

28 ottobre 2026 ore 10:00-12:00

Modulo 6: Logistica e consegne – far arrivare i prodotti al cliente in modo puntuale ed efficiente

Obiettivi

- Comprendere il ruolo della **logistica** nelle PMI: non più una “fonte di costi” solamente da ridurre, ma un’attività che porta valore all’azienda e ai nostri clienti.
- Imparare soluzioni pratiche per consegnare in modo puntuale ed efficace, minimizzando costi e problemi: scelta dei corrieri o mezzi propri, ottimizzazione dei percorsi, imballaggi adeguati, coordinamento delle spedizioni.
- **Make or Buy** ? Svolgo per conto mio le attività logistiche o è meglio comprare questi servizi all’esterno? Quando conviene l’uno o l’altro approccio?

Contenuti

La **logistica** è la parte della supply chain che si occupa di *movimentare* fisicamente le merci: portarli dal tuo magazzino al cliente finale (o dal fornitore a te, ma qui ci concentriamo sulla distribuzione in uscita). Anche se sei una piccola impresa, gestire bene le consegne può fare una grande differenza. Pensa all’esperienza del cliente: un conto è ricevere il prodotto ordinato *quando promesso* e in perfetto stato, un altro è dover aspettare il doppio del tempo o trovarlo danneggiato. Nella prima ipotesi probabilmente il cliente tornerà da te in futuro; nella seconda, forse no. Dunque, come **organizzare le consegne** in modo efficiente?

Prima di tutto, valuta qual è il metodo migliore per recapitare i tuoi prodotti. Alcune PMI consegnano con mezzi propri (furgoncino aziendale, consegna a mano nel quartiere), altre si appoggiano a corrieri esterni o servizi postali, altre ancora una combinazione delle due. La scelta dipende da molteplici fattori, guarderemo i pro e i contro di ogni scelta per avere un quadro più chiaro. Usare un corriere espresso può essere comodissimo se spedisce pacchi in tutta Italia, mentre potrebbe non avere senso se consegnhi cassette di verdura fresche ogni mattina solo nel raggio di pochi chilometri (in quel caso meglio un mezzo proprio organizzato con un giro ottimizzato).

Quando consegniamo con una nostra flotta di mezzi, **ottimizzare i percorsi** è cruciale: pianificare il giro di consegne tenendo in considerazione i vincoli di orari di consegna, di accessibilità, di grandezza dei mezzi, ZTL, centri storici, i km da percorrere ...etc può sembrare un compito arduo, esistono degli strumenti che ci possono aiutare?. Ad oggi esistono software che fanno per noi questo lavoro (**TMS**) ad un costo molto accessibile. Un altro elemento chiave è **l’imballaggio e la preparazione delle spedizioni**. Assicurati di confezionare i prodotti adeguatamente, soprattutto se sono fragili: un piccolo investimento in imballi robusti, materiali protettivi (pluriball, cuscineti) e etichette “fragile” può evitare che la merce arrivi rotta e debba

essere rispedita (costo doppio, cliente scontento). Prepara in anticipo la documentazione necessaria (etichette di spedizione, bolle di accompagnamento se servono) per non perdere tempo al momento del ritiro o della consegna. Se utilizzi corrieri, cerca di **coordinarti con loro**: conosci gli orari di ritiro, verifica i tempi medi di consegna nelle varie zone, e avverti i clienti con un tracking o almeno un avviso quando il pacco è in arrivo. La comunicazione fa parte di una buona logistica: un cliente informato del percorso della sua spedizione percepirà un servizio più professionale. Tenere d'occhio i **costi di trasporto** è un altro aspetto importante. **Quali voci di costo e quali indicatori (KPI)** dovrei monitorare? Spedire ha un costo, ma ci sono modi per ottimizzarlo: spedire in lotti (accorpate più ordini in un unico pacco quando possibile, o spedire una volta a settimana invece che ogni giorno se la natura del prodotto lo consente), negoziare tariffe con un corriere se i volumi crescono, oppure collaborare con altre piccole aziende per condividere un trasporto (come vedremo meglio anche nella collaborazione di filiera). L'obiettivo è consegnare *velocemente ma anche economicamente*. Infine, considera la logistica inversa: se vendi un prodotto che potrebbe essere reso o assistito, prevedi una procedura semplice per il ritiro o la sostituzione, in modo da gestire anche quei casi senza caos.