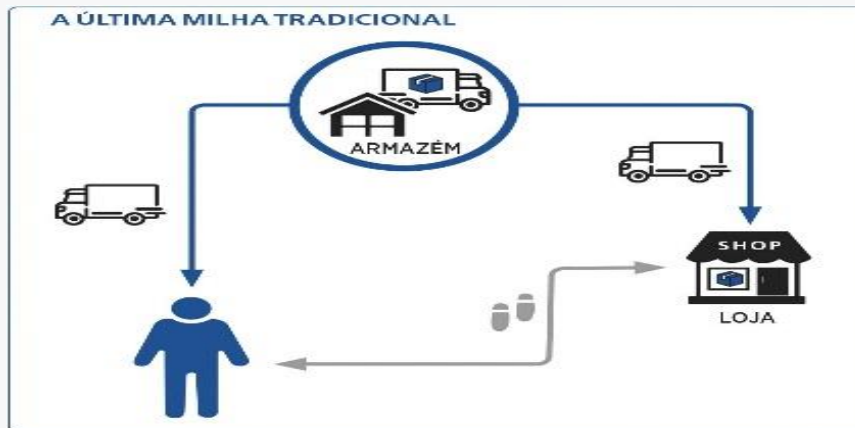


## “DESMISTIFICANDO OS TERMOS TÉCNICOS DA LOGÍSTICA –



### “LAST-MILE”

O termo “*Last-Mile*” refere-se à **etapa final do processo de entrega de produtos**, desempenhando um papel crucial na operação logística.

Quando um cliente faz uma compra em uma loja virtual, todo o processo de logística que envolve a entrega do pedido é complexo e, muitas vezes, é nessa “**Última Milha**” que os principais desafios e oportunidades se apresentam.

A etapa do Last-Mile é aquela em que a mercadoria sai do centro de distribuição e segue em direção ao destino final, seja ele um cliente B2B (venda de empresa para empresa) ou B2C (empresa para o cliente final) que adquiriu um determinado produto. Essa fase tem um impacto significativo na operação e na satisfação do cliente.



O Last-Mile é o momento em que os varejistas podem demonstrar a qualidade do seu serviço e como valorizar uma entrega eficiente e dentro do prazo.

É também o estágio em que os consumidores estão mais ansiosos pela chegada de seus pedidos. Portanto, é essencial para a experiência do cliente e pode tomar a decisão de comprar novamente e tornar um cliente fiel.

Considerando tudo isso, torna-se evidente o quão crucial o Last-Mile é para as lojas virtuais. É nessa fase que a percepção do cliente sobre a empresa é moldada, com base no tempo de entrega e nas condições em que a mercadoria é recebida. **Uma entrega bem-sucedida** pode garantir a recorrência de compra e a fidelização do cliente.

No entanto, o Last-Mile apresenta desafios que afetam tanto a logística de entrega quanto o setor de e-commerce. Mesmo que os processos anteriores ao Last-Mile sejam eficazes e rápidos, uma entrega demorada, mal realizada ou insatisfatória pode prejudicar toda a experiência de compra. Portanto, a "Última Milha" é de extrema importância para a logística e, sobretudo, para o e-commerce, pois molda a percepção do consumidor e sua satisfação.

Dado que os clientes não têm paciência para esperar, investir em tecnologia e inovações é essencial para melhorar a etapa final da entrega e garantir a satisfação do cliente. A eficiência nessa fase pode diferenciar uma loja virtual e criar uma imagem positiva, o que, por sua vez, pode contribuir para as vendas e a lealdade do cliente.

Portanto, o **Last-Mile** é muito mais do que apenas uma etapa logística; **é um fator determinante para o sucesso das operações de e-commerce.**

***Até a próxima, "Desmistificando a logística"!!***

**Marco Antonio Loureiro –**

***Especialista em Transportes multimodais – Diretor Coopermapp –***