



EL PROBLEMA DE LAS TALLAS Y  
LOS FASHION ECOMMERCE

# WEBINAR ONLINE

Cientes enojados, ventas perdidas, cambios,  
devoluciones y otros dolores de cabeza

SOBRE ESTE WEBINAR

# ¿QUÉ VAMOS A VER?

- ✓ **Algunas estadísticas** para entender el problema de las devoluciones y cambios
- ✓ **Principales causas** que llevan a devolver o cambiar un producto
- ✓ **El costo real** de las devoluciones y cambios en moda digital
- ✓ Después de la compra: **la logística inversa**
- ✓ **TIPS:** formas de mitigar el impacto en el P&L
- ✓ **Q&A**

MOMENTO DE PRESENTARNOS

# SPEAKER #1



**FEDERICO OSORIO**

Co-fundador & CEO  
ReadySize



## EMPRENDEDOR Y SPEAKER

+15 años trabajando y emprendiendo en los sectores de retail, eCommerce e inteligencia artificial.



MOMENTO DE PRESENTARNOS

# SPEAKER #2



**ARIEL LEIRO**

Fulfillment Product Director  
Cencosud

**PROFESOR Y APASIONADO POR LA LOGISTICA**

+10 años trabajando en los principales retailers de LATAM.



# ESTADÍSTICAS Y DATOS

## Para entender el problema



¿CUÁNTO SE DEVUELVE O CAMBIA?

