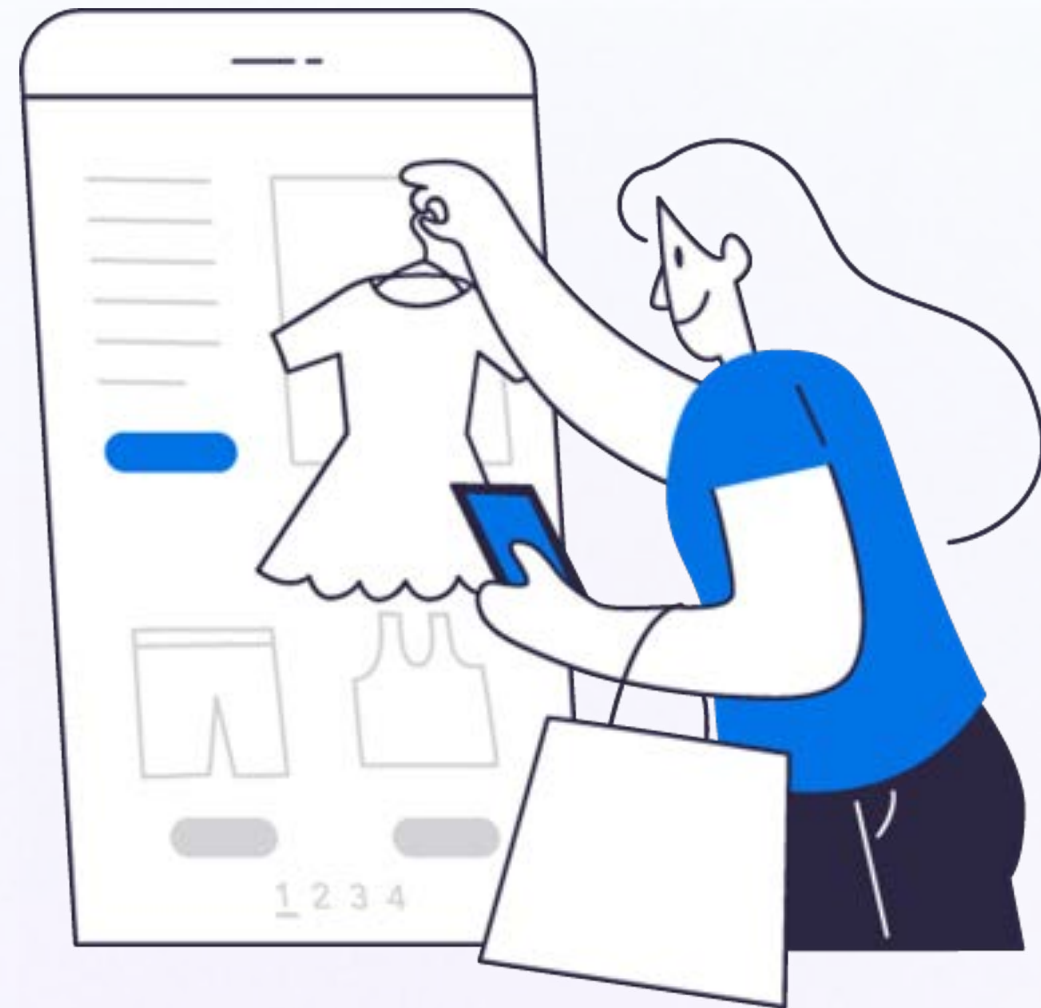


**Tu cliente quiere una solución rápida.**

Quiere que le devuelvas el dinero o le envíes el nuevo producto lo antes posible.

**¿Cómo ofrecer una política de cambios y devoluciones que fidelize a tu cliente?**

## Cómo lo ve tu consumidor



## Cómo sabemos que es realmente



Los que estamos en el mundo del ecommerce sabemos lo complejo que es un cambio o una devolución, pero **tu cliente no tiene por qué saberlo**



# Experiencia para tu consumidor

Para que tu cliente tenga una buena experiencia preocúpate de:



Entregar herramientas simples para que se comuniquen contigo



Ofrecer múltiples opciones para que te devuelvan los productos.



