
Modaes

Back Stage

Mystery Shopper Online: El Armario de la Tele, a examen

Agustina Chirio
9 jun 2014 - 04:48

Sexta entrega de la serie de reportajes **Mystery Shopper Online**, patrocinada por **Tyco**. Con el objetivo de analizar los grandes grupos de distribución 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 grupo de distribución. En capítulos anteriores, el cliente misterioso ha realizado compras a través de **privalia.com**, **yoox.com**, **showroomprive.es**, **asos.com** y **venca.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.

Modaes



En la séptima entrega del especial **Mystery Shopper Online**, Modaes.es efectúa un pedido a **El Armario de la Tele (EAT)**, la plataforma de distribución online. **El Armario de la Tele** fue lanzada en 2009 por cuatro empresas de los sectores del estilismo, el márketing y la comunicación en Internet: Tvist, Bufete de Marketing, Celda y Asociados y Double You. En verano de 2011, la compañía cerró una ronda de financiación de más de un millón de euros liderada por el fondo Bonsai Venture Capital.

Liderada por **David Contijoch** (ex directivo de **Amazon BuyVIP**) y participada por el grupo **Atresmedia**, la empresa española lanzó al mercado su primera marca propia este año, **A Collection**, diseñada en la sede central del grupo, en Madrid. Con este movimiento, **El Armario de la Tele** sigue los pasos de gigantes como **Asos** o **Zalando**, que lanzaron marcas propias para complementar su negocio de distribución de enseñas de terceros y entrar en una actividad con mayores márgenes.

TU CESTA 1 productos



SHANA
Camiseta nadadora lisa



x1 Talla **S(36)**

2.99 €

1. PEDIDO

Son las doce del mediodía. El cliente misterioso recurre a la Red para comprar una camiseta blanca. Esta vez escribe en su navegador la dirección elarmariodelatele.com.

La web de **EAT** es moderna y urbana. El proceso de registro es rápido; el cliente detalla sus datos personales (nombre, apellido, fecha de nacimiento, país, número telefónico, sexo y dirección de correo electrónico), decide que desea recibir información sobre promociones y novedades de **EAT** y acepta los términos y condiciones.

Modaes

Al registrarse, recibe un correo electrónico de bienvenida de la compañía en el que le informan que le regalan un 10% de descuento en su segunda compra, que encontrará en formato de cheque al final de su primera adquisición. La promoción caduca en 15 días.

A continuación, el cliente comienza a recorrer la web. Las campañas se encuentran ordenadas por categoría y marca, en orden indistinto. En la barra del menú principal los artículos se dividen en mujer, hombre, marcas, rebajas y outlet. También hay una pestaña de Tele, donde aparecen celebridades utilizando ropa de los anuncios de **EAT** y se puede comprar una selección de prendas, y una sección de Looks, en la cual realizan sugerencias de conjuntos para eventos y fiestas.

El sitio tiene una oferta de 80 marcas, que se pueden encontrar por categoría o en la pestaña Marcas, entre las cuales figuran **Pikolinos, Vero Moda, Vampy, Only, Mustang, Jack & Jones, El Ganso, Desigual** o **Diesel Footwear**.

En el cuadrante inferior izquierdo del sitio hay una opción de ayuda online en la que, por momentos están en línea y responden al instante y por momentos no y se puede dejar un mensaje.

Cuando el cliente ingresa en la categoría Mujer, se encuentra con un filtro de ropa, complementos, zapatos y tallas grandes. Se dirige a la opción de camisetas y tops dispuesto a buscar una camiseta blanca básica y se encuentra con que, debajo de cada prenda exhibida (modelada en una persona) ofrece la disponibilidad de colores, y explica el tipo de prenda, la marca, el precio anterior o de tienda (en algunos casos) y el precio que ofrece el sitio.

El cliente agradece la multiplicidad de filtros, que incluyen tipo de artículo, talla, marca, color, rango de precios y quién lo ha llevado, con un listado de celebridades a elegir. También permite ordenar por novedad, precio mayor o precio menor.

Finalmente, el cliente se decanta por una camiseta blanca básica de la marca **Shana**, de un valor de 2,99 euros, disponible en tallas 36 y 42 y en multiplicidad de colores. El sitio exhibe fotos de la camiseta e incluye una descripción del producto y su composición, además de recomendar productos, recordarle al cliente cuáles fueron los últimos productos que vio y darle la posibilidad de consultar la tabla de tallas. Antes de añadir el producto a la cesta, **EAT** establece que el envío se realizará entre 24 y 48 horas.

Modaes

El cliente añade el producto a su cesta y cuando decide avanzar con la compra el sitio le explica que la compra mínima es de 22 euros (el gasto de envío es aparte) y que el monto seleccionado es insuficiente. Esto ya le ha ocurrido anteriormente al cliente con otros operadores online de venta de stock de moda y realmente presenta un condicionamiento a la hora de realizar una compra.

