Modaes

Back Stage

Mystery Shopper Online: Asos, a examen

Agustina Chirio
26 may 2014 - 04:37

Cuarta entrega de la serie de reportajes **Mystery Shopper Online**, patrocinada por **Tyco** . Con el objetivo de analizar los grandes operadores online especializados en la venta de stocks de marcas de moda, Modaes.es efectúa cada semana una compra online a fin de conocer, bajo la técnica del *mystery shopping*, la experiencia que los consumidores tienen a la hora de adquirir una prenda por Internet.

En la última entrega se puntuará a cada una de las marcas en un reportaje comparativo acerca de los servicios ofertados por cada grupo de distribución. En capítulos anteriores, el cliente misterioso ha realizado compras a través **privalia.com**, **yoox.com** y **showroomprive.es**.

En cada ocasión, Modaes.es compra una prenda de las mismas características (camiseta blanca, de talla mediana, con un precio inferior a los 10 euros). El pedido se realiza siempre desde Barcelona, teniendo como lugar de entrega el centro de la capital catalana. El envío se solicita siempre mediante el modo estándar.

Durante los días siguientes a la compra, se envía un correo al servicio de atención al cliente de la tienda online y se realiza una llamada telefónica para resolver dudas. El último paso de todo el proceso es la devolución. Estas condiciones de compra son siempre las mismas, para asegurar la igualdad entre todas las cadenas.

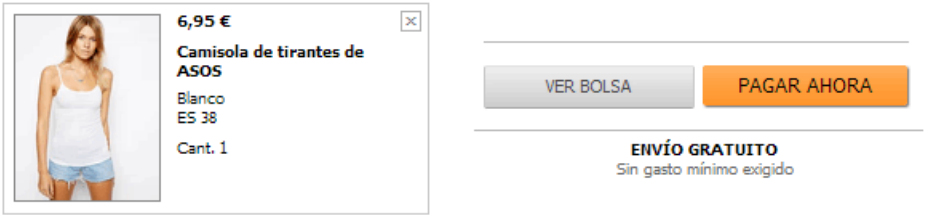
Cabe aclarar que todas las compras de este **Mystery Shopper Online** se realizaron entre el 12 y el 21 de febrero de 2014.

https://www.modaes.com/back-stage/mystery-shopper-online-asos-a-examen

El presente contenido es propiedad exclusiva de Modaes Información, SLU, sociedad editora de Modaes (www.modaes.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

En la cuarta entrega del especial **Mystery Shopper Online**, Modaes.es efectúa un pedido al grupo británico de comercio electrónico **Asos**. La plataforma, controlada en un 30% por **Anders Holch Povlsen**, el dueño del grupo de distribución **Bestseller**, anunció recientemente que realizará una inversión de un mínimo de 68 millones de libras (81 millones de euros) para mejorar sus almacenes de Reino Unido y Alemania, así como sus sistemas tecnológicos, con el objetivo de aumentar la velocidad de sus entregas y reducir costes.

La compañía ha concluido el primer semestre del ejercicio 2014 con un incremento del 33,9% en su cifra de negocio, hasta 481 millones de libras (580 millones de euros). Tanto la facturación internacional como la del mercado nacional han registrado aumentos superiores al 30% en el primer semestre, hasta 290 millones de libras (350 millones de euros) y 182 millones de libras (219 millones de euros), respectivamente.



1. PEDIDO

Son las doce del mediodía. El cliente misterioso siente la imperiosa necesidad de comprar una camiseta blanca. Para ello, escribe en su navegador la dirección asos.com.

