

## Capítulo 7

### FULFILLMENT (CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS)

# Devoluciones

---



Los productos pueden ser devueltos a la empresa por diversas razones: producto dañado o equivocado, insatisfacción del cliente, entre otros. Es importante reconocer que **las devoluciones son parte del negocio**, por lo que se deben prever desde el punto de vista logístico.

### Implicaciones de una devolución

- Recolección del producto
- Reparación / reventa
- Almacenamiento
- Reembolso (cuando aplique)

### Ejemplo de prácticas observadas en el mercado

- El cliente debe enviar el producto a una ubicación determinada.
- La empresa recoge el producto en la dirección del cliente.
- Reparación dentro de la empresa y se reenvía el producto al cliente.
- Se establecen convenios con terceros especializados en la venta de productos defectuosos o devueltos.
- Reincorporación del producto al almacén bajo un proceso similar al de almacenamiento de nuevos productos.
- Reintegro del valor de la compra al cliente (por ejemplo: crédito en tienda, reembolso, etc.)



## IMPORTANTE

En e-commerce se deben contemplar prácticas de **devoluciones** ya que es parte de un buen servicio al cliente y de la logística del negocio.

- Es importante **definir y comunicar al cliente** las **políticas y procesos de devoluciones** en varias dimensiones:

- Motivos
- Plazo
- Modo de devolución
- Costos de devolución (en caso de aplicar).
- Reembolsos

- Documentación necesaria
- Avisos (productos frágiles, productos que no pueden ser devueltos, etc.).