COMO AS EMPRESAS DE E-COMMERCE DESENVOLVEM A LOGÍSTICA PARA MELHOR ATENDER O CLIENTE

Gilcilaine Rodrigues de SOUZA[1]
Clayton Aparecido Cardoso de MORAES[2]
Ederson Mela TERNEIRO[3]

Este artigo descreve as mudanças ocorridas pelo processo de globalização junto as empresas, referente a maneira como as organizações tem se relacionado com seus clientes. Diante desse novo cenário surgiu uma nova forma de negócio o e-commerce, com uma proposta que visa proporcionar aos clientes praticidade, facilidades e comodidade em compras. O e-commerce evoluiu constantemente, exigindo das empresas cada vez mais agilidade em todos os processos de atendimento aos pedidos realizados pelos clientes, que buscam uma forma segura e confiável. Para que isso ocorra é necessário também o investimento nos processos logísticos, que ressaltam a entrega desses produtos. Desta forma, o trabalho destaca a necessidade das empresas investirem em sistemas e processos logísticos mais eficientes que atendam as novas demandas das vendas virtuais. O artigo realizado através de revisão bibliográfica, aborda a importância da logística nas empresas virtuais, devido ser a melhor estratégia para fidelizar os clientes. Portanto a pesquisa evidencia que logística é um fator de suma importância para o e-commerce, e o desafio para as organizações é fazer investimentos em estruturas logísticas para garantir um nível de serviços de excelência com custos competitivos, tais como, terceirização, utilização de novas tecnologias e de novos modais de transportes, sendo que através desta pode-se obter a vantagem competitiva ou até mesmo para manter-se no mercado.

Palavras-chave: Internet. E-commerce. Logística. Globalização.

[1] Faculdades Integradas de Santa Fé do Sul - FUNEC, gilcilaine_16@hotmail.com
[2] Faculdades Integradas de Santa Fé do Sul - FUNEC, clayton.apartamentocaragua@gmail.com
[3] Docente das Faculdades Integradas de Santa Fé do Sul - FUNEC, administracao@funecsantafe.edu.br