# RETAIL VS ECOMMERCE

DEVOLUCIONES Y  
CAMBIOS RETAIL

10%

DEVOLUCIONES Y  
CAMBIOS ECOMMERCE

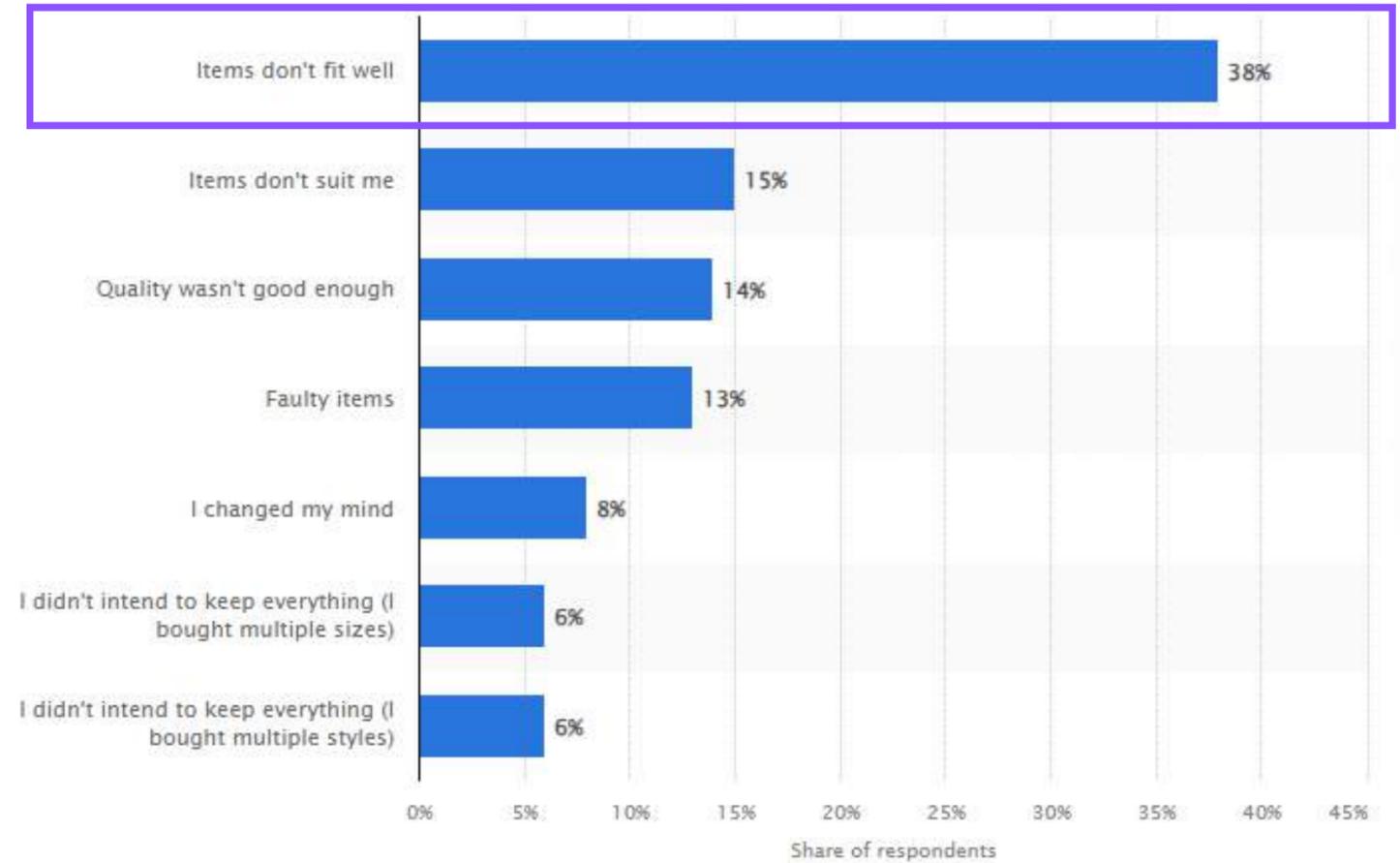
18%

Fuente: National Retail Federation



LAS TALLAS, EL MAYOR PROBLEMA

# PRINCIPALES CAUSAS

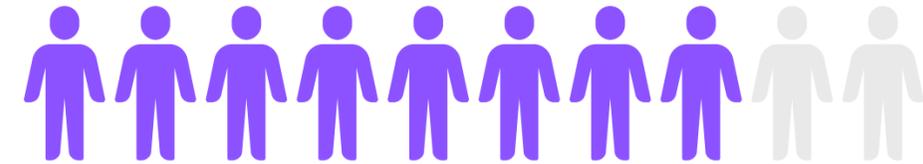


Fuente: © Statista 2024



LA EXPERIENCIA DE COMPRA LO ES TODO

# LOS CLIENTES NO PERDONAN



**No le comprarían de vuelta** a una marca si tuvieron una mala experiencia

Fuente: Salesforce Research

¡RETENER CLIENTES ES MAS BARATO!

# EL CAC ES 5X MÁS ALTO

Adquirir nuevos clientes



Retener clientes



Fuente: Shopify



# LO QUE PASA EN MERCADO LIBRE

¿Qué pregunta la gente en las tiendas oficiales de moda?



**+70%**

**Son preguntas sobre las tallas del producto**

## Últimas realizadas

70 de cintura y 95 de cadera.

↳ [Hola NATALIAGIVONETTI, te sugerimos el talle te sugerimos el talle 22!](#) 18/03/2024

Hola. [Usualmente soy talle 38. Cual sería aquí? Gracias](#)

↳ Hola NATALIAGIVONETTI, si querés indicarnos tus medidas y te asesoramos con el talle. 18/03/2024

Del color camel no hay talle 26 [Un talle 28 será muy grande? Me conviene un 24? Aguard!](#)

↳ Sugeriríamos un talle 24 ya que es un modelo grande, el 28 puede ser mucho mas grande que tus medidas. 15/03/2024

Hola la cintura es 74 y 95 de cadera pero quiero que quede suelto? [Que talle me recomiendan?](#)

↳ Hola DENISEVERAMARTINEZ! Te sugiero el talle 26 para las medidas mencionadas. 15/03/2024

[Un talle 42 a q talle se igualaría en esta marca???](#)

↳ Hola CHIQUIS1281! Te sugerimos siempre orientarte por las guías de talles de cada publicacion, ya que por el diseño y la confeccion puede variar, cualquier duda indicanos tu medida de cintura y cadera para poder ayudarte. 15/03/2024

Fuente: relevamiento propio

# EL IMPACTO EN EL P&L

## Los costos reales de las devoluciones y cambios



VENTAS PERDIDAS Y GASTOS INEFICIENTES

# EL IMPACTO EN EL P&L



SE ANULAN PARTE DE LAS VENTAS



REDUCE LA POSIBILIDAD DE  
FIDELIZAR CLIENTES



REDUCE EL ROI DE LAS ACCIONES  
DE MKT



GASTOS DE LOGÍSTICA  
INVERSA

# TIPS PARA Mitigar el impacto de las devoluciones y cambios



# #TIP 1: MEJORAR LAS DESCRIPCIONES Y FOTOS DE PRODUCTOS

Mostrale a tus clientes información fiel del producto

## EJEMPLO: ZARA

Muestra fotos casuales de sus productos e información del calce de sus prendas

FOTO CASUAL EN SITUACIÓN DE USO



Este producto talla más grande de lo habitual.

