

# TROCAS E DEVOLUÇÕES - AULA 1

#6

A primeira coisa a se pensar é que sempre vão existir trocas e devoluções na sua loja, então não sofra por isso, sempre vai existir, mas precisamos controla-la.

## PONTOS IMPORTANTES

- Não incentive trocas e devoluções em sua loja física, pois você terá um trabalho dobrado;
- Na loja física você não é obrigado a fazer trocas, mas na minha loja damos o "benefício" de troca em 5 dias úteis (exceto época de natal) e no meu site 7 dias úteis, desde a chegada do produto;
- Imprimimos um cupom que o cliente deve apresentar para realizar a troca, outra forma que já vi as lojas fazendo é colocar o prazo máximo de troca na etiqueta;
- Não tem como trocar uma roupa sem etiqueta;
- É muito importante um bom atendimento no pós venda - no caso das trocas, isso te faz fidelizar seus clientes;
- É relevante identificar quais peças estão tendo alto número de trocas e porque, faça um histórico dessas trocas e motivos;
- Se existe uma roupa que está com algum problema, tenta solucionar antes da venda, por exemplo: levar na costureira para reforçar a costura;