
Modaes

Back Stage

Mystery Shopper Online: Showroomprive, a examen

Agustina Chirio
2 jun 2014 - 04:35

Tercera entrega de la serie de reportajes **Mystery Shopper Online**, patrocinada por **Tyco**. Con el objetivo de analizar las grandes plataformas especializadas en la venta de stocks de marcas 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 el capítulo anterior, el cliente misterioso realizó una compra a través de **Yoox**.

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

showroomprive.com

En la tercera entrega del especial **Mystery Shopper Online**, Modaes.es efectúa un pedido al operador online **Showroomprive**, el outlet online de origen francés especializado en moda que recibe 1,3 millones de visitas al día procedentes de todos los países y a través de distintos medios.

La compañía, liderada por **Thierry Petit**, finalizó su ejercicio 2013 con un aumento del 40% en las ventas, impulsado principalmente por la actividad internacional y las operaciones en dispositivos móviles, alcanzando una facturación de 350 millones de euros. La moda representa el 70% del negocio de **Showroomprive**, que cuenta con más de dieciséis millones de socios, posee cinco centros logísticos y opera con más de 1.600 marcas.

	Camiseta Blanco	34	1 - +	4,40 € en vez de 17,00€	4,40 € en vez de 17,00 €
Subtotal:					4,40€
Importe TOTAL - Gastos de envío no incluidos:					4,40€

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 showroomprive.es.

Para poder ingresar en la web de **Showroomprive** el cliente debe asociarse. Tras introducir sus datos, pasa automáticamente a una *home* despejada y ordenada, donde aparecen listadas las campañas con fecha y hora de final.

Modaes

El sitio web está estructurado con alrededor de 50 campañas que incluyen foto, logo de la marca, fecha de caducidad y, algunas, tráiler de producto. Las campañas se dividen entre ventas del día y campañas. A las próximas campañas no se puede acceder, simplemente se exhiben a modo de imágenes.

La web se organiza en las categorías mujer, hombre, niño y casa, y dentro de cada una se despliegan las campañas disponibles. El cliente misterioso ingresa en Mujer y se dispone a buscar una camiseta blanca básica. No hay muchos filtros que faciliten la búsqueda: cada campaña despliega los distintos tipos de prendas que ofrece.

Finalmente el cliente se decide por una camiseta de la marca **Somewhere**, que está disponible en color blanco y solamente en talla 34, y tiene un valor de 4,45 euros (anteriormente costaba 17 euros, según la web). El sitio exhibe fotos de la camiseta desde distintos ángulos e incluye una breve descripción del producto. El cliente añade el producto a su cesta y hace click en el botón de pago.

	Camiseta Blanco	34	1	4,40 € en vez de 17,00€	4,40 € en vez de 17,00 €
				Gastos de entrega:	 5,40 €
				TOTAL:	9,80€

2. ENVÍO

Tras validar la compra, **Showroomprive** abre un formulario con los datos de la dirección de envío donde el cliente quiere recibir su pedido. Además, ofrece tres modos de entrega: “en tu casa” o “cerca de tu casa” (se divide en dos). En el primer caso, el cliente puede elegir que Correos lo entregue a domicilio antes del 25 de febrero (está realizando el pedido el 12 de febrero) por un valor de 5,40 euros o puede contratar el servicio *premium* de entrega en 72 horas (antes de las 13 horas el 17 de febrero), por un valor de 9,60 euros. En el segundo caso, “cerca de tu casa”, el cliente puede elegir recogerlo por la oficina de Correos que más le convenga, por un valor de 4,50 euros, o bien acercarse al punto Kiala más cercano a su domicilio, por un coste de 4,80 euros.

El cliente elige la opción de entrega a domicilio por un mensajero de Correos por un valor de 5,40 euros. El total de la compra suma 9,80 euros y el método de pago pasa por PayPal o por tarjeta de crédito/débito Visa, MasterCard o American Express. El

Modaes

cliente valida su pago y al instante recibe un correo de confirmación.

A los pocos días, el cliente decide escribir a **Showroomprive** para verificar el estado de su pedido y obtiene respuesta en el día: le envían un número de localizador y le aseguran que en los próximos días recibirá su paquete. Para despejar dudas, el cliente llama a Atención al cliente de la compañía y una mujer le explica que su paquete salió del origen el 14 de febrero pero que tarda tres días hábiles en llegar a Madrid y desde ahí se realiza la distribución a toda España. La mujer le asegura al cliente que el pedido está en camino.

