Modaes

Back Stage

Mystery Shopper Online: Yoox, a examen

Agustina Chirio
12 may 2014 - 04:42

Tras conocer los detalles de la experiencia de compra online en **Privalia**, la serie **Mystery Shopper Online** somete a análisis al operador online **Yoox**. Modaes.es sigue con esta segunda entrega su serie de reportajes sobre las grandes plataformas de venta de stock de moda online.

Cada semana, Modaes.es efectúa una compra online a fin de analizar, bajo la técnica del *mystery shopping*, la experiencia de los consumidores. Patrocinada por **Tyco**, la serie finalizará con un reportaje comparativo acerca de los servicios que ofrece cada plataforma, con una puntuación a partir de los principales aspectos de la experiencia de compra.

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 plataformas.

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-yoox-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 segunda entrega del especial **Mystery Shopper Online**, Modaes.es efectúa un pedido a **Yoox**, el grupo italiano de comercio online. **Yoox** es una de las principales compañías de comercio online, con dos líneas de negocio: los espacios multimarca (yoox.com, thecorner.com y shoescribe.com) y la gestión de las tiendas virtuales de distintas marcas, como **Diesel**, **Dolce & Gabbana** o **Bikkembergs**. Con oficinas en Europa, Estados Unidos, Japón, China y Hong Kong, **Yoox** distribuye en más de cien países.

La empresa registró en 2013 una cifra de negocio de 455,6 millones de euros, un 21,2% más que el año anterior. La compañía cerró el ejercicio con una plantilla de 713 empleados, un 20% más. **Yoox** tiene previsto invertir en el desarrollo de herramientas para dispositivos móviles, que en 2013 le generaron el 40% del tráfico total.

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 yoox.com.

Para poder explorar la web de **Yoox** el cliente se asocia, y para eso introduce sus datos personales básicos e ingresa directamente a su cuenta, que incluye sus datos, una agenda, un registro de pedidos, una pestaña para incluir amigos y una opción para detallar las tallas propias del cliente.

La *home* de **Yoox** tiene un enfoque juvenil y moderno, con la oferta agrupada en categorías y recomendaciones de prendas y conjuntos, novedades e información sobre tendencias, diseñadores y tiendas pop-up. El sitio plantea tres grandes

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.

categorías de producto: moda, diseño y arte. Dentro de moda, hay oferta para mujer, hombre y niño, y los artículos se organizan en ropa, calzado, bisutería, denim y complementos.

Algunas de las marcas listadas son **Dolce & Gabbana**, **Alberta Ferretti**, **Moschino**, **Emilio Pucci**, **Fratelli Rossetti**, **Hoss Intropia** o **Alexander McQueen**. El sitio web presenta multiplicidad de filtros, lo cual resulta útil para el cliente ya que facilita la búsqueda.

El cliente ingresa a la categoría ropa dentro de la pestaña mujer buscando una camiseta blanca, la más económica. **Yoox** permite filtrar los productos por tipo de artículo (vestido, pantalón, camisa), por precio, por talla, por color, por diseñador, por estampado y por materiales. Además, los artículos pueden ser ordenados por novedades o precio.

Al buscar su camiseta, el cliente descubre que no hay gran variedad de camisetas lisas y las existentes superan los 20 euros de precio, lo cual sugiere, junto con el nivel de enseñas internacionales que se comercializan en el sitio, que **Yoox** apunta a un público de mayor poder adquisitivo que sitios como **Amazon BuyVIP** o **Zalando**, si bien la estética de la plataforma es moderna y despejada.

Finalmente el cliente se decide por la camiseta básica más económica que encuentra, de la marca **Asics,** que está disponible en color blanco y negro y en las tallas más pequeñas, por un valor de 9 euros. El sitio exhibe dos fotos de la camiseta e incluye una breve descripción del producto. El cliente añade el producto a su cesta y le resulta llamativo que automáticamente aparezca que el valor total de la compra es de 18,50 euros.

2. ENVÍO

Cuando hace click en el botón de pago, el cliente entiende el porqué del valor final de 18,50 euros: el sitio suma automáticamente al valor del producto (9 euros) el precio del envío estándar, que es de 9,50 euros y promete un plazo de entrega de entre tres y

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.

seis días laborables. Las otras dos opciones de entrega son el envío *express*, que por un valor de 25 euros entrega a domicilio en dos o tres días laborables, y el envío *next day*, que ofrece entregar el artículo al día siguiente con un coste de 30 euros.

