
Modaes

Back Stage

Mystery Shopper Online: Privalia, a examen

Agustina Chirio
5 may 2014 - 04:55

¿Cómo funcionan las plataformas digitales de los gigantes nacionales e internacionales de ecommerce de moda que operan en España? Modaes.es comienza hoy una serie de diez reportajes que analizarán, adaptando a la Red la técnica del *mystery shopping*, las páginas web y el servicio de los principales *pure players*.

A lo largo de las próximas semanas, Modaes.es publicará cada lunes un reportaje específico sobre cada tienda, patrocinado por **Tyco**. El último número de la serie será una comparación del desarrollo online de los diez operadores, puntuando los diferentes aspectos analizados.

En cada ocasión, Modaes.es comprará una prenda de características similares (optando por una camiseta blanca, de la talla mediana, con un precio inferior a los 10 euros) en una plataforma online diferente. El pedido se realizará siempre desde la misma ciudad (Barcelona), con idéntico lugar de entrega (el centro de la capital catalana) y siempre mediante el modo de envío estándar que ofrezca cada plataforma.

Durante los siguientes días, el comprador enviará un email a su servicio de atención al cliente y realizará una llamada telefónica. Una vez recibido el pedido, procederá a su devolución. Las condiciones de cada compra serán siempre las mismas para asegurar igualdad entre todas las marcas.

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

Modaes

PRIVALIA 

En la primera entrega del especial **Mystery Shopper Online**, Modaes.es compra una camiseta al operador online **Privalia**, especializado en la venta de stocks de marcas de moda a través de la Red. Fundada en Barcelona en 2006, **Privalia** tiene 18 millones de socios en todo el mundo y cuenta con plataformas en España, Italia, Brasil y México.

La compañía concluyó el ejercicio 2012 con una facturación de 422 millones de euros. El operador online cuenta con una plantilla de alrededor de mil empleados y comenzó recientemente un proceso para centralizar en España la producción de sus campañas.

Producto	Entrega estimada	Cantidad	Sub-total	Estado	Eliminar
 Esprit Camiseta Scoop Ver pedido Color: Blanco Talla: ES 34		1	4,95 €	Quedan 19:53 Min	<input type="checkbox"/>

PAGAR >

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 es.privalia.com.

Al ingresar en la web del grupo catalán **Privalia** el cliente se encuentra con una *home* blanca con detalles negros, despejada y fácil de leer. Para sumergirse en el sitio, primero hay que hacerse socio: el cliente registra su mail y contraseña, le envían un correo de confirmación y activa su cuenta. Inmediatamente después, ya puede ingresar a las ofertas y empezar a comprar. A partir del momento en el que se asocia, el cliente comienza a recibir correos promocionales de **Privalia** a diario, con descuentos, avisos y ofertas especiales. El tono de los correos electrónicos es informal (el tratamiento es de tú) pero profesional.

Modaes

La página de **Privalia** está bien organizada, con todas las campañas de las marcas acomodadas en el centro, diferenciadas con distintos colores y tamaños. Aparecen las campañas recién estrenadas, las actuales, las que saldrán próximamente y las que acaban ese mismo día, todas con fecha exacta. En total hay 24 campañas disponibles y tres anunciadas a futuro.

Algunas de las marcas listadas son **Converse, Sergio Tacchini, Jocavi, Julie by JCL, Conguitos, Custo Barcelona, Lupo** o **E2KO**.

La web le permite al cliente misterioso filtrar por marca y por producto, separando las ofertas en las categorías mujer, hombre, niño y hogar. El cliente busca en mujer, en la categoría tops, una camiseta blanca básica, la más económica. El filtro permite elegir entre los productos básicos, camisas, polos, blusas y camisetas.

Finalmente encuentra una de la marca **Datch Gym**, que está disponible en todas las tallas y tiene un valor de 9,99 euros. El sitio exhibe fotos de la camiseta desde distintos ángulos y realiza sugerencias de otras prendas, además de incluir una descripción del producto y un detalle del proceso de envío y devolución. También le permite al cliente comprar hasta cinco artículos de la misma prenda.

A la hora de comprar, **Privalia** le explica al cliente que el valor del producto elegido no supera los 19 euros y que, por ende, no podrá efectuar la compra. Sólo en esta instancia (solicitud de compra) el operador informa al usuario que el valor de la compra mínima es de 19 euros. El precio del envío, que debe ser abonado por el cliente, es de 6,95 euros, pero no está incluido dentro de los 19 euros de la compra mínima.

