



LOGISTICA INVERSA!!!



1. Que es Logística inversa???
2. De que se encarga la logística inversa???
3. Cuáles son las actividades de la logística inversa???
4. Debo Investigar sobre el medio ambiente y la logística inversa???
5. Además, debo mirar más sobre la logística inversa en Internet
6. Por ser nosotros una comercializadora de vestuario por catálogo, debemos diseñar una estrategia de presentación clara del producto con el fin de mantener un bajo porcentaje en las devoluciones por tallas, colores y calidad del producto.
7. La compra impulsiva suele terminar en devolución impulsiva.
8. La nueva y agresiva política "One Click" (proceso por el cual el cliente, poseedor ya de una cuenta en una web determinada, realiza un pedido con un solo click), hace demasiado fácil comprar un producto impulsivamente, y esto puede originar "remordimiento" por parte del cliente causando esto que devuelva el pedido nada más al recibirlo. Qué harías para evitar esta situación???

Para atender las solicitudes de devoluciones, cómo te comunicarás con tus clientes???

- Cuando un cliente llame para exigir una devolución, ¿Con quién tratará directamente???
- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Una línea **018000** para que los clientes puedan comunicarse...
- ✓ Impresión en las cajas con los números de quejas y reclamos...
- ✓ También pondremos en nuestra página de internet un espacio para quejas, reclamos e inquietudes.
- ✓ No se devolverá por ningún motivo dinero...
- ✓ Solo se cambiarán los productos por el mismo valor o superior...
- ✓ ¿Establecer un centro de llamadas interno en la empresa o contratar a terceros???
- ✓ Estableceremos un centro de llamadas internas...
- ✓ Un departamento exclusivamente para este fin...
- Se implementará una política como unos procedimientos muy claros y bien definidos, así como los textos o guiones necesarios para que el personal del centro de llamadas los use adecuadamente.



Grupo Empresarial... Creciendo la Moda!

Todo un equipo humano comprometido con la inclusión del sector poblacional "Talla Grande"
Promoviendo la creación de lazos entre empresas, empresarios, asociaciones y comunidades vecinas!!!

CONTACTO: 3003043989

CORREO: director@creciendolamoda.com.co

MEDIOS DE PAGO: Transferencias Bancarias, Nequij y Pasarela de pagos Bold

- ¿Cuáles van a ser esas políticas y procedimientos para atender la solicitud de devolución hecha por el cliente???
- ✓ No se recibirán devoluciones después de **8 días** de entregado el producto...
- ✓ No se cambiarán los productos por mal uso o mal almacenaje del cliente...
- ✓ El producto que sea devuelto será recogido por el transporte de la empresa en la misma parte donde se entrego.

- Incluir instrucciones detalladas de empaquetado en la devolución del producto, porque así se puede evitar mayores daños al producto devuelto si el cliente recibe claras instrucciones del cómo empaquetar su devolución, mientras que, de lo contrario, los pedidos devueltos podrán acabar totalmente inservibles para su posible reventa.
- ✓ No incluiremos ningunas instrucciones detalladas por que nuestro propio personal será el que lo recoja.

- ¿Qué tipo de e-mail será utilizado para responderle a los clientes ¿Serán e-mails manuales ó automáticos (**auto-respuesta**)? ¿Y por qué???
- ✓ Será personalizado para eso tenemos un departamento el cual se encargará de todo lo relacionado con inquietudes, quejas y reclamos...

- ¿Cómo tratar y comunicar los gastos de envío???
- ✓ La empresa correrá con los gastos de recogida del producto siempre y cuando estén en la misma parte que se entrego...

SOLUCION

1. Según las definiciones anteriores, la logística inversa es un importante sector de actividad dentro de la logística que engloba multitud de actividades. Algunas de estas actividades tienen connotaciones puramente ecológicas, como la recuperación y el reciclaje de los productos, evitando así un deterioro del medio ambiente. Otras buscan, de alguna manera, mejoras y mayores beneficios en los procesos productivos y de abastecimiento de los mercados. Así, procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos, inventarios sobrantes de demandas estacionales, etc., y actividades de retirada, clasificación, reacondicionamiento y reenvío al punto de venta o a otros mercados secundarios, son algunas de las operaciones que pueden enmarcarse dentro de la logística inversa.

- Cuando un producto se ha devuelto a la empresa, ya se trate de una devolución dentro del período de garantía o de un producto al final de su vida útil, la empresa dispone de diversas formas de gestionarlo con vistas a recuperar parte de su valor. Estas opciones están sujetas a múltiples consideraciones: viabilidad técnica, calidad del producto, existencia de infraestructuras, costes implicados, consecuencias para el medio ambiente, etc.

2. La Logística Inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos; así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Incluso se adelanta al fin de vida del producto, con objeto de darle salida en mercados con mayor rotación.



Todo un equipo humano comprometido con la inclusión del sector poblacional "Talla Grande"
Promoviendo la creación de lazos entre empresas, empresarios, asociaciones y comunidades vecinas!!!

CONTACTO: 3003043989
CORREO: director@creciendolamoda.com.co
MEDIOS DE PAGO: Transferencias Bancarias, Nequij y Pasarela de pagos Bold

Logística inversa



3. Recuperación, reciclaje de envases y embalajes y residuos peligrosos!!!

Material	Actividades de la logística inversa
Productos	Devolución al proveedor
	Reventa
	Reacondicionamiento
	Restauración
	Reprocesamiento
	Reciclaje
	Vertedero
Envase y embalaje	Reutilización
	Restauración
	Reciclaje

Las actividades son las siguientes:

- ✓ Retirada de mercancía.
- ✓ Clasificación de mercadería.
- ✓ Reacondicionamiento de productos.
- ✓ Devolución a orígenes.
- ✓ Destrucción.
- ✓ Procesos administrativos.

4. La preocupación por el medio ambiente ha pasado de ser minoritaria a extenderse de una manera notable: prensa, políticos, organizaciones sociales, todos se hacen eco de las voces autorizadas de científicos que, desde hace años, han venido alertando sobre la degradación acelerada que estamos provocando en el planeta. Las empresas, ante las presiones de gobiernos y de consumidores, tratan de mejorar tanto los procesos como sus productos, de manera que el impacto medioambiental, desde el diseño del artículo fabricado hasta el final de la vida útil del mismo, sea lo menos dañino posible. Una fuente de mejora indudable es la relacionada con la logística y los nuevos retos que plantea la recuperación de material a rehusar o reciclar. Toda la problemática que rodea estas decisiones se viene denominando logística inversa, ya que supone canalizar un nuevo flujo desde el consumidor hacia el fabricante. La logística inversa, que está llamando cada vez más la atención de los responsables de empresas y de los investigadores, implica nuevas oportunidades y obligaciones, a la par que plantea la necesidad de proponer y generar nuevas soluciones para problemas que, hace años, no se ponían de manifiesto!!!



Grupo
Empresarial...

Creciendo la Moda!!!

Todo un equipo humano comprometido con la inclusión del sector poblacional "Talla Grande"
Promoviendo la creación de lazos entre empresas, empresarios, asociaciones y comunidades vecinas!!!

CONTACTO: 3003043989

CORREO: director@creciendolamoda.com.co

MEDIOS DE PAGO: Transferencias Bancarias, Nequij y Pasarela de pagos Bold



Grupo
Empresarial Creciendo la Moda!!!

Todo un equipo empresarial comprometido con la Inclusión del sector poblacional "Talla Grande"

"Guía de Consulta" + Red Social para la Población "Talla Grande"



Comercio,
Industria y Turismo



PROCOLOMBIA

EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS

