

Comprando bienes industriales a través de internet

UPS publicó un estudio llamado “UPS B2B purchasing insights” en donde presenta información muy interesante sobre el presente y futuro del internet para la compra de bienes industriales.

En la búsqueda y selección de proveedores vía internet, los criterios básicos no difieren mucho de los utilizados en las compras tradicionales ya que los compradores siguen utilizando la calidad, la disponibilidad y el precio como los tres criterios más importantes, sin embargo, a esto se suman la confiabilidad de las entregas y la capacidad de realizar devoluciones.



Los compradores manifiestan que se sienten más a gusto realizando compras electrónicas que con el apoyo de un ejecutivo de ventas. Sin embargo, aún 30% de los participantes prefieren la compra tradicional.

Un tercio de los compradores que participaron en el estudio gastan la mayor parte de su presupuesto en compras en línea y uno de cada tres manifestó realizar compras vía internet con proveedores diferentes a los que utiliza regularmente. La mayoría de las compras son realizadas haciendo búsquedas en sitio de los proveedores conocidos, pero también se utilizan algunos proveedores sugeridos por buscadores de uso cotidiano.

El comprador encuentra más simple realizar compras vía internet que utilizar el teléfono, el fax o en persona y más de la mitad de los participantes consideran que en el futuro cercano pasarán más tiempo comprando en línea.

Los compradores desearían que los portales para compras institucionales fueran tan amigables como los que se utilizan en compras personales y se pudiera tener rápido acceso a consultas con una persona en línea.

Cuando el proveedor indica claramente el costo del embarque y la fecha de entrega comprometida el comprador es más propenso a utilizar este medio de compra y estará más inclinado a su uso si los proveedores facilitaran a través del internet etiquetas pre-impresas para el manejo de retornos de mercancía.

Contar con información en línea de servicios de post-venta, manuales e información de las garantías son otras de las opciones que los compradores consideran de alto valor en las compras industriales vía internet.

Es claro que internet no desplazará completamente a la venta tradicional, pero se requiere que los proveedores inviertan en un canal de venta electrónico en donde pongan mucha atención en mejorar la experiencia del comprador e inviertan en tecnología que les permita estar “visibles” para sus clientes potenciales.

A la luz de estos resultados, la pregunta que surge es ¿Están los procesos de compra preparados para un incremento en el uso de compras vía internet? ¿Están nuestros compradores preparados para hacer el mejor uso de esta alternativa?