

5. **E-COMMERCE / DELIVERY.** Este formato de venta ya existe hace muchos años, pero como una segunda opción. **A partir de ahora, se convertirá en la nueva normalidad del comercio.** Aquí Amazon es el rey absoluto, desde hace muchos años. Para que tengan una idea de la dimensión de Amazon, en el 2019 distribuyó mas de 3,500 millones de paquetes en todo el mundo. Para ello cuenta con su propia flota de delivery, pero también utiliza a experimentados courriers como Fedex, UPS y DHL, a quienes controla milimétricamente. **Esta nueva forma de vender se extenderá a muchos otros rubros que hoy no lo hacen y que tendrán que adecuarse.** Aquí el gran diferenciador es la calidad del servicio. Esto significa que ya no se podrá enfocar únicamente en la calidad del producto y el precio, sino que tendrán que tomar en cuenta otros tres factores, que tendrán el mismo peso: (1) La recepción del pedido (order-entry), que podrá ser una App. (2) Empaque, aseo y sanidad y (3) El delivery a tiempo (o pickup en tienda o en lockers). Cualquiera de estos que falle, generará insatisfacción al cliente (hoy en día mucho mas exigente) y podrá poner en riesgo la imagen de la empresa. En este frente las oportunidades para desarrollar procesos, aplicaciones y servicios innovadores es muy grande y serán en beneficio del usuario.

En resumen, la nueva normalidad significará reuniones de trabajo, conferencias, consultas médicas y educación remotas; restaurants, cine y shows en casa; pagos y cobros sin efectivo y sin cuentas bancarias y compras sin salir de casa. Esto podrá generar una reducción del número de automóviles circulando por las calles y por ende la mejora del tráfico y el aumento de vehículos menores.

¡Pronto veremos con cuánta fuerza se instalará esta nueva normalidad, o si seguimos sumergidos en nuestro modus vivendi (caos) habitual!

Lampadia