

System/Zwrot w Twoim sklepie internetowym



Checklista dobrych praktyk

Nasz system do zwrotów online stał się właśnie częścią Twojego sklepu internetowego. Teraz pokażemy Ci, jak wykorzystać zwroty do zwiększania sprzedaży w e-commerce. W tym celu warto zaprezentować Klientom dostęp do wygodnej opcji zwracania produktów w kilku miejscach na stronie.

Przygotowaliśmy dla Ciebie praktyczne wskazówki, jak informować o szybkich i elastycznych zwrotach w Twoim e-sklepie.

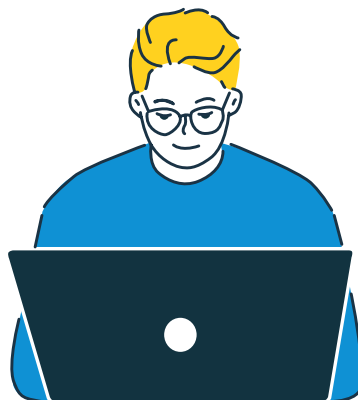
1

Wstaw informację o zwrotach w kluczowych miejscach w e-sklepie

Spraw, aby Twoi Klienci dowiedzieli się o wygodnej opcji zwrotu zakupów już na etapie przeglądania oferty Twojego sklepu internetowego. **Sz szczególnie ucieszy ich czytelna informacja o darmowych zwrotach czy długim czasie na odesłanie produktów.**

Gdzie możesz umieścić komunikat o zwrotach?

- w formie banneru u góry strony głównej,
- na karcie produktu,
- w panelu dla zalogowanych użytkowników.



2

Umieść link do zwrotów w wiadomości e-mail z potwierdzeniem zamówienia

Klienci często już na etapie zakupu produktów zakładają ich zwrot. Świadomie kupują więcej (np. kilka rozmiarów do przymierzenia, różne modele do obejrzenia na żywo), aby część zakupów odesłać z powrotem do sklepu.

Daj swoim Klientom jasny sygnał, że w razie potrzeby mogą szybko i bez większych formalności zwrócić nietrafione produkty, co zachęci ich do częstszych zakupów.

Zrób to, wstawiając link do strony zwrotów w wiadomości mailowej z potwierdzeniem złożenia zamówienia.



3

Zapewnij Klientom łatwy dostęp do *Polityki zwrotów*

W ramach naszego systemu /Zwrot, możesz dowolnie skonfigurować ustawienia w panelu, aby dopasować zasady zwracania produktów do potrzeb Twojego sklepu (np. określić czas na zwrot czy umożliwić Klientom darmowe zwroty). **Na tej podstawie wygenerujesz czytelną Politykę zwrotów, zweryfikowaną przez nasz dział prawny.** W efekcie będziesz mógł udostępnić ten przejrzysty dokument swoim Klientom.



Jak wynika z badań przeprowadzonych przez agencję badawczą Edisona na zlecenie Furgonetki, Klienci najczęściej szukają Polityki zwrotów u dołu strony. Możesz skorzystać z tej wiedzy i **dodać w stopce odnośnik do podstrony lub pliku PDF**. Dzięki temu użytkownicy zyskają łatwy dostęp do istotnych informacji z każdego miejsca w Twoim sklepie internetowym.

Dlaczego to takie ważne? Brak możliwości sprawdzenia zasad dot. zwrotów lub skomplikowane zapisy mogą doprowadzić do tego, że Klient zrezygnuje z zakupów, a nawet opuści stronę i kupi produkty u konkurencji.

Warto wiedzieć:

Kupujący chętnie sprawdzają *Politykę zwrotów*:

- przy pierwszych zakupach w nowym sklepie,
- gdy produkt jest drogi,
- kiedy nie mają pewności dot. rozmiaru lub jakości produktu.

4

Pokaż pracownikom, jak działa system /Zwrot

System /Zwrot to nie tylko wygodna opcja zwracania zakupów online dla Klientów. **To także intuicyjny panel do zarządzania wszystkimi zwrotami z perspektywy e-sklepu.** Poinformuj swoich pracowników, jak działa moduł od Furgonetki i jak mogą z niego korzystać, aby usprawnić sobie pracę przy obsłudze przesyłek zwrotnych. Cały proces obsługi oraz ustawień zwrotów możecie w łatwy sposób przetestować w wersji [demo panelu](#).



W panelu online Twoi pracownicy mogą m.in. akceptować i odrzucać zwroty, przeglądać historię przesyłek czy też na bieżąco monitorować statusy paczek. Znajdą tam również komentarze od Klientów, dzięki którym poznają powody zwracania zakupów, co pozwoli wyciągnąć wnioski dot. produktów i lepiej optymalizować asortyment. W przyszłości pojawi się również opcja wygodnej analityki danych.

5

Dlaczego warto powiadomić Klientów o systemie /Zwrot?

Wbrew pozorom, pozytywne doświadczenia związane z łatwą procedurą zwrotu pomagają zwiększać zaufanie kupujących do sklepu, co w efekcie przekłada się na częstsze i większe zakupy. /Zwrot to zatem nie góra odsyłanych produktów, ale punkt wyjścia do budowania relacji z Twoimi Klientami. Zadbaj o to już dziś.