

Hacia dónde vamos con... Click & Collect: ¿qué gana tu cliente?

Recopilado por Amalia Beltrán



Tu cliente ya eligió el producto. Lo compró online. Recibió un mensaje y salió a recogerlo. Hasta ahí, todo parecía funcionar. Pero llegó a la tienda y nadie sabía dónde estaba su pedido, hizo fila para preguntar y después tuvo que esperar a que lo buscaran. Lo que prometía comodidad terminó convirtiéndose en fricción. Si ofreces Click & Collect, deberías estarte preguntando: ¿Estamos facilitando la compra o solamente cambiando el lugar de entrega? Comprar online y recoger en tienda puede ser una opción conveniente y para conseguirlo, necesitamos diseñar también lo que ocurre después del pago.

Primero, una razón para ir

El Pulso El Buen Fin 2026 de AMVO

muestra que, durante la edición 2025, el 13% de los compradores indicó haber recogido directamente en tienda, frente al 71% que señaló el envío a domicilio. Son resultados de una campaña específica, pero permiten reconocer que existen distintas modalidades de entrega. La pregunta para el negocio es cuándo y para quién puede resultar conveniente el recoger en tienda. Especialmente para aquellos que necesitan mayor certeza de que lo que pidieron llegará en buen estado, completo y no se perderá en el camino.

Ya hablamos de las preocupaciones del cliente, pero hay algo más

Quizá el cliente pasa cerca de la tienda todos los días, tal vez quiere evitar un cargo de envío, no puede esperar un paquete en casa o necesita saber exactamente cuándo podrá disponer de su compra. Si el cliente le da prioridad a la conveniencia, descuentos y certeza, recoger en tienda puede serle muy atractivo y enviar un mensaje como: "Tu pedido estará listo mañana a partir de las diez, sin cargo de envío". Puede ayudarlo a decidir. La conveniencia necesita ser concreta y la promesa debe corresponder con la capacidad de la operación.

Escuchar qué necesita resolver

Piensa en una tienda de ropa que recibe estas preguntas: ¿Puedo recoger hoy? ¿Puedo probarme la prenda cuando llegue? ¿Y si no me queda? ¿Tengo que hacer la misma fila que todos? Aunque parecen preguntas sobre una misma compra, expresan preocupaciones diferentes. Una apunta al tiempo, otra, a la talla, otra, a la posibilidad de resolver un problema y la última, al esfuerzo de recoger. Revisar consultas, reseñas y

comentarios permite encontrar pistas para mejorar la experiencia, después necesitamos contrastarlas con lo que los clientes hacen y explicar claramente qué servicios están disponibles. Así podremos explorar si el cliente acepta esperar más para tener certeza de disponibilidad o una solución clara ante un problema de talla.

Tres momentos que conviene revisar

1. Antes de que el cliente salga Confirmar la compra no significa que el pedido esté listo. En nuestra tienda de ropa, primero

