
Modaes

Back Stage

Mystery Shopper Online: Dreivip, a examen

Agustina Chirio
23 jun 2014 - 04:48

Octava entrega de la serie de reportajes **Mystery Shopper Online**, patrocinada por **Tyco**. Con el objetivo de analizar los grandes operadores especializados en venta de productos de moda que operan de forma virtual, 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 operador de comercio electrónico. En capítulos anteriores, el cliente misterioso ha realizado compras a través de **privalia.com**, **yoox.com**, **showroomprive.es**, **asos.com**, **zalando.es**, **vente-privee.com** y **elarmariodelatele.com**.

Cada semana, 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.

DREIVIP

En la octava entrega del especial **Mystery Shopper Online**, Modaes.es compra una camiseta al club de ventas online **Dreivip**. La compañía, liderada por **José Manuel de Paco**, inició su actividad en 2006 con una inversión inicial de 3.000 euros. En 2008 **Dreivip** realizó una ampliación de capital de 500.000 euros, dio entrada a nuevos socios y estrenó su nueva sede, ubicada en Barcelona.

Según los últimos datos disponibles, **Dreivip** cerró el ejercicio 2011 con unas ventas de 13 millones de euros, un 14% más que en 2010. La compañía facturó en 2010 un total de 11,4 millones de euros, un 70,6% más que en 2009, cuando la empresa registró una cifra de negocio de 6,6 millones de euros.



The screenshot shows the Dreivip website interface. At the top, there are links for 'Campaña/Tienda', 'Producto', 'SEGUIR COMPRANDO', and 'TRAMITAR PEDIDO'. Below this, a product is displayed: 'Good Year & Be...' with a small image of a person wearing a white t-shirt. To the right of the product, it says 'Camiseta tirantes bordado fron...' and shows a size selector set to 'M' and a quantity selector set to '1'. The price is listed as '9,00 €'. On the left side, there is a 'MI CESTA' section with a 'TRAMITAR PEDIDO' button. At the bottom, a message states: 'Recuerda: el pedido mínimo es de 19€ por campaña/tienda'. The subtotal is shown as 'SUBTOTAL9,00 €'.

1. PEDIDO

Son las doce del mediodía. El cliente misterioso recurre a la Red nuevamente para comprar una camiseta blanca. Para la ocasión se dirige al portal dreivip.com.

El cliente se asocia al operador introduciendo algunos datos básicos (nombre, fecha de nacimiento, correo electrónico y género) y activa su cuenta, listo para empezar a comprar.

Una vez en el sitio web, cuya página de inicio es ordenada y se encuentra despejada de elementos que puedan distraer la atención de los productos, el cliente observa ciertas campañas destacadas y campañas actualmente disponibles en el escaparate (cada una con el descuento y la fecha de fin de la campaña señalados), sumando más de 20 en total. Además, en el margen derecho de la web figuran recomendaciones dentro del servicio *One Day One Deal*, un servicio de **Dreivip** basado en vender un

Modaes

producto al día con un descuento especial, con entrega en 24 horas.

El cliente nota que en el cuadrante superior izquierdo, **Dreivip** exhibe la cantidad de socios que están recorriendo el sitio en el momento de su visita. Entre las marcas que ofertan sus productos se encuentran **Tommy Hilfiger**, **Burberry**, **Custo Barcelona**, **Versace Jeans** o **Rochet**.

Dreivip ofrece productos para las categorías Mujer, Hombre, Infantil y Hogar. El cliente ingresa en Mujer, donde se hace un filtrado de las campañas especiales para mujer. Es llamativo que el sitio no permita buscar por producto (camiseta, tops, pantalón) sino únicamente por marca, lo cual ralentiza un poco el proceso de compra.

Finalmente el cliente opta por la talla mediana de una camiseta básica de la marca **Good Year & Benlee** que tiene un precio de 9 euros. La camiseta de tirantes es exhibida en el sitio a través de tres fotos desde distintos ángulos, está disponible sólo en blanco y debajo figura una ficha de producto, detalle del proceso de envío e instrucciones para la devolución.

El artículo está disponible en las tallas que van de la mediana a la extra grande, y se puede comprar hasta cinco unidades a la vez. Antes de efectuar la compra, **Dreivip** detalla lo que el cliente se está ahorrando mediante la compra por el operador (la camiseta salía 19,90 euros originalmente, por ende se ahorraría 10,90 euros).

El cliente misterioso añade el pedido a la cesta de la compra y, a continuación, esta le aparece detallada en su lista de compra. Sin embargo, en el resumen del pedido aparece un cartel que anuncia que el valor de 9 euros es insuficiente, ya que en esta tienda online la compra es de un mínimo de 19 euros. Esto presenta un inconveniente para el cliente, que a pesar de estar interesado en adquirir solamente una camiseta blanca básica tendrá que agregar otro artículo innecesario para poder procesar el pedido.

A continuación, el cliente agrega entonces otra camiseta de la misma marca a la cesta por un valor de 10,90 euros, para sumar el total de 19,90 euros requeridos.