El cliente regresa al escaparate a buscar otro producto y añade a la cesta una camiseta de la marca **Only** por un valor de 19,95 euros, suficiente para alcanzar los 22 euros requeridos (suma un total de 22,94 euros).

Artículo(s)	Precio unitario	Cantidad	Precio Total	
► Pedido: Yerse				(Te has ahorrado*: 18,00 €) *Comparado al precio en tienda
	Camiseta sin mangas cuello redondo blanca Modelo : T. 1 - T. 38 (ES)	1	9,00 €	Importe Total 15,50 €
	Expedición prevista entre el 04/03/2014 y el 14/03/2014	Gastos de envío	6,50 €	

2. ENVÍO

Al iniciar el proceso de pago, el cliente descubre que **EAT** ofrece cuatro métodos posibles de envío: normal a domicilio (entrega entre 3 y 4 días) por un valor de 3,95 euros; *express* a domicilio (entrega entre 1 y 2 días) por un valor de 5,95 euros; contrarrembolso a domicilio (entre 3 y 4 días) por un valor de 5,95 euros, y entrega en Correos (entre 3 y 4 días) por un valor de 3,95 euros.

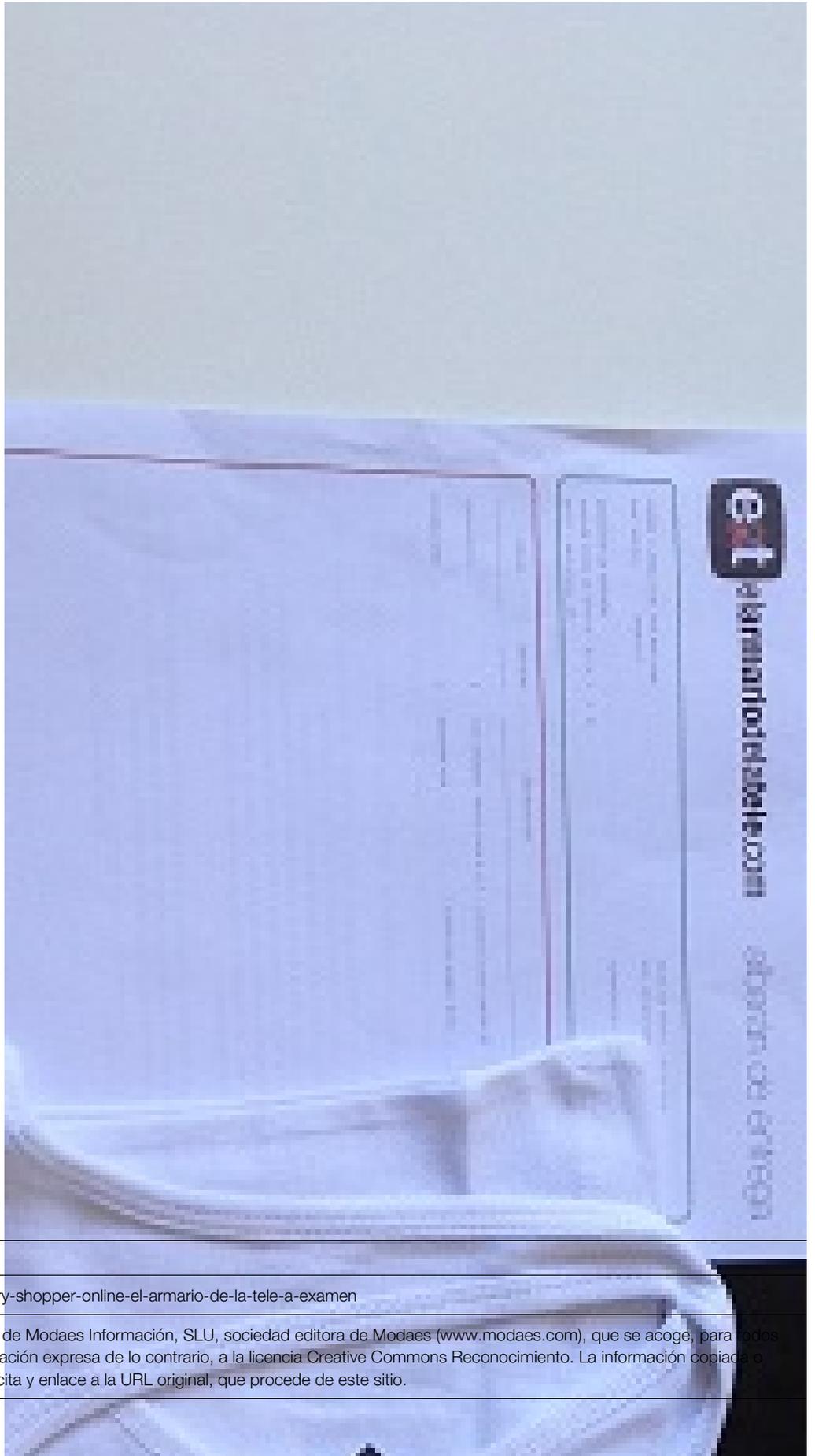
El cliente opta por la entrega normal a domicilio, sumando un total de 26,89 euros. Debe introducir nuevamente sus datos para el envío y el método de pago, que puede ser con tarjeta de crédito o débito, ya sea Visa, MasterCard o American Express, o con PayPal. El cliente valida su pago (el día 14 de febrero) y al instante recibe un correo de confirmación donde detallan que el tiempo máximo de envío no superará las 48 horas laborables y que los cambios son gratuitos.

