

# LOGÍSTICA REVERSA

# 6

Logística reversa é quando o produto precisa retornar para o remetente.

Pode acontecer em casos de trocas (produto com defeito, produto mandado errado, tamanho não serviu e etc) e devoluções.



## **DIREITO DE ARREPENDIMENTO**

O cliente caso não goste por algum motivo do produto ele pode solicitar a devolução e os custos do retorno da mercadoria é todo da empresa. Além de ter que estornar o valor todo (o preço do produto + frete) para o cliente.



## **SITE**

É muito importante você ter tudo estruturado no seu site. Tenha uma aba em que estará escrito trocas e devoluções e ali você deve explicar toda logística de como o cliente deve proceder em cada situação.



## **REEMBOLSO**

Você precisa pensar também como será feito o reembolso. Então se o cliente efetua a compra em cartão, o ideal é que você faça o reembolso através de cartão. Tem também a possibilidade de fazer um reembolso parcial. Esse processo deve ser feito o mais rápido possível para passar uma boa impressão ao cliente.

# LOGÍSTICA REVERSA



## **LOGÍSTICA REVERSA PELOS CORREIOS**

Dentro dos contratos que você faz com os Correios tem a possibilidade de fazer a logística reversa pelo SIGEP Web. Através dele você solicita uma troca ou devolução, esse sistema vai gerar um código e é esse código que você vai informar para o seu cliente para ele mostrar nos Correios para efetuar a troca ou devolução.



## **INVESTIGANDO SUAS TROCAS**

Para descobrir o percentual de trocas e os seus gastos com isso mensais, existe a seguinte fórmula:

$$\text{Número de trocas} / \text{Número de vendas} \times 100 = \text{percentual de trocas.}$$

Eu busquei me informar e o índice de trocas e devoluções no varejo de vestuário é de 18% no Brasil, então atente-se a isso na sua loja. Tente manter abaixo desse número.