Modaes

Good Year & Be...

Fecha estimada de envío:
24/02/2014 - 03/03/2014



Camiseta m/corta a contraste Aimée -
negro/morado

S ▼

1 ▼

10,90€



Camiseta tirantes bordado frontal Carina -
blanco

M ▼

1 ▼

9,00€

Gastos de Envío 6,50€

TOTAL 26,40€

2. ENVÍO

Para el envío, el usuario tiene que introducir sus datos personales, que incluyen nombre y apellidos, dirección postal, correo electrónico y teléfono. En la pantalla de método de envío, el cliente se encuentra con que, además de tener que agregar un segundo artículo para sumar 19,90 euros, se ve obligado a abonar el gasto de envío, que no está incluido en el total de la compra.

En caso de escoger el método de envío predeterminado por el sitio (entrega a domicilio) el valor es de 6,50 euros, y si el cliente prefiere recogerlo por alguna oficina de Correos, es de 4,90 euros. El cliente se decanta por el método de envío predeterminado y, en consecuencia, el total a pagar es de 26,40 euros.

El importe se puede pagar con tarjeta de crédito (Visa, Visa Electron y MasterCard) o a través de PayPal. El cliente realiza el pago a través de la pasarela de pago seguro de **Dreivip**, en la que le solicitan la clave que le han enviado instantes atrás al móvil para confirmar que sea la persona correcta quien efectúe el pago. El cliente confirma el pago y la operación está finalizada el 14 de febrero.

A los pocos días, el comprador misterioso envía un correo electrónico a atención al socio para verificar el estado del pedido, y le responden informándole que su pedido tiene una fecha de entrega que oscila entre los días 24 de febrero y 3 de marzo, por lo que hay que esperar. También aclaran que, una vez que el pedido salga de sus instalaciones, el cliente recibirá un correo electrónico con los datos de la expedición, para que pueda hacer seguimiento online desde su cuenta de **Dreivip**.

Para acabar de corroborar la información, el cliente llama a atención al cliente y lo atiende una mujer que solicita su dirección de correo electrónico. A continuación, le explica al cliente que su pedido llegará a destino entre el 24 de febrero y el 3 de marzo, y que por ende está pendiente de envío (no ha salido aún del origen).

Modaes



3. COBRO Y RECEPCIÓN

El cliente recibe el producto en su domicilio el día 26 de febrero por la mañana, dentro del plazo estipulado, a través de un mensajero de **Chrono Express**, del **Grupo Correos**.

El *packaging* consta de una bolsa plástica blanca y azul con el logo de **Dreivip** en ambos lados. Dentro, envueltas en bolsas plásticas separadas, se encuentran ambas camisetas, acompañadas por la factura de compra y las instrucciones para la devolución.

[MI CUENTA](#)

[Datos personales](#) · [Cheques descuento](#) · [Invitados](#) · [Alertas](#) · [Pedidos](#) · [Devoluciones](#) · [Desactivar cuenta](#) · [Ayuda](#)



Selecciona el producto y
dinos el motivo



Indica los datos de recogida
para tu devolución



Confirma los datos para
tramitar la devolución

4. DEVOLUCIÓN

Finalmente, el 27 de febrero el cliente decide que quiere devolver el producto y para eso sigue los pasos detallados en las instrucciones de devolución. **Dreivip** le informa que cuenta con 7 días hábiles a partir del día de entrega para efectuar la devolución y que el artículo debe estar en las mismas condiciones de embalaje en las que fue entregado y con el etiquetado original. Además, el cliente deberá imprimir la etiqueta de devolución que proporciona el sitio web y adherirlo visiblemente en alguna superficie del paquete.

Para eso, el cliente hace el login en dreivip.com e ingresa a la pestaña de devoluciones dentro de su cuenta. A continuación, procede a detallar el motivo de la devolución ("No me gusta") y a seleccionar ambos artículos recientemente adquiridos. **Dreivip** le ofrece al cliente dos métodos de devolución: a través de la recogida a domicilio, por un valor de 7,54 euros (se cargan directamente a la tarjeta que se usó para el encargo), o que él mismo deposite el paquete en una oficina de

Modaes

Correos y abone 4,90 euros por el envío.

El cliente elige la opción de recogida a domicilio y detalla una fecha y una franja horaria para que pasen a retirar el paquete (3 de marzo de 10 a 13 horas). Finalmente, el sitio le ofrece un resumen de los datos para la devolución y una vez que el cliente confirma el proceso, imprime la etiqueta y la pega en el paquete. Al instante, el cliente recibe un correo electrónico informándole que ha sido recibida y verificada su solicitud de devolución y que procederán a devolverle el importe correspondiente en un plazo de siete días, aproximadamente.

El 3 de marzo a las 13.15 horas un mensajero de **Chrono Express** recoge el paquete en el domicilio del cliente, y el reembolso de **Dreivip** a su tarjeta de crédito se efectúa el 5 de marzo por un valor de 12,36 euros (el resultado del total de la compra menos los 7,54 euros del valor de la recogida del paquete).

