

5 claves para crear una experiencia de devolución favorable en pedidos online

Encontrar el equilibrio entre la satisfacción del cliente y la gestión eficiente de las devoluciones puede ayudar a garantizar la sostenibilidad del negocio.

El embalaje puede jugar un papel crucial en la experiencia de devoluciones del cliente, pero...

¿Cumple las necesidades y expectativas de los usuarios?



1. ¿Permite la reutilización?

Fomenta la sostenibilidad y la conveniencia al permitir que los clientes utilicen el mismo embalaje en el que recibieron el producto para realizar devoluciones. Esto reduce la necesidad de encontrar nuevo material de embalaje y simplifica el proceso para los clientes.

Recomendación: Utiliza embalajes con sistemas de cierre que permitan abrir y cerrar fácilmente, facilitando a los clientes volver a empaquetar los productos de manera segura para la devolución.



2. ¿Ayuda a minimizar costes?

La preferencia por devoluciones sin coste ha adquirido una importancia crucial en las decisiones de compra de los consumidores, y este factor está intrínsecamente vinculado al coste total de la experiencia de devolución.

Recomendación: Ofrece devoluciones sin coste para los consumidores. Utiliza el mismo embalaje para las devoluciones -reduciendo los costes asociados con la necesidad de proporcionar nuevos materiales- y utilizando embalajes a medida -minimizando los costes logísticos- para reducir este gasto directamente asociado a las devoluciones.



3. ¿Incluye indicaciones claras para realizar las devoluciones?

Incluir las indicaciones en el propio embalaje facilita al cliente tenerla a mano si es necesario. Esto ayuda a entender los pasos necesarios y minimiza la posibilidad de errores en el proceso de devolución.

Recomendación: Se puede incluir un código QR en el embalaje que lleve al usuario a la página de instrucciones al escanearlo, sin necesidad de incluir en el envío una plantilla de instrucciones, reduciendo el uso de papel u otros materiales.



4. ¿Favorece el feedback de los clientes?

La atención a las opiniones de los consumidores, especialmente cuando expresan insatisfacción a través de devoluciones, es crucial para comprender las razones detrás de estos procesos y tomar medidas correctivas.

Recomendación: Una estrategia efectiva es aprovechar el interior de los embalajes como un espacio para fomentar la retroalimentación, incluyendo un mensaje claro y amigable impreso dentro del embalaje animando a los clientes a compartir sus experiencias y sugerencias.



5. ¿Crea un efecto WOW en las devoluciones?

Habitualmente las marcas se centran en crear un efecto WOW durante el unboxing, pero a veces esta sensación se disipa en las devoluciones. La capacidad de sorprender, incluso al devolver el pedido, contribuye significativamente a la satisfacción del cliente.

Recomendación: Utiliza un embalaje sencillo de utilizar para la logística inversa para proporcionar una experiencia agradable al cliente. Se puede utilizar el propio diseño impreso en el embalaje para indicar dónde cortar, pegar o plegar en caso de ser necesario realizar una devolución.



Las empresas que brindan un proceso de devolución sencillo pueden construir relaciones más sólidas con los clientes, lo que puede llevar a una mayor fidelización y repetición de compras.

Soluciones de packaging para tu e-Commerce

DS Smith
Tape Back



DS Smith
Padded Paper Bag