Las opciones de envío no son económicas, pero el cliente debe escoger y acaba eligiendo la entrega estándar, que es incluso más cara que la propia camiseta. El sitio establece que el envío es gratuito únicamente si la compra es superior a 150 euros.

El total de la compra es de 18,50 euros y el cliente puede pagar con tarjeta de crédito o débito, ya sea Visa, MasterCard o American Express. El cliente valida su pago y al instante recibe un correo de confirmación con un código personal para realizar un seguimiento del paquete. Antes de concluir el pedido, **Yoox** muestra al cliente el precio original de la camiseta (26 euros), evidenciando el dinero que se ahorra comprando por la plataforma.

El cliente realiza la compra el 13 de febrero por la mañana y por la tarde recibe un mail de **Yoox** que establece que el pedido ya fue enviado, y adjunta una factura.

Pocos días después, el cliente decide llamar a **Yoox** para verificar el estado de su pedido, pero tardan mucho en atenderle. Mientras tanto, el cliente rellena el formulario de atención al cliente que figura en el sitio web para enviar su consulta. Finalmente atiende el teléfono un hombre extranjero que habla bien español y asegura que la entrega está prevista para el día 17 de febrero. El operador asegura al cliente que, si no llega a encontrarse en su domicilio ese día, la compañía volverá a intentar enviarlo nuevamente en los días sucesivos.

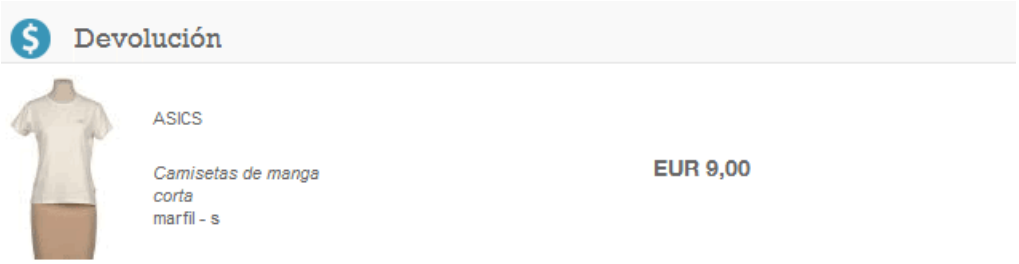
3. RECEPCIÓN Y COBRO

El cliente recibe su camiseta el 17 de febrero por la tarde de la mano de un mensajero de la compañía **UPS**, tras haberla comprado el 13 de febrero (**Yoox** respeta el plazo que promete en su web).

El *packaging* consta de una caja de cartón, con sellos que demuestran que el material

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.

es ecológico y una etiqueta que indica que el remitente es **Yoox**. Dentro está la camiseta, envuelta en papel de seda con el logo de la compañía y acompañada de la factura de la compra y el albarán de devolución.



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 **Yoox** informa que el cliente tiene siete días para devolver el producto desde el momento en el que lo recibe en su domicilio y puede hacerlo de manera gratuita. Para devolverlo, el cliente busca en la *home* la pestaña de devolución y reembolsos, que está visible en la parte inferior del sitio. Debe rellenar un formulario online y seguir una serie de pasos algo confusos, entre los cuales se explica que el mensajero de **UPS** recogerá su paquete por la dirección que él escoja, siempre que sea en el mismo país desde donde se realizó el pedido.

El cliente debe contactar por su cuenta a **UPS**, ya sea por correo o por teléfono, para coordinar la fecha de recogida y la dirección, así que el cliente llama a **UPS** y le notifican que pasarán ese mismo día (18 de febrero) por su domicilio.

Por tener la etiqueta de devolución impresa y estampada en la caja, la recogida no tiene coste. **Yoox** aclara que el reembolso del dinero se realizará únicamente en casos en los que los productos sean devueltos de manera correcta. El cliente debe establecer la razón de la devolución y le explican que será reembolsado solamente por el valor de la camiseta, no del envío, es decir, le depositarán 9 euros en su cuenta en cuanto el almacén de **Yoox** acepte la devolución.

Al ser procesada la solicitud de devolución, **Yoox** envía al cliente un correo de forma inmediata informando que ha recibido correctamente la petición.

El 18 de febrero por la tarde, el mismo mensajero de **UPS** que el día anterior hizo

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.

entrega del paquete pasa a recogerlo. El 28 de febrero el cliente es reembolsado por **Yoox** por un valor de 9 euros, tal como lo habían establecido.

https://www.modaes.com/back-stage/mystery-shopper-online-yoox-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.