Este producto talla más grande de lo habitual.



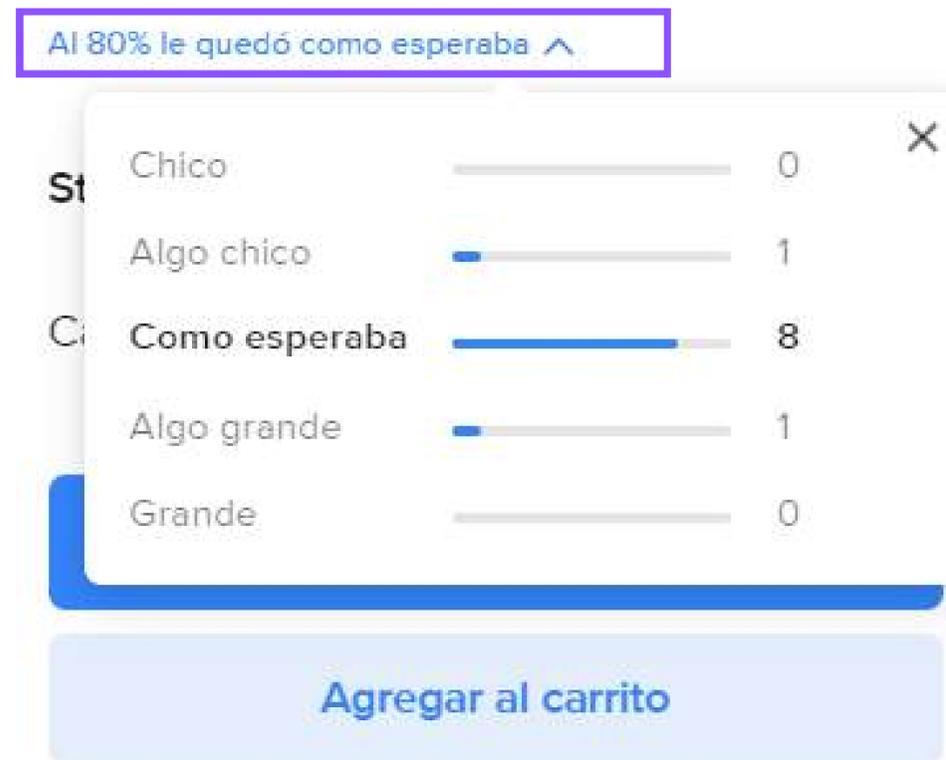
## #TIP 2: PEDIR FEEDBACK DE CALCE Y MOSTRARLO EN LAS PDPS

¿Cómo le quedó el producto a otros clientes?

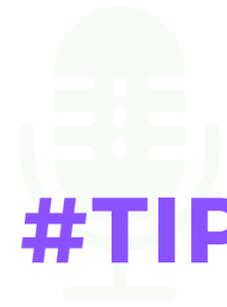


### EJEMPLO: MERCADOLIBRE

Luego de la compra, Mercado Libre le pregunta a los clientes cómo les quedó el producto que compraron y luego muestra los resultados a otros usuarios.