Ese mismo día, por la tarde, el cliente recibe otro mail de **EAT** que establece que el pedido ya está preparado y a punto de salir hacia la dirección de envío, y que lo recibirá en un plazo de 24 a 48 horas (días laborables).

Modaes

Pocos días después, el cliente decide llamar a **EAT** para verificar el estado de su pedido pero lo dejan esperando un rato largo y finalmente cuelga. Cuando se dispone a escribir un correo de consulta, le tocan un timbre y le hacen entrega del paquete.

Modaes



3. RECEPCIÓN Y COBRO

El cliente recibe su camiseta el 17 de febrero por la mañana de la mano de un mensajero de la compañía **Hansen&Cawley**, tras haberla comprado el 14 de febrero.

El *packaging* consta de una bolsa blanca de plástico con el logo de **EAT**. Dentro están las dos camisetas, envueltas en bolsas de plástico transparente para protegerlas y acompañadas de la factura de la compra.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Cambios y devoluciones en El Armario de la Tele
CONTACTA CON NOSOTROS	Para EAT tu satisfacción es lo primero. En el caso de que al recibir tu pedido cambies de opinión o simplemente no te convenga, dispones de un plazo de 14 días laborales , a contar desde el día siguiente a la recepción del pedido, para cambiarlo por otra talla o color, o devolverlo. Por el momento no podemos procesar cambios de un producto por otro. Solo se pueden por otra talla o color.
INFORMACIÓN LEGAL	
DESCUENTOS Y PROMOCIONES	En periodos especiales los plazos de devolución pueden variar, estas variaciones serán debidamente informadas en tiempo y forma en nuestra página web.
POLITICA DE PRIVACIDAD	Para pedidos a Canarias sólo son posibles devoluciones, en ningún caso cambios. Ten en cuenta que salvo en caso de tara o defecto imputable a EAT, no se admitirán cambios o devoluciones de

4. DEVOLUCIÓN

Una vez abierto el paquete y después de probarse su camiseta blanca, el comprador decide que prefiere devolver el pedido.

La web de **El Armario de la Tele** informa en su página de inicio que los cambios y devolución son gratuitos.

Para devolverlo, el cliente busca en la *home* la pestaña de Cambios y devoluciones, que está visible en la parte inferior del sitio. Allí **EAT** explica que el cliente dispone de un plazo de 14 días laborales, a contar desde el día siguiente a la recepción del pedido, para cambiarlo por otra talla o color, o devolverlo. Además, aseguran que por el momento no pueden procesar cambios de un producto por otro y que los productos deben estar en perfecto estado, en su embalaje original y en la caja o sobre en la que llegó el pedido.

Por último, especifican que, para importes superiores a 10 euros, **EAT** abonará el importe mediante transferencia bancaria en el número de cuenta facilitado en un plazo aproximado de 10 días desde la recepción del producto devuelto.

El cliente se dirige a sus Pedidos y solicita la devolución de ambas camisetas. Le explican que pasarán a recoger el pedido por su domicilio y que el gasto de envío será de 5,95 euros si es en Península o Islas Baleares, y 15,95 euros si es en Canarias. Si la devolución se debe a un defecto imputable a **EAT**, la compañía devuelve los gastos de envío del pedido original y el cliente no se hace cargo de la devolución.

Modaes

Como no es el caso del cliente, ya que quiere devolverlo porque se arrepintió (el producto estaba en perfecto estado), se dispone a abonar los 5,95 euros a contrareembolso (le explican que se los cobrarán una sola vez aunque sean dos productos). A continuación, el cliente rellena el albarán que viene detrás en el paquete con motivo de devolución, y añade número de pedido y cantidad. La devolución también se puede hacer de manera telefónica, si el cliente así lo desea.

El 18 de febrero antes de las 9 de la mañana el cliente recibe un correo de **EAT** confirmando que el pedido ha sido entregado (el cliente ya había solicitado la devolución el 17 de febrero), y esa misma mañana un mensajero pasa a retirar el paquete. Sorprendentemente para el cliente, no le cobran el gasto de envío en el momento, lo cual es confuso porque había entendido que sí lo harían. El cliente decide esperar unos días a que efectúen el reembolso en su cuenta bancaria para ver si se lo debitaron directamente de su tarjeta de crédito. El 19 de febrero **EAT** realiza el reembolso por un valor de 18,99 euros.

El 20 de febrero el cliente cumple años y recibe un correo de **EAT** de felicitación en el que le avisan que le regalan 5 euros para su próxima compra. Este es un gesto atento y el cliente lo agradece.

Modaes

