**Wielkie zakupy nie muszą być wielkim problemem**

**Dla wielu Polaków zakupy internetowe stały się codziennością. Zamawianie ubrań, zabawek czy elektroniki, a coraz częściej także usług, przychodzi nam z łatwością. Ale czy tak samo chętnie zamawiamy w sieci meble, czy sprzęt ogrodowy? Dużych gabarytów obawiają się zarówno klienci, jak i sklepy.**

Jeśli ktoś chce kupić książkę, może wygodnie zamówić ją przez internet lub wybrać się do księgarni, by następnie wrzucić taki zakup do torby. O ile nie wybierze ciężkiej encyklopedii, ani jedna, ani druga forma zakupu nie będzie kłopotliwa. Im jednak większy i cięższy przedmiot, tym więcej argumentów powinno przemawiać za wyborem zakupów w sieci.

**Ciężkie produkty bez dźwigania**

Wrzucenie do wirtualnego koszyka szafy lub umywalki nie różni się niczym od wrzucenia do niego np. szalika. W tradycyjnym markecie zakup mebli lub armatury łazienkowej oznacza często konieczność oddzielnego organizowania transportu. W przypadku e-sklepu nie musimy się tym przejmować, a coraz częściej możemy wybrać nawet opcję transportu z wniesieniem gabarytowego zamówienia do mieszkania.

Dlaczego więc wielkie zakupy są dokonywane przez internet rzadziej niż drobne? Klienci mogą mieć obawy związane z wysokimi kosztami dostawy, jej terminem czy ewentualnym zwrotem towaru. Zwrot butów czy bluzki to nie problem, ale czy równie łatwo można zwrócić stół, pralkę lub domek narzędziowy, jeśli „coś będzie nie tak”?

Aby klienci bez obaw kupowali duże przedmioty przez internet, musieliby mieć pewność, że nie będą musieli dużo dopłacać za transport. Ważne też, aby znali nie tylko dzień dostawy, ale by mogli umówić się z kurierem na konkretną godzinę. Zdarza się, że w przypadku nieobecności odbiorcy, kurierzy zostawiają przesyłki u sąsiadów lub pod drzwiami. Jeśli jednak kurier przywiezie kanapę, a w domu nikogo nie zastanie, problem będzie znacznie większy.

Istotne jest także, aby to sklep internetowy zorganizował odbiór ewentualnego zwrotu. Taką organizację dostaw da się zapewnić, jednak obawy mają nie tylko kupujący, ale i sprzedawcy!

**Bez sprawnej logistyki się nie obejdzie**

Logistyka to niewidzialny duch e-commerce. Choć klienci nie poświęcają jej dużej uwagi, bez jej sprawnego działania handel internetowy byłby niemożliwy. Od niej też zależą porażki lub sukcesy tych koncepcji biznesowych, które opierają się na przepływie towarów. Im bardziej kłopotliwy towar, tym większe znaczenie logistyki.

Magazynowanie i transport dużych produktów może stanowić poważne wyzwanie. Dlatego, aby wkroczyć na rynek handlu internetowego towarami w rozmiarach XXL, należy przede wszystkim nawiązać współpracę z firmą logistyczną, która potrafi radzić sobie z tego typu przesyłkami.

Problemem może być zarówno magazynowanie dużej ilości wielkogabarytowych towarów, jak też ich przemieszczenie, co nawet w obrębie jednego magazynu będzie bardziej pracochłonne niż przy standardowych towarach. Dodatkowo, nietypowe produkty łatwo uszkodzić – dotyczy to zarówno mebli, jak i np. dużej elektroniki.

- Przykładem mogą być panele fotowoltaiczne. Tego typu elementy są duże, ciężkie, a ze względu na elementy szklane i elektronikę, są też wrażliwe na uszkodzenia – mówi Daniel Korbus z firmy logistycznej XBS Group. – Do przechowywania paneli mogą być potrzebne regały o wysokiej nośności. W dodatku produkty tego typu powinny być przechowywane w pionie, co wymaga odpowiednio skonstruowanych stojaków – dodaje.

Przy wielkich produktach w magazynie potrzeba odpowiednio dużo miejsca nie tylko do składowania, ale także do przepakowywania towaru. Produkty trzeba transportować pomiędzy różnymi strefami magazynu, dlatego przydadzą się taśmy lub wózki o odpowiednich wymiarach i nośności. Nietypowe produkty będą też wymagały dodatkowego zabezpieczenia na czas transportu.