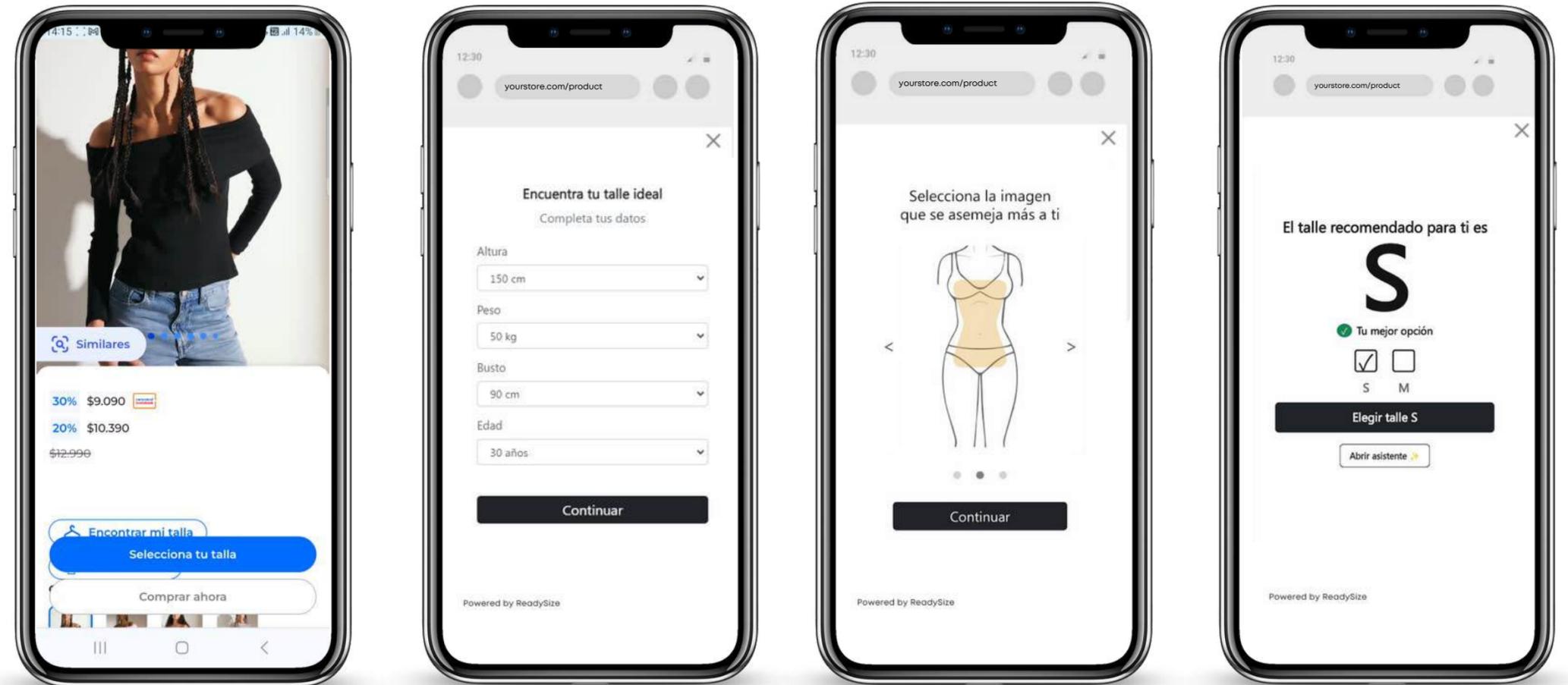
EJEMPLO: PARIS



#TIP 3:

HERRAMIENTAS DE SIZING

Aplicaciones inteligentes que ayudan a elegir la talla correcta



## #TIP 4: HACER FACIL EL PROCESO DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

Si la devolución o cambio es inevitable, enfocate en cuidar la experiencia final del cliente con tu marca



REMEMBER

El 80% de las personas no volvería a comprarle a una marca si tuvo una mala experiencia antes. **Eso incluye la experiencia de cambiar o devolver un producto**

