

Geopost publica su primer “2B Recipient Barometer”, destacando el papel fundamental de los servicios de entrega para las pymes

- **Las pymes reconocen cada vez más que la entrega es un motor clave del éxito empresarial**
- **Las empresas confían más que nunca en unos servicios de entrega seguros, puntuales y eficientes**
- **A medida que crece el flujo internacional, satisfacer las necesidades transfronterizas de las pymes es la nueva regla de oro**

Madrid, 10 de diciembre de 2024. En 2024, la situación de la entrega B2B refleja las complejidades de un entorno económico difícil, en el que las pymes se enfrentan a importantes retos financieros. Dado que los flujos B2B representan alrededor del 45% del mercado europeo de transporte urgente y paquetería, la dinámica de este segmento es crucial para la sostenibilidad de las empresas. A medida que las compañías siguen sorteando las secuelas de diversas crisis, la importancia de contar con servicios de entrega fiables y flexibles se ha vuelto primordial. El 2B Recipient Barometer, realizado por Geopost, grupo al que pertenece SEUR, revela que las pymes dan prioridad al cumplimiento de sus expectativas de entrega en su lucha por la resistencia operativa dentro de un mercado muy competitivo, lo que pone de relieve la necesidad de conocer mejor este segmento crítico.

Carmen Cureu, Directora de Investigación de Mercados de Geopost, reflexiona sobre estos resultados: *«Con una metodología sólida que incluye una amplia recopilación de datos de los principales mercados europeos, nuestro primer 2B Recipient Barometer pone claramente de manifiesto una destacada tendencia: las pymes reconocen cada vez más que la entrega es un motor clave del éxito empresarial. En un panorama competitivo y en rápida evolución, las empresas recurren a servicios de entrega fiables, puntuales y con capacidad de respuesta para satisfacer las crecientes expectativas de sus clientes. El barómetro muestra que, aunque la satisfacción general con los servicios de entrega sigue siendo alta, las pymes esperan más de sus socios logísticos. A medida que el flujo internacional se convierte cada vez más en un elemento central de las estrategias empresariales, el barómetro*

2B Recipient sirve de guía estratégica para las empresas que buscan navegar por este mercado en expansión y mantenerse a la cabeza tanto en el sector B2B como en el B2C.»

Principales conclusiones del 2B Recipient Barometer

La entrega como motor del éxito empresarial

- El 86% de las pymes considera que la entrega es esencial para el éxito de su actividad, y el 44% subraya que el impacto global de unos buenos servicios de entrega en su negocio es «muy alto». Por el contrario, una entrega fallida puede acarrear pérdidas económicas de ventas, dañar la reputación y, en el caso de las grandes empresas, afectar a toda la cadena de suministro.
- En consecuencia, la entrega figura entre las principales preocupaciones de las empresas y está intrínsecamente ligada a la elección del proveedor: la preocupación por la entrega influye en las empresas a la hora de elegir un proveedor tanto como lo hace el precio o la calidad. El 27% considera que trabajar con un transportista de confianza es fundamental a la hora de elegir un proveedor.
- Las pymes rara vez consiguen elegir a su transportista (sólo el 15% puede hacerlo): dado que el 58% de los encuestados desea poder hacerlo, los proveedores deberían plantearse satisfacer esta necesidad. Esto podría convertirse en una ventaja competitiva para los proveedores.
- **En España**, el 85% de las pymes considera que la entrega es esencial para el éxito de su actividad, y el 44% afirma que una entrega fallida tiene un gran impacto. Por su parte, el 26% considera que trabajar con un transportista de confianza es fundamental a la hora de elegir un proveedor, por delante de factores como la disponibilidad inmediata (31%), la calidad (37%) y el precio (50%). Por último, al 61% le gustaría elegir al transportista que le entregará sus paquetes.