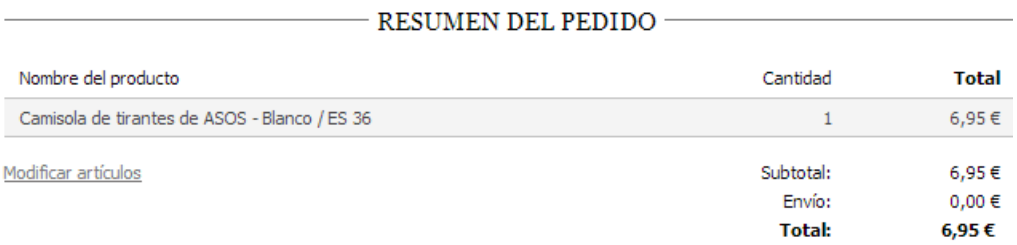
Para poder explorar la web de **Asos** no hace falta ser socio, aunque sí es necesario asociarse para poder comprar. Tras introducir sus datos personales, de facturación y envío y su forma de pago, **Asos** almacena la información y el cliente se transforma en socio. Una vez registrado, pasa automáticamente a una *home* poco convencional,

El presente contenido es propiedad exclusiva de Modaes Información, SLU, sociedad editora de Modaes (www.modaes.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

moderna y dirigida a un público joven; no tiene las campañas a la vista, como los demás operadores.

En el sitio web se pueden buscar las prendas según las categorías Mujer y Hombre, y dentro de cada una se puede filtrar por producto, por marca (en el caso de los hombres) o por edición. La plataforma también incluye un blog de tendencias, una página de *looks* y *outfits*, un link a *Asos Magazine* (el socio se puede suscribir y recibirla en el móvil) y la opción de *Marketplace*, a través de la cual los socios pueden comprar y vender productos *vintage* y de segunda mano.

El cliente ingresa a la categoría Mujer buscando una camiseta blanca, la más económica. Ingresa a la categoría Tops y se decide por una camiseta básica de **Asos Collection**, que está disponible en color blanco y en todas las tallas (el cliente elige la talla mediana) por un valor de 6,95 euros. El sitio exhibe fotos de la camiseta desde distintos ángulos e incluye una breve descripción del producto, además de recomendaciones de productos similares. El cliente añade el producto a su cesta y hace click en el botón de pago.



RESUMEN DEL PEDIDO

Nombre del producto	Cantidad	Total
Camisola de tirantes de ASOS - Blanco / ES 36	1	6,95 €
Modificar artículos	Subtotal:	6,95 €
	Envío:	0,00 €
	Total:	**6,95 €**

2. ENVÍO

Asos ofrece dos modos de envío: el estándar, que es sin cargo y establece un período máximo de entrega de 8 días a partir del momento de la solicitud (en este caso, el 20 de febrero o antes), y el *express*, que por 12 euros asegura la entrega en un máximo de 5 días (el 17 de febrero, en este caso).

El cliente elige la opción gratuita de entrega estándar. El total de la compra es de 6,96 euros y el cliente puede pagar usando PayPal o con tarjeta de crédito o débito, ya sea Visa, Visa Electron, MasterCard o American Express. El cliente valida su pago y al instante recibe un correo de confirmación.

Al día siguiente, el cliente decide llamar a **Asos** para verificar el estado de su pedido pero, aunque el sitio ofrezca respuestas predeterminadas a problemas habituales y permita rellenar un formulario de consulta, el número de contacto no está a la vista.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Modaes Información, SLU, sociedad editora de Modaes (www.modaes.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

El cliente decide entonces comunicarse por correo con **Asos** y para eso hace click en la opción de Confianza en línea, donde figura una dirección física en Reino Unido y un correo electrónico. El cliente envía un mail de consulta y al instante obtiene una respuesta automática que le advierte que esa casilla está desatendida y no podrán responder a su mensaje. No hay más opciones de contacto así que el cliente no tiene más que esperar.

El día 13 de febrero el cliente recibe un correo de **Asos** informando que su pedido ya está en camino, con la posibilidad de hacer un seguimiento a través de la web. El día 17 de febrero **Asos** envía otro correo al cliente determinando que el 18 recibirá el pedido en su domicilio y le ofrece un margen de cuatro horas para cambiar la fecha de entrega, en caso de que así lo desee. El 18 a las ocho de la mañana el cliente recibe un tercer correo de **Asos** que le advierte que recibirá su paquete ese día.

3. RECEPCIÓN Y COBRO

El cliente recibe su camiseta el 18 de febrero por la mañana (dos días antes de la fecha tope de entrega establecida por el envío estándar), tras haberla comprado el 12 de febrero. Un mensajero de la empresa **Seur** trae el producto hasta la dirección de entrega.

