

TADÁ DELIVERY

Objetivo a investigar: Servicio post-compra

Se elige esta área en particular por que fue una de las que recibió más comentarios negativos por parte de los usuarios. Me parece clave solucionar o minimizar dichos comentarios disconformes, ya que es directamente proporcional con la cantidad de personas que van a volver a utilizar la APP.

Rembolsos: Llegado el caso de tener que devolver o cancelar una compra (el cobro se hace inmediatamente una realiza la compra), la aplicación demora hasta 48hs hábiles en reintegrar el dinero, por ende si la operación es un día Viernes, el usuario espera hasta 4 días para obtener nuevamente su dinero.

Propongo que la APP debería retener el pago de la compra y pedirle al usuario indicar que su pedido esta correcto, este item puede tener un cierto tiempo para indicarlo, una vez confirmado o vencido el tiempo transferir el pago a la cuenta o donde sea que vaya el dinero de la APP.

Esto haría que sea casi instantáneo poder reintegrar el dinero, ya que no dependería de movimientos bancarios. Debería también estar triangulado con el equipo de atención de reclamos, que quienes coordinan actualmente, la búsqueda de la devolución y generan la orden de reintegro.

Servicio de entrega: Tadá promete en su eslogan, entregar bebidas en 45 minutos, es normal y lógico que esto muchas veces no se logre.

esta promesa genera que los deliverys marquen como entregado el pedido antes de llegar a destino (cuando se cumplen los 45 minutos) y genera confusión y desconfianza en el usuario, ya que además de avisarles que su pedido fue entregado, les desaparece el seguimiento del mismo. Esto genera que ingresen reclamos “innecesarios” al chat de atención al cliente y el usuario preste atención a un aspecto negativo que puede evitarse.

Propongo que se cambie este eslogan, ya que se puede dar el mensaje de que llegaron las bebidas rápido sin tener que encasillarse en un tiempo máximo.

Una segunda opción para no cambiar dicho eslogan seria capacitar al delivery de no marcar entregado el pedido antes de hacerlo, si no, darles la opción de marcarlo como entregado fuera de tiempo (también puede ser automático) y esto generarle al usuario un cupón con un pequeño porcentaje de descuento para una próxima compra. Con esto, además de minimizar el riesgo de enojo lo motivamos a volver a usar la aplicación.