

Organisez le traitement des retours et des réclamations clients avec les fonctionnalités SAV de Direct PC.

Vous êtes une petite ou moyenne entreprise. Vous vendez à distance ou sur Internet. Vous avez besoin d'une solution qui centralise le back-office, le marketing et le service client pour gérer votre activité de vente multicanal.

Notre progiciel Direct PC offre des outils très pointus pour gérer efficacement vos activités d'e-commerce et de vente à distance.

Zoom sur : la gestion du service après-vente de Direct PC

Bien gérer son service après-vente permet de fidéliser les clients en répondant à leurs attentes et exigences sur la qualité du service. Direct PC vous permet de **simplifier** la gestion de votre SAV : gestion des retours et des refusés, des échanges, des remboursements, la réintégration en stock des produits retournés... ; et d'**assurer la traçabilité** des réclamations de vos clients.

Les fonctionnalités mises à disposition vous permettent de :

- **Organiser** votre SAV et **simplifier** la gestion des retours
- **Tracer toutes** les réclamations et les retours d'articles consécutifs à une facturation et à une livraison
- **Assurer** le service après-vente **plus rapidement** et **efficacement**
- **Automatiser** le traitement des fiches SAV
- **Analyser** les fiches SAV, les retours et les réclamations clients

Garantissez votre satisfaction client

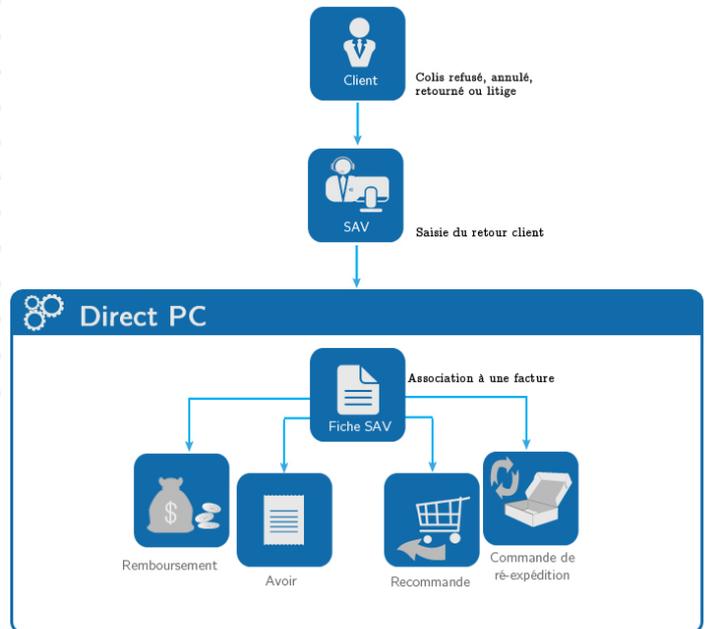
Profitez des fonctionnalités SAV incluses dans Direct PC pour mieux rentabiliser votre processus d'analyse et de traitement des retours et réclamations client.

Ces fonctionnalités couvrent l'intégralité des cas de retours ainsi que les actions associées. Elles vous aident à :

- **classifier** vos retours clients,
- **pré-définir** les actions à mettre en place pour le traitement,
- **activer** le traitement d'une ou plusieurs fiches SAV.

Comment ça marche ?

- classer les retours et les réclamations clients par catégories
- générer une fiche SAV pour chaque retour ou réclamation client
- associer la fiche SAV à la facture concernée – identification facile des articles inclus
- définir les actions à réaliser lors du traitement de la fiche
- activer le traitement d'une fiche SAV ou d'un ensemble de fiches en attente par catégorie. Le traitement sera fonction des indications mentionnées sur la fiche SAV



Les refusés / Les annulations

Pour les colis **refusés** qui reviennent intacts et non ouverts, ou les colis **annulés** qui n'ont pas été expédiés, tous les articles composant le colis peuvent être :

- **replacés dans le stock** pour devenir disponibles pour d'autres commandes,
- ou **placés en dehors de votre activité commerciale** (non disponible à la vente).

Lors du traitement, l'information NPAI - N'habite Pas à l'Adresse Indiquée - du client pourra être mise à jour.

Les retours

Pour chacun des articles concernés par le retour il est possible de définir l'action à entreprendre lors du traitement de la fiche SAV, si l'article retourné doit être remis en stock ainsi que le motif du retour.

L'article pourra donc être :

- **annulé**, un remboursement sera fait au client lors du traitement ;
- **ré-expédié**, un nouvel article identique sera renvoyé gratuitement au client lors du traitement ;
- **échangé**, un article de même prix sera envoyé au client lors du traitement ;
- considéré comme **retour abusif**, aucune tâche de traitement ne sera effectuée.

Les frais de retour engagés par le client pourront être remboursés et les points cadeaux annulés.

Action	Qté	Stocker	Motif Retour	Offre	Référence	Désignation	Livré
Annuler	1	<input checked="" type="checkbox"/> 1er chx	NCP : NE	T2008	A0130	GEL VITALISEUR TOUR DES YEUX P	1
▶ RéExpédier	1	<input type="checkbox"/> 1er chx	DEF : DE	T2008	A0126	EXFOLIANT VISAGE TUBE 50 ML	1
	0	<input type="checkbox"/> 1er chx		T2008	A0133	CREME DES PEAUX A TENDANCE A	1
	0	<input type="checkbox"/> 1er chx		T2008	T4587V M	T-SHIRT BLEU TAILLE M	1
	0	<input type="checkbox"/> 1er chx		T2008	CAD	SAVON ROSE	1

Remise a annuler 0.00 Frais de retour à rembourser 0.00 Points annulés 0

Les litiges

Un litige se produit lorsque le client affirme ne pas avoir reçu des articles. Il peut donner suite à la réexpédition des articles à titre gratuit ou à un remboursement lors du traitement.

Action	Qté	Motif Litige	Offre	Référence	Désignation	Livré
...	0	...	T2008	A0130	GEL VITALISEUR TOUR DES YEUX POT	1
▶ RéExpédier	1	MQ : MA	T2008	A0126	EXFOLIANT VISAGE TUBE 50 ML	1
	0		T2008	A0133	CREME DES PEAUX A TENDANCE ACNE	1

Analyses des fiches SAV

Les retours clients et leurs réclamations ainsi que les fiches SAV sont une mine non négligeable d'informations. Les analyser permet de :

- **comptabiliser les SAV par motifs ;**
- **repérer les articles souvent défectueux ou non conformes ;**
- **noter vos préparateurs de commandes, vos emballeurs, etc.**