### HERRAMIENTAS

Reverso undo boris

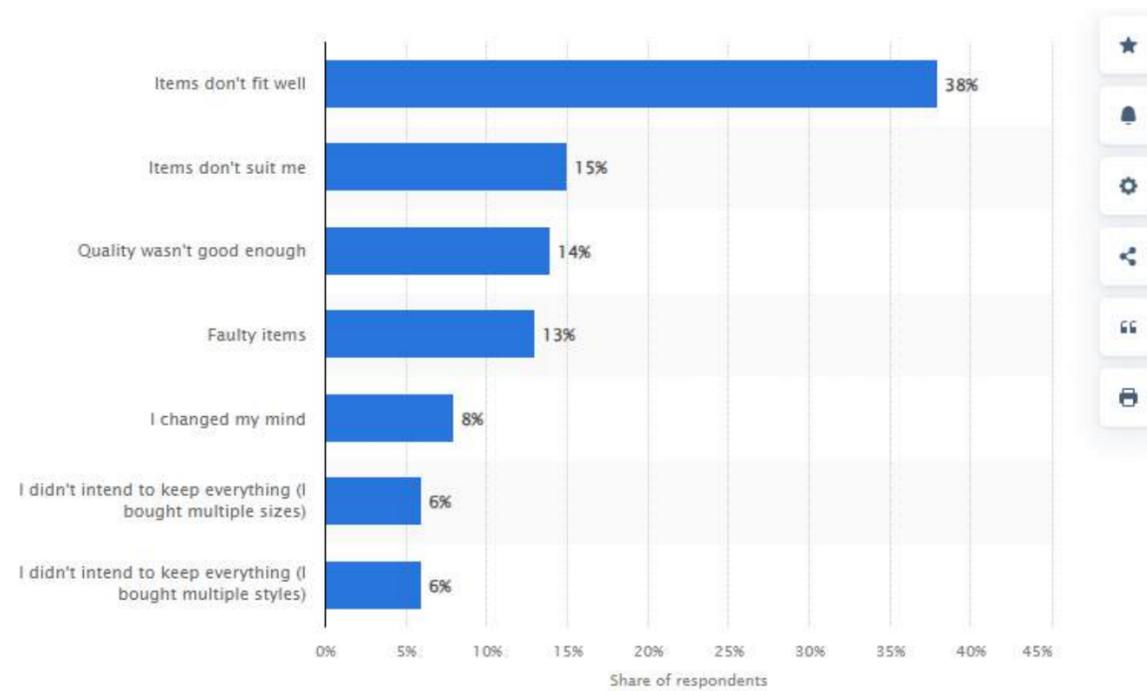


# #TIP 5: ¡PREGUNTAR EL MOTIVO DE LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES!

No se puede mejorar lo que no se mide

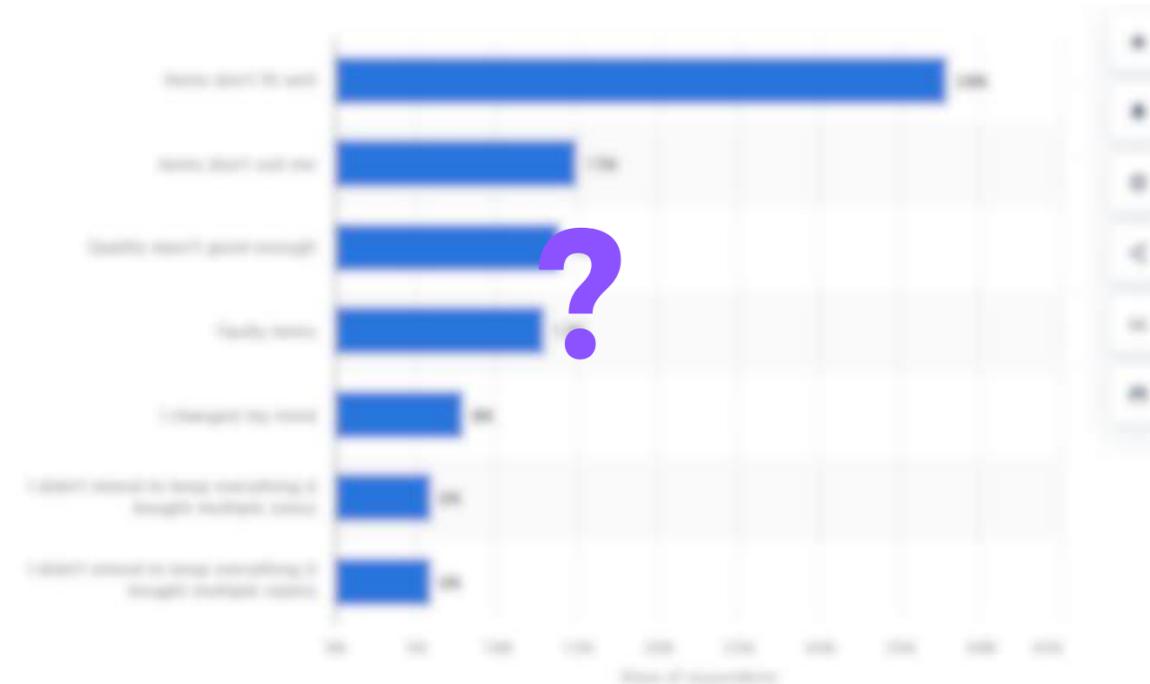


## LA INDUSTRIA



© Statista 2024

## TU EMPRESA



© Statista 2024





**FEDERICO OSORIO**

Co-fundador & CEO  
ReadySize

[federico@readysize.ai](mailto:federico@readysize.ai)



**ARIEL LEIRO**

Fulfillment Product Director  
Cencosud

**¡GRACIAS!**