**Lepiej być przygotowanym**

Firmy logistyczne przygotowane do obsługi nietypowych produktów radzą sobie z podobnymi wyzwaniami na rozmaite sposoby. Np. przestrzeń magazynowa dzielona jest na różne strefy składowania, uzależnione m.in. od rozmiarów towaru. Aby zwiększyć dostępną przestrzeń, budowane są antresole. Jednak do antresoli potrzeba wzmocnionej posadzki, dodatkowego oświetlenia, a także dobrej wentylacji. Przetransportowanie towaru z antresoli na parter, wymagać będzie zainstalowania wind lub taśmociągów.

- W XBS Group produkty dłużycowe przechowujemy w pionie, aby lepiej wykorzystać dostępną przestrzeń, a zarazem zmniejszyć koszty dla klienta. Konstruujemy też własne stojaki, dopasowane do konkretnych typów produktów, w tym do paneli fotowoltaicznych, co umożliwia ich bezpieczne przechowywanie – podaje przykłady Daniel Korbus.

Pomocny okazuje się też system identyfikowania produktów, choć w przypadku dużych towarów może on wymagać dodatkowej uwagi pracownika.

- System magazynowy WMS (Warehouse Management System) podpowie, jeśli produkt zajmuje powierzchnię przekraczającą obrys jednej palety. Jednak to doświadczony pracownik powinien wiedzieć, czy w danej sytuacji potrzebna jest już przestrzeń o rozmiarach dwóch palet, czy jednak przy odpowiednim ustawieniu paczki będzie można wykorzystać powierzchnię odpowiadającą np. 1,5 palety – zauważa Daniel Korbus.

**Dostawa i zwrot gabarytów**

Kolejna sprawa to dostawa do klienta – tym nie zajmie się zwykły kurier przewożący małe paczki. Przewóz dużych przedmiotów wymaga odmiennej organizacji, dlatego obsługą tego segmentu rynku e-commerce zajmują się najczęściej inne firmy transportowe lub kurierzy wyznaczeni specjalnie do obsługi gabarytów.

- W odniesieniu do logistyki, najlepiej brać pod uwagę współpracę z firmami, które specjalizują się w produktach gabarytowych, a przy tym są w stanie zadbać o cały łańcuch dostaw – mówi Daniel Korbus. – Wyspecjalizowany operator logistyczny nie tylko zapewni odpowiednie warunki do przechowywania tego typu produktów, ale może też sprawdzać, czy wydawany towar nie jest uszkodzony oraz zorganizować transport z magazynu do klienta końcowego, a w dalszej kolejności może też zorganizować ewentualny zwrot produktu – wyjaśnia.

W przypadku takiego towaru jak np. domki narzędziowe, parasole ogrodowe, meble, czy duże urządzenia, warto zadbać także o odpowiednie ubezpieczenie towaru oraz o szczegółowy harmonogram dostaw. Wizyty u poszczególnych klientów powinny być odpowiednio skoordynowane. Niezwykle ważny jest też kontakt z odbiorcami, tak aby w razie nieprzewidzianego opóźnienia kierowca poinformował klienta o zmianie godziny odbioru. W przypadku niektórych produktów warto zorganizować również montaż produktu.

W e-commerce należy także pamiętać o koniecznej obsłudze zwrotów. Duże produkty, tak samo jak te o standardowych wymiarach, mogą być odsyłane przez konsumentów. Magazyn musi więc dysponować miejscem, sprzętem oraz personelem niezbędnym do ich obsługi.

**Na rynku jest miejsce na duże paczki**

Współpraca z wyspecjalizowaną firmą pozwala rozwiązać podobne problemy. Coraz więcej sklepów i innych dostawców podejmuje decyzje o przekazaniu całości spraw logistycznych zewnętrznemu operatorowi logistycznemu, który zajmuje się przesyłkami od A do Z. Taka firma nie tylko musi dysponować odpowiednią ilością miejsca, ale często świadczy też usługi dodatkowe – włącznie z kompletowaniem zamówień i wspomnianą obsługą zwrotów i reklamacji.

Przy odpowiedniej organizacji można więc sprawić, by duże rozmiary nie wywoływały lęków ani wśród kupujących, ani wśród sprzedawców. Jedni i drudzy muszą się przekonać, że zakup i sprzedaż gabarytów to handel taki sam, jak każdy inny. Z tą różnicą, że rynek związany ze sprzedażą wielkich przedmiotów nie jest jeszcze tak nasycony, jak w odniesieniu do handlu mniejszymi produktami. A to z kolei spora szansa dla nowych e-sklepów…