El *packaging* consta de una bolsa gris estampada con el logo de **Asos** y un albarán de entrega. Dentro está la camiseta, protegida dentro de una bolsa de plástico transparente y acompañada de la factura de la compra.

https://www.modaes.com/back-stage/mystery-shopper-online-asos-a-examen

El presente contenido es propiedad exclusiva de Modaes Información, SLU, sociedad editora de Modaes (www.modaes.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

4. DEVOLUCIÓN

Una vez abierto el paquete y después de probarse su camiseta blanca, el comprador decide que prefiere devolver la prenda, recuperar su dinero y continuar con su búsqueda en otros operadores online.

La web de **Asos** ya informa, en el mismo proceso de compra, de la política del grupo en cuanto a devoluciones. Los productos pueden ser devueltos en un plazo de 28 días después de la fecha de recepción, retornando el importe pagado. Si el cliente desea una talla o color distinto, así como adquirir productos alternativos, deberá realizar un nuevo pedido (no se permite el cambio).

El cliente vuelve a entrar en asos.com y se identifica. Al buscar la pestaña de devolución, **Asos** ofrece al cliente tres opciones: por un lado, la recogida en el domicilio a través de la empresa **SkyNet**, por un costo de 7,95 euros (el operador redirige directamente a la web de la empresa de mensajería, donde hay que rellenar un formulario con opciones de idiomas). Por otro lado, ofrece la posibilidad de dejar el paquete en sitios Punto Pack de los alrededores de su domicilio, por un total de 4,80 euros. La última opción consiste en el envío postal (por cuenta del cliente, a través del servicio postal que prefiera – deberá asumir el coste) de la devolución a la central del socio logístico de **Asos**, la empresa **SkyNet**, para que luego la compañía se encargue de devolver el paquete a los almacenes de **Asos** en Reino Unido.

La primera opción suena un poco complicada pero el cliente se decanta por ella de todas formas ya que prefiere que recojan el paquete a domicilio. Se dispone a rellenar el formulario de **SkyNet**, en el que le piden que elija una fecha para la recogida con un margen de tres horas, y luego solicitan el detalle de las medidas del paquete, lo cual resulta complicado de medir ya que es una bolsa plástica sin gran consistencia y las medidas son relativas. El formulario resulta algo capcioso y dificulta el proceso ya que confunde un poco al cliente. Finalmente lo rellena y de un momento al otro el sitio se traba de manera inesperada. Al no obtener respuesta, el cliente llama al número de contacto de **SkyNet** para reclamar y le piden que siga intentando validar la solicitud o que, en última instancia, envíe el formulario a través de su correo personal, lo cual enlentecería el proceso aún más.

Luego de varios minutos la página se destraba y se concreta la solicitud. El cliente realiza el pago de 7,95 euros, imprime la etiqueta de devolución, la adjunta al paquete de retorno y el 21 de febrero un mensajero recoge el pedido por su domicilio.

El presente contenido es propiedad exclusiva de Modaes Información, SLU, sociedad editora de Modaes (www.modaes.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

Cabe aclarar que inmediatamente después de la solicitud de devolución, **Asos** envía al cliente un correo con instrucciones sobre el preparado del paquete, lo cual es de utilidad. Además, le recuerda los datos personales en caso de que el cliente quiera hacer algún tipo de modificación.

El 5 de marzo el cliente recibe un correo electrónico de **Asos** detallando haber recibido el artículo devuelto y asegurando que haber procesado la devolución, que podría tardar hasta 10 días. El reembolso del valor total del producto finalmente se efectúa el 8 de marzo en la cuenta del cliente.

https://www.modaes.com/back-stage/mystery-shopper-online-asos-a-examen

El presente contenido es propiedad exclusiva de Modaes Información, SLU, sociedad editora de Modaes (www.modaes.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

https://www.modaes.com/back-stage/mystery-shopper-online-asos-a-examen

El presente contenido es propiedad exclusiva de Modaes Información, SLU, sociedad editora de Modaes (www.modaes.com), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.