Para poder acceder a la camiseta, el cliente opta por seleccionar dos artículos de la misma marca y sumar así 19,98 euros, que junto con los 6,95 del envío, alcanzan un total de 26,93 euros. Una vez aceptado el pedido, se puede seguir comprando o bien terminar la comanda. El cliente completa sus datos básicos para el envío y valida la compra.

Modaes

FINALIZAR PEDIDO >

El cargo se realizará en tu tarjeta

Producto: 4,09 €

Mensajería y paquetería: 5,70 €

Total antes de impuestos: 9,79 €

IVA: 2,06 €

Total: 11,85 €

TOTAL DEL PEDIDO: 11,85 €

MÉTODO DE ENVÍO:

Envío gratis a partir de € 100 de compra, para pedidos inferiores 6,90 € por el primer artículo y suma 0'50€ más por cada producto que añadas a tu cesta (IVA incluido). ([Ver detalles](#)).

2. ENVÍO

Tras validar la compra, **Privalia** ofrece al cliente dos opciones de envío: a domicilio (en la dirección que estableció como predeterminada a la hora de crear su cuenta) por un valor de 6,95 euros o a través de un Punto Kiala cercano, al que el cliente podrá acercarse a recoger el pedido por un valor de 5,95 euros.

El método de pago pasa por varias opciones: PayPal, Visa, MasterCard y American Express. El precio del producto (contando el envío) sube a 26,93 euros (IVA incluido).

El cliente elige la opción de entrega a domicilio. Tras la compra, el correo de confirmación de **Privalia** llega a la casilla del cliente misterioso al instante. El operador explica al cliente que, mientras la campaña a la que pertenece el producto seleccionado esté “abierta en el escaparate” (especifica la fecha de duración), podrá cambiar la dirección de entrega de su pedido, ampliarlo añadiendo productos, cambiar la talla o bien cancelarlo.

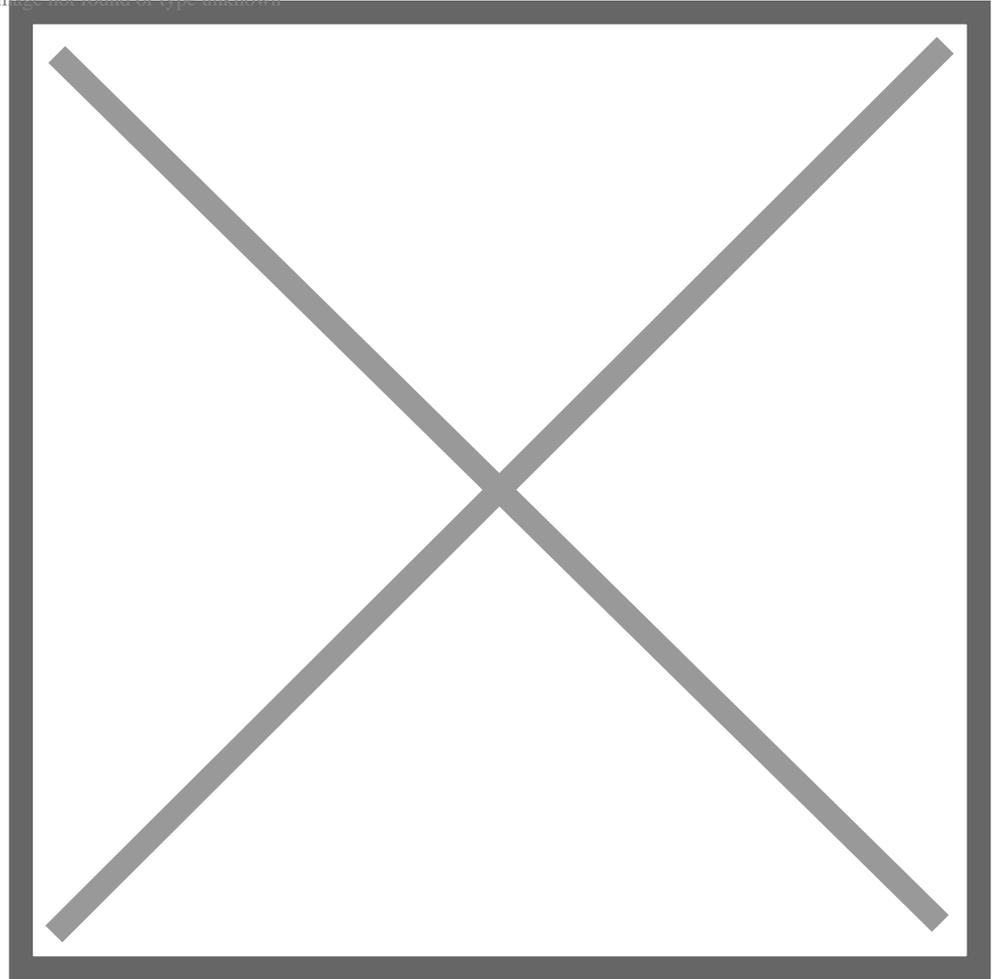
A continuación, el cliente ingresa a la web y en su cuenta personal figura que su pedido está “pendiente de marca” y estará listo entre el 9 y el 16 de marzo. El cliente misterioso es desconfiado y quiere enviar un correo a la mañana siguiente para confirmar el estado de su pedido. Además de detallar una dirección de contacto, el sitio de **Privalia** le ofrece enviar su consulta a través de un formulario web. Asimismo, en la pestaña de ayuda el operador brinda respuestas predeterminadas a problemas comunes.

