

CASO DE ÉXITO: GROUPE DRAGON

NO HAY TIEMPO, NI MANO DE OBRA, NI RECURSOS

✓ CÓMO EL GRUPO DRAGON SIGUE SIENDO REEMBOLSADO POR CADA ERROR DE LA FBA

HISTORIA

Groupe Dragon es una de las empresas francesas con más éxito en el mercado de Amazon. El éxito no es casualidad: antes de que el fundador de Groupe Dragon se convirtiera en vendedor de Amazon, trabajaba a tiempo completo como reparador de electrodomésticos. „Ya entonces ofrecía piezas de recambio en su tienda“, dice Florent Noualy, responsable de compras y estrategia de mercado. „Se dio cuenta de que hoy en día los aparatos eléctricos se rompen mucho más rápido que antes“. A esto se sumó la nueva legislación que exige a los fabricantes, por ejemplo, mantener las piezas de recambio en stock durante un determinado periodo de tiempo. Estos acontecimientos contribuyeron a un aumento significativo de la demanda de materiales de reparación, especialmente en línea. La decisión de ofrecer también piezas de recambio en línea fue acertada: entretanto, Groupe Dragon se encuentra entre los 5 vendedores franceses de mayor éxito en Amazon.

SITUACIÓN INICIAL

Sin embargo, con su éxito, el Grupo Dragon también se enfrentó a nuevos retos que tuvo que superar. „Uno de ellos fue la internacionalización. Amazon fue una gran ayuda en este sentido, porque su fácil acceso a otros mercados hizo que nuestra empresa creciera de forma constante“, dice Florent Noualy. El mercado alemán se convirtió incluso en el principal canal de ventas.



SOBRE GROUPE DRAGON

- 
FUNDACIÓN:
 2011

- 
SECTOR:
 Recambios / Accesorios eléctricos para el hogar

- 
ARTÍCULOS EN AMAZON:
 177.000 (todos los mercados)

- 
ENVÍOS:
 37.000 al mes

Sin embargo, la expansión a través de Amazon también abrió el camino para que Groupe Dragon ofreciera productos de marca de Dyson o Elektrolux. „Esto aumentó masivamente nuestro volumen de pedidos y existencias. Cuando me incorporé al equipo en 2015, quedó claro con relativa rapidez que teníamos que cambiar nuestro cumplimiento a FBA en el futuro. Para nosotros, ésta era la mejor opción“.

SOLUCIÓN

Entonces Noualy recibió un mensaje a través de LinkedIn de Mónica, que trabaja en el equipo de ventas de SellerLogic. „Ya conocía SellerLogic“, dice Noualy, „y me interesé inmediatamente por Lost & Found. En ese momento ya tenía claro que nos faltaba información importante sobre nuestros procesos de FBA“. Además, no había nadie en el equipo del Grupo Dragon que pudiera analizar las mismas cantidades masivas de datos que maneja

Lost & Found. Aunque llevamos años vendiendo en Amazon y conocemos bien el funcionamiento del mercado, dice Noualy, „aun así, no teníamos los conocimientos suficientes para identificar todo tipo de errores“. Esto era algo que definitivamente debía ser remediado. „Así que cuando activé Lost & Found, ya me preocupaba que la herramienta identificara muchos errores de FBA. Pero nunca, nunca esperé la cantidad real“.

ÉXITOS CON SELLERLOGIC

La primera ejecución de Lost & Found sacó a la luz 360 errores. Noualy se quedó muy sorprendido. „Era absolutamente inaceptable seguir perdiendo tanto dinero, así que la decisión fue clara: seguiríamos utilizando Lost & Found“. Y fue una buena decisión. Hasta el día de hoy, Lost & Found ha aportado a la empresa unos 25.000 euros en devoluciones que, de otro modo, se habrían perdido.

Pero eso no es todo. Además, la solución SellerLogic de Groupe Dragon también nos ahorra muchos otros recursos, como tiempo y mano de obra. „La comunicación con Amazon también se ha simplificado. Lost & Found proporciona la información adecuada

en todo momento“. Esto incluye, por ejemplo, las plantillas que Groupe Dragon puede utilizar para responder inmediatamente a las respuestas automáticas de Amazon. „Lo único que tenemos que hacer es simplemente copiar las plantillas. Todo lo que necesitamos saber sobre un error se puede encontrar en Lost & Found de forma clara“.



25.000 €
REEMBOLSO DE
AMAZON

Florent Noualy también está encantado con SellerLogic porque su servicio de atención al cliente está incluido en el precio: „Si hay algún problema con alguno de los casos abiertos, el equipo de SellerLogic siempre está disponible y hace todo lo posible para ayudar a sus clientes y llevar el caso a buen puerto.“

¿ESTÁ INTERESADO EN LOST & FOUND DE SELLERLOGIC?

No dude en ponerse en contacto con nosotros vía correo electrónico cs-es@sellerlogic.com estaremos encantados de ayudarle y responder a todas sus preguntas.

www.sellerlogic.com/es/