## **EFICIENCIA LOGÍSTICA:**

## Las dark stores son la tendencia que viene en almacenamiento para el retail

Destinadas solo a quienes preparan los pedidos online, las "tiendas fantasmas" agilizan las entregas, reducen costos y aumentan la eficiencia operativa de los procesos de venta electrónica.

## ANA MARÍA PEREIRA

"Tiendas oscuras", "tiendas fantasmas" o microcentros logísticos son algunos de los nombres que se dan a las dark store, formato de almacenamiento que surgió hace diez años en el Reino Unido y que generó una tendencia que se aceleró tras la pande-Redes eficientes de dark mia, con el auge del ecommerce.

Este tipo de almacenes se caracteriza porque permanecen "escondidos" de los compradores, ya que no aceptan clientes; solo tienen acceso quienes preparan los pedidos online. Y ya han mostrado resultados. Según el estudio "Redes eficientes de dark stores: el futuro del retail pospandémico", de Data Sutram, las tiendas fantasmas han permitido hacer las entregas 1,25 veces más rápido y reducir tanto los costos como los gastos operativos hasta en un 35%. También han aumentado la eficiencia operativa en un 40%, lo que re-

stores: el futuro del retail pospandémico", de Data Sutram, las tiendas fantasmas han permitido hacer las entregas 1,25 veces más rápido y reducir tanto los costos

Según el estudio

como los gastos operativos hasta en un 35%.

dunda en mejores índices de satisfacción del consumidor.

> Enfoque segmentado

Andrés Musalem, investigador del Centro de Estudios del Retail (CERET) de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, señala que uno de los principales beneficios de estas tiendas es la posibilidad de brindar un enfoque segmentado a los clientes y desarrollar una logística acorde con el canal de venta: presencial versus online (vía aplicaciones).

"En el primer segmento, muchas de las decisiones de compra se toman en la tienda. Por lo tanto, la ubicación y exhibición de productos debe estar orientada a ayudar al consumidor a elegir qué productos comprar y en qué categorías", explica.

En tanto, "aquellos clientes que hacen sus compras a través de apps no requieren ese nivel de servicio en tienda. En ese caso, la disposición de productos en una dark store puede estar orientada a aumentar la eficiencia logística. Por otro lado, al ofrecer soluciones segmentadas, la tienda física

abierta al público se descongestiona, dado que los trabajadores de empresas de última milla realizan sus funciones en forma separada del resto de los

Musalem observa un crecimiento de estos almacenes en Chile. "En general, uno esperaría que los grandes retailers sean el grupo que más se beneficie con el uso de las dark store, dado que requiere ciertas inversiones y asignaciones de espacio que otros minoristas de menor tamaño pueden no estar dispuestos a justificar", asegura.