Servicios de entrega fiables, un factor esencial para las empresas

- Dado que las pymes reciben una media de 40 paquetes al mes de proveedores locales, las entregas deben ser fiables: la manipulación segura y la resolución rápida de problemas se consideran requisitos imprescindibles, seguidos de la capacidad de hacer un seguimiento de los paquetes y de que se entreguen a tiempo.
- En general, la previsibilidad es clave. Tanto las PYMEs como las grandes empresas valoran el cumplimiento de las expectativas iniciales. Para ello, disponer de sistemas

de seguimiento fiables es considerado esencial por el 75% de las empresas. Conocer al conductor de la entrega también es importante para el 77%, ya que es probable que aporte compromiso y eficiencia empresarial.

- En este sentido, las pymes están, en general, satisfechas con los procesos de entrega y devolución. No obstante, hay margen para desarrollar experiencias de entrega altamente satisfactorias y aprovechar las nuevas expectativas de las pymes. Las empresas de transporte deberían pensar en ofrecer un servicio de atención al cliente mejor y más humano, así como sistemas de seguimiento optimizados.
- **En España**, el 76% de las pymes destinatarias afirman que la manipulación segura de los paquetes es muy importante en lo que respecta a la entrega, seguida de una respuesta rápida a los problemas (64%). Cumplir con la promesa de entrega ocupa el tercer lugar (59%), por delante del seguimiento de los paquetes, que es muy importante para el 51%.

Satisfacer las necesidades de las pymes en materia de entregas internacionales

- La contratación de envíos con destino internacional se ha disparado en los últimos años. El 72% de las pymes encuestadas declararon que se abastecían en el extranjero, principalmente en Europa.
- Esta perspectiva internacional conlleva algunos retos como ofrecer entregas rápidas, sistemas de seguimiento eficaces y servicios de calidad al cliente. A la inversa, una entrega fallida o un paquete dañado pueden afectar significativamente a las empresas que se abastecen dentro o fuera de Europa.
- Aunque las empresas están hoy satisfechas con las entregas internacionales, hay margen de mejora, ya que el 40% de las pymes encuestadas estaban «algo satisfechas». En cuanto a las entregas nacionales, los transportistas y las empresas de logística deben aprovechar la oportunidad para ofrecer servicios de entrega cada vez más fiables y predecibles.
- **En España**, el 77% de las pymes se abastecen en el extranjero, principalmente en Europa (Italia, Alemania, Francia). Entre las pymes que cuentan con proveedores extranjeros, el 83% está, en general, satisfechas con las entregas internacionales. Aunque solo una de tres está muy satisfecha, frente a 1 de cada dos que lo están con las entregas nacionales, lo que demuestra que hay margen de mejora en este tipo de servicios.

[Descubre más información aquí](#)

Acerca de SEUR

Nuestros 80 años de historia nos han permitido ser pioneros en el transporte urgente en España y liderar el sector con tres grandes ejes de negocio: internacional, comercio electrónico y el servicio de frío enfocado a la alimentación online.

Gracias a nuestros 10.000 profesionales y nuestra flota de 6.500 vehículos, damos servicio a empresas de todos los tamaños y sectores, y como parte de Geopost, una de las mayores redes internacionales de transporte urgente, realizamos entregas en todo el mundo.

Invertimos constantemente en innovación e infraestructuras para estar más cerca de nuestros clientes y ofrecerles mayor flexibilidad a través de soluciones como Predict, sistema interactivo para concertar la entrega, o SEUR Now, para las entregas súper urgentes en una o dos horas. Apostamos por la logística sostenible con la integración de sistemas de reparto alternativos en grandes ciudades como el uso de vehículos ecológicos, hubs urbanos o nuestra red de puntos Pickup con más de 7.000 tiendas de conveniencia y lockers.

Para más información:

<https://twitter.com/SEUR>

<http://www.linkedin.com/company/SEUR>

<https://www.instagram.com/seur.es/>

Gabinete de prensa / Agencia de comunicación SEUR

<p>Eugenia Llorca/ Beatriz Molero</p> <p>SEUR</p> <p>692 12 65 62/ 658 76 86 79</p>	<p>Elena Barrera / Rubén Santiago/ Virginia Sánchez</p> <p>TINKLE</p> <p>91 702 10 10</p> <p>ebarrera@tinkle.es</p> <p>rsantiago@tinkle.es</p> <p>vsanchez@tinkle.es</p>
---	---