



MAIL BOXES ETC.®

Gestión de devoluciones para Hot Sale, indispensable para una buena temporada de ventas

Ciudad de México, 29 de mayo de 2023.- Devolver un producto es más común de lo que se cree. En la actualidad, de acuerdo con la [AMVO](#) 3 de cada 10 mexicanos realizaron una devolución el año pasado; la misma fuente indica que el 20% de los consumidores consideran que se trata de un proceso difícil y que los comercios deberían mejorar.

En ventas como el Hot Sale, cuando se espera [que 7 de cada 10 mexicanos](#) adquieran al menos un producto en línea, el nivel de devoluciones se incrementará como consecuencia, toda vez que termine la temporalidad. Tomando en cuenta lo relevante que es para los compradores y la percepción que existe, es fundamental llevar a cabo una correcta gestión de las mismas.

“El Hot Sale no termina cuando los clientes dan clic en el botón de pagar. Los comercios deben saber que el servicio post-venta es fundamental para completar un customer journey que sea positivo y que realmente tenga un impacto en la reputación del negocio, más allá de los ingresos. Las devoluciones de productos son parte fundamental de este servicio y se prevé que en el Hot Sale se incrementen dado el alto nivel de venta que se espera; no podemos olvidar que en su reporte anual la [AMVO](#) señala que la mayoría (35%) de las devoluciones son del sector de Moda, que a su vez es la segunda categoría de mayor venta (46%) en el evento”, indica Ilan Epelbaum, director general de Mail Boxes Etc en México.

- ¿Cómo gestionar correctamente las devoluciones?

Es fundamental que los comercios cuenten con un aliado logístico de confianza que les permita basar los procesos en una plataforma tecnológica ágil, optimizada y sencilla para la gestión de éste y otros procesos.

En primer lugar, porque se trata de un proceso que involucra varios aspectos, desde la aceptación de la devolución, el reembolso del monto pagado, la recolección y almacenamiento del producto, y el regreso al almacén o a las instalaciones de la tienda, según sea el caso.

Particularmente hablando del traslado de la mercancía, se requiere del apoyo de un 4PL debido a la rapidez que proveen ya que tercerizan la operación y brindan la oportunidad de que el comercio pueda mantener el enfoque en las ventas por temporada, mientras que es un tercero el que se encarga del proceso de recolección y envío.

Contar con una plataforma tecnológica gestionada por un 4PL, como primera ventaja, permite ofrecer un proceso de devolución transparente para el usuario final. Documentar cada paso y brindar información y notificaciones del proceso, es fundamental ya que generalmente los motivos que orillan al usuario a devolver suelen ser aspectos de inconformidad con el producto



MAIL BOXES ETC®

recibido. Para mitigar el riesgo de generar molestias, es importante brindar un proceso que sea completamente transparente.

Es importante mencionar que la ayuda de un 4PL también será relevante en la gestión de rutas. Tal y como es crucial en el momento de entregas, se debe contar con un control y visibilidad de en dónde se encuentran los paquetes en proceso de devolución, así como las estrategias que se llevarán a cabo para la recolección de los productos de forma rápida y optimizada. Hacer esperar demasiado al cliente cuando quiere devolver un producto, puede ser tan molesto como cuando lo está esperando.

Finalmente es importante mencionar la relevancia de no depender de un proveedor logístico único en el proceso de devolución. Un 4PL pone a disposición de las empresas un comparador de precios y opciones de diversos operadores logísticos para que, dependiendo la demanda de paquetes a devolver, se elija al que mejor se adecúe. En caso de anomalías, un 4PL cuenta con equipo propio lo que incrementa el margen de maniobra para resolver el problema, y tomar acción para completar el proceso.

Las devoluciones son un aspecto que los negocios no deben dejar en la parte baja de sus listas de prioridades; la experiencia de compra en línea se presta para situaciones inesperadas como el hecho de que el producto no satisfaga al usuario por completo, que la talla no sea la correcta en el caso de las prendas, e incluso que el artículo no funcione a la perfección. Al no ver el producto físicamente hasta el proceso de la entrega, la posibilidad de que se requiera de un proceso de devolución es alta y gestionarlas de forma correcta tras el próximo Hot Sale será una necesidad imperante.

-oOo-

Acerca de Mail Boxes ETC

Mail Boxes ETC es una compañía que ofrece soluciones empresariales de logística que permiten generar ahorros mediante soluciones hechas a la medida del cliente. Desde el inicio, Mail Boxes ofrece una experiencia de servicio extraordinaria y personalizada, basada en el uso de tecnología. Con presencia en 44 países del mundo y más de 2,600 tiendas a nivel global, así como 61 franquicias distribuidas en 20 ciudades de México, Mail Boxes ofrece soluciones integradas a una gama de servicios especializados en envíos, empaque e impresiones que derivan en ahorros para los clientes, entendiendo las necesidades y haciendo posible lo imposible.