Mantenerlo informado de todo el proceso de su cambio o devolución

# ¿Qué viene después de que el cliente haya hecho su parte?



El producto llega a tu bodega, preocúpate que lo puedas identificar fácil



Revisar el estado del producto. Hazlo rápido

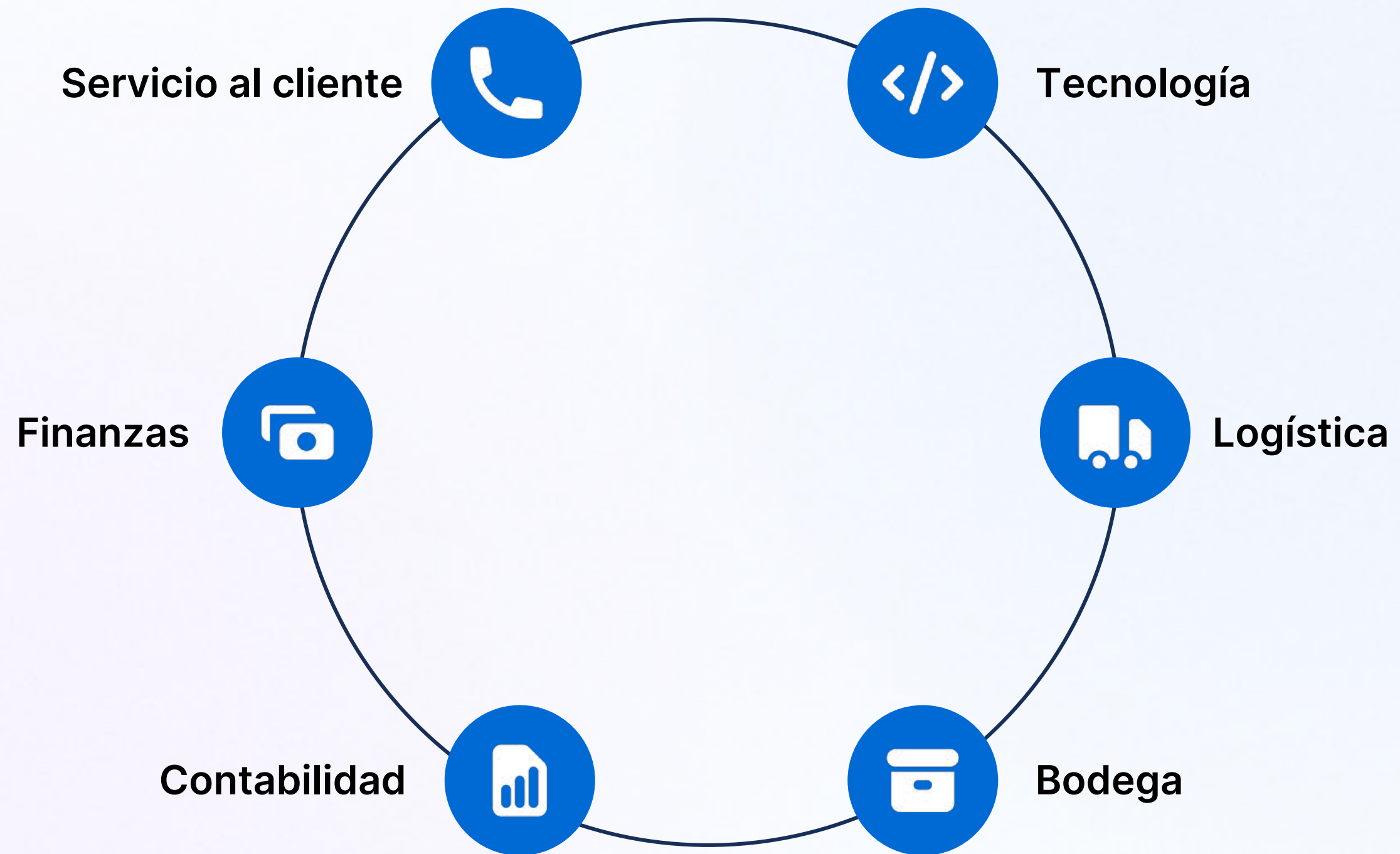


Resolver temas contables asociados a la devolución



El equipo de finanzas tiene que gestionar el reembolso

# El desafío para los ecommerce



## Entonces...

- 1 Unit Economics
- 2 Revisa tus métricas. LTV/CAC
- 3 La tasa de retención y recompra de tu cliente ayuda a mejorar tus métricas
- 4 Buena experiencia de cambios y devoluciones fideliza a tus clientes
- 5 Necesitas que todas tus áreas estén bien comunicadas para que actúen de la manera más rápida y eficiente posible.

## Entonces...

- 1 Unit Economics
- 2 Revisa tus métricas. LTV/CAC
- 3 La tasa de retención y recompra de tu cliente ayuda a mejorar tus métricas
- 4 Buena experiencia de cambios y devoluciones fideliza a tus clientes
- 5 Necesitas que todas tus áreas estén bien comunicadas para que actúen de la manera más rápida y eficiente posible.



# Tecnología

Apóyate en actores y líderes en tecnología que te ayudan a mejorar tu ecommerce

# Clemente Santa María

Cofundador y COO Reverso

[clemente@reverso.cl](mailto:clemente@reverso.cl)

Agenda tu demo [aquí](#)