Durante los días siguientes, el cliente recibe múltiples correos de **Showroomprive** para evaluar el servicio y consultar al cliente acerca de la atención recibida.



3. RECEPCIÓN Y COBRO

El cliente recibe su camiseta el 19 de febrero por la mañana (seis días antes de la fecha estimada de entrega, 25 de febrero), tras haberla comprado el 12 de febrero. Un mensajero de Correos trae el producto hasta la dirección de entrega.

El *packaging* consta de una bolsa blanca estampada con el logo de **Showroomprive** 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.

Ventas "Entrega en 72 >
horas"

Devoluciones y >
Reembolsos

Showroomprive.es >

Empleo >

Dirígete a la rúbrica **Mi cuenta > Mis pedidos** y selecciona el pedido en cuestión. A continuación haz click en **"Devolver un artículo"**. Sólo necesitarás indicar el artículo o artículos a devolver, las cantidades, así como el motivo de tu devolución (con el objetivo de facilitar la gestión a nuestros equipos logísticos).

Una vez hayas realizado tu solicitud, sólo te quedará:

Imprimir la hoja de devolución (compuesta por un formulario y un código de barras) Preparar tu pedido reacondicionando los artículos en su

4. DEVOLUCIÓN

Modaes

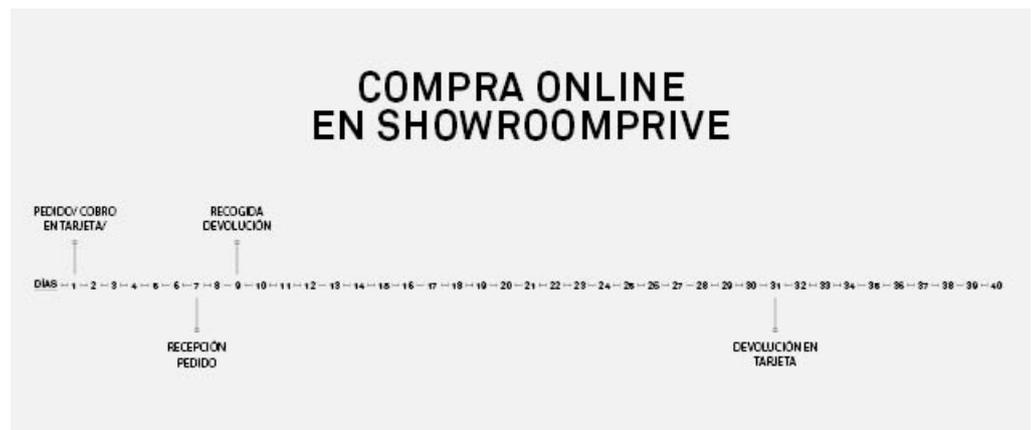
Una vez abierto el paquete y después de probarse su camiseta blanca, el comprador decide que prefiere devolver la prenda, recuperar su dinero y continuar con su búsqueda en otros operadores online.

El cliente vuelve a entrar en showroomprive.es y se identifica. Hace click en la pestaña *Devoluciones y reembolso* dentro de la categoría *Atención al cliente* y selecciona el producto a devolver. Aquí se despliegan una serie de preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas frente al tópico de devoluciones y explican que el cliente tiene 14 días para efectuar la devolución.

El cliente ingresa en *Mi Cuenta, Mis pedidos* y selecciona el pedido en cuestión. Luego hace click en *Devolver un artículo*, indica cuál es, la cantidad y el motivo de devolución. Finalmente imprime la hoja de devolución, la pega en un costado externo del paquete original y la acerca a una oficina de Correos, donde solicita el envío a la dirección que figura en la factura de **Showroomprive** y le cobran 4,35 euros.

Entre tanto, continúan llegando los mails de consulta y las encuestas de servicio y atención al cliente. La casilla del cliente se encuentra, de un momento a otro, abarrotado de mails de **Showroomprive**.

En la web, **Showroomprive** especifica que el tiempo de reembolso es de 5 días hábiles luego de que el paquete llegue nuevamente a sus almacenes. El cliente devuelve el producto el 21 de febrero y la compañía le reembolsa el valor total de la camiseta y el envío (9,80 euros) el 15 de marzo.



Modaes