El cliente envía el correo y luego llama al teléfono de atención al cliente que **Privalia** tiene en su web (resulta algo difícil de encontrar). La persona que le atiende le pregunta por el nombre y el número de pedido, y le explica que la fecha de entrega del paquete es del 9 al 16 de marzo. El cliente le pregunta por el significado del estado “pendiente de marca” que figura en la web y la mujer le indica que esa etiqueta implica que están esperando recibir los productos de la campaña en cuestión en el almacén, es decir que todavía no tienen la camiseta en sus instalaciones. Finalmente,

Modaes

la mujer aclara que, tras la salida del artículo de los almacenes de **Privalia**, la compañía le enviará un correo para avisarle que está en camino, por si necesita contactar con la mensajería que hace el envío para combinar el horario.

Image not found or type unknown



3. RECEPCIÓN Y COBRO

El 6 de marzo el cliente recibe un correo de **Privalia** anunciando que su pedido ya ha salido de los almacenes y será entregado en las siguientes 24/48 horas en la dirección dispuesta por el cliente.

El cliente recibe su camiseta el 7 de marzo por la mañana (dos días antes del comienzo de la fecha estimada de entrega, que era a partir del 9 de marzo), tras haberla comprado el 12 de febrero (17 días laborables después de la compra). Un

Modaes

mensajero de la empresa ASM trae el producto hasta la dirección de entrega.

El *packaging* consta de una bolsa blanca de plástico, identificable por el logo de **Privalia** grande y claro. Dentro están las dos camisetas, dobladas y envueltas por plásticos protectores, acompañadas de un albarán de entrega y un folleto promocional de la tarjeta prepago de PayPal.

Devoluciones ▶ Elige el pedido que quieres devolver

▼ Fecha de Pedido: 11-feb-2014
Pedido 171-1113814-0236334

DEVOLVER PEDIDO

Productos:

Esprit Camiseta Scoop Blanco Xs



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.

El cliente vuelve a entrar en es.privalia.com y se identifica. Ingresa a sus pedidos y hace click en la opción DevoluFácil para devolver el producto. En pocos y sencillos pasos inicia el trámite e imprime el albarán de devolución para luego adherirlo al paquete. Al momento en el que solicita la devolución online, **Privalia** le envía al cliente un mail de confirmación que determina que, una vez que el paquete llegue a su almacén, se le reembolsará el importe correspondiente en el mismo método de pago que el cliente utilizó para realizar su compra (en un plazo aproximado de 7 días).

El cliente solicita la devolución el 10 de marzo y el 12 de marzo por la mañana pasa un mensajero a recoger el paquete. **Privalia** efectúa el reembolso el día 19 de marzo (exactamente 7 días después de solicitada la devolución) por un valor de 13,03 euros, es decir el valor total del pedido menos gastos de envío. En el correo de confirmación de la devolución que **Privalia** envía al cliente, la empresa explica que sólo asume el costo del envío en caso de que el producto sea incorrecto o esté defectuoso, que no es el caso del cliente (lo devolvió por un cambio de opinión).

Modaes

COMPRA ONLINE EN PRIVALIA

