

Estrategias para evitar devoluciones en tu tienda online

19/07/2022



Como ya hemos hablado en otros post el proceso de compra requiere de varios pasos hasta que el cliente la efectiviza.

Hemos visto cómo hacer para retener al cliente y lograr que no abandone su carrito, también hemos visto la importancia del proceso de envío y del servicio post venta.

En este artículo nos explayaremos en cómo evitar devoluciones, ya sea porque el producto no llegó en condiciones o porque el cliente no está satisfecho con lo adquirido.

Cómo primer paso tendrás que averiguar el motivo de la devolución y lograr ofrecerle al cliente un cambio o un reembolso para obtener su fidelización y que vuelva a elegir tu marca.

Pero antes que esto suceda existen unas series de acciones que puedes llevar a cabo para evitar una devolución y te las mostraremos ahora mismo.
¡Comenzamos!

- **Soporte al cliente**

Si el cliente se siente acompañado en el proceso de compra tendrá una buena experiencia sobre la misma y sobre tu marca.

Asegúrate de poder responder cualquier duda o consulta que tengan sobre los productos o servicios que ofreces.

Será clave que en “Preguntas frecuentes” la información esté actualizada y además puedas tener un chat en vivo durante un horario determinado para responder a la brevedad cualquier conversación.

Además, si tienes redes sociales activas ten en cuenta cada chat o comentario y responden de forma correcta y amablemente las inquietudes que surjan de los usuarios.

- **Personal capacitado**

Si ya cuentas con un equipo de trabajo asegúrate que todos cuenten con la misma información y que siempre esté actualizada.

Por ejemplo, en fechas especiales si ofreces descuentos o promociones en productos, además de comunicarlo al público ten en cuenta que todo el personal esté al tanto de lo que en esa fecha se ofrece y cuáles son las condiciones.

Además controla que los argumentos o comentarios que tu equipo realiza hacia el cliente sean los adecuados y que exista una comunicación persuasiva hacia el cliente.

Las personas con las que trabajas deben reflejar y transmitir tu visión y misión de marca, con los mismos valores, prioridades e intereses.

Es por ello que es fundamental escoger buen personal y capacitarlos en todo lo que puedas.

Tu marca debe transmitir confianza

- **Describe de forma excelente tus productos**

Asegúrate de realizar una descripción clara, detallada y persuasiva sobre cada producto.

Si el cliente tiene a su disposición información sobre cada aspecto del producto será menos probable que surjan dudas o consultas.

Si quieres saber cómo redactar buenas descripciones para tus productos te recomendamos este artículo > [Describe tus productos de la mejor manera](#)

- **Incluye elementos gráficos de calidad**

Agrega elementos gráficos como fotografías de calidad de tus productos y en diferentes ángulos para que el cliente pueda verlo como si lo tuviera enfrente.

Puedes también incluir videos mostrando su forma de utilizarlo, si tiene especificaciones técnicas, o si es indumentaria, por ejemplo, puedes mostrar que tal luce la prenda.

Haz hincapié en los colores, la dimensión, la forma y el talle.

Resuelve estas piezas visuales con la mayor calidad que puedas.

Si necesitas algunos consejos sobre cómo crear buenas fotografías con un celular ingresa al siguiente link

> [Fotos profesionales desde tu celular](#)

Ahora que ya tienes en cuenta las estrategias previas que puedes aplicar para evitar devoluciones te invitamos a ponerlas en práctica y observar muy pronto los resultados.