

## 5 formas de criar uma experiência de devolução favorável nas encomendas online

Encontrar o equilíbrio entre a satisfação do cliente e uma gestão eficiente das devoluções pode ajudar a garantir a sustentabilidade do negócio.

A embalagem pode desempenhar um papel crucial na experiência de devolução do cliente, mas...



### Responde às necessidades e expectativas dos utilizadores?

#### 1. Permite a reutilização?

Promova a sustentabilidade e a conveniência ao permitir que os clientes utilizem a mesma embalagem em que receberam o produto para efetuar devoluções. Isto reduz a necessidade de procurar novo material de embalagem e simplifica o processo para os clientes.

Recomendação: Utilize embalagens com sistemas de fecho que possibilitem abrir e fechar facilmente, permitindo aos clientes reacondicionar os produtos de forma segura para a devolução.



#### 2. Ajuda a minimizar os custos?

A preferência por devoluções gratuitas tornou-se crucial nas decisões de compra dos consumidores e este fator está intrinsecamente ligado ao custo total da experiência de devolução.

Recomendação: Ofereça devoluções sem custos para os consumidores. Utilize a mesma embalagem para as devoluções, reduzindo os custos associados à necessidade de encontrar novos materiais e utilize embalagens à medida minimizando os custos logísticos para reduzir esta despesa diretamente associada às devoluções.



#### 3. Inclui instruções claras para realizar devoluções?

Incluir instruções na própria embalagem facilita ao cliente tê-las à mão em caso de necessidade. Isto ajuda a compreender os passos necessários e minimiza a possibilidade de erros no processo de devolução.

Recomendação: Pode incluir um código QR na embalagem que, ao ser lido, conduzirá o utilizador à página de instruções, sem necessidade de incluir um manual de instruções no envio, reduzindo a utilização de papel ou outros materiais.



## 4. Incentiva o feedback dos clientes?

A atenção às opiniões dos consumidores, especialmente quando expressam insatisfação através das devoluções, é crucial para compreender as razões por detrás destes processos e tomar medidas corretivas.

Recomendação: Uma estratégia eficaz é aproveitar o interior das embalagens como um espaço para fomentar o feedback, incluindo uma mensagem clara e amigável impressa no interior da embalagem, incentivando assim os clientes a partilharem as suas experiências e sugestões.



## 5. Cria um efeito WOW nas devoluções?

Habitualmente, as marcas concentram-se em criar um efeito WOW durante o unboxing, mas por vezes esta sensação dissipa-se durante as devoluções. A capacidade de surpreender, inclusive no momento da devolução da encomenda, contribui significativamente para a satisfação do cliente.

Recomendação: Utilize embalagens de fácil manuseamento para a logística inversa, de modo a proporcionar uma experiência agradável ao cliente. Pode utilizar o desenho impresso na própria embalagem para indicar onde cortar, colar ou dobrar, caso seja necessário efetuar uma devolução.



As empresas que proporcionam um processo de devolução simples podem construir relações mais fortes com os clientes, o que pode levar a uma maior fidelização e à repetição de compras.

## Soluções de packaging para o seu e-Commerce

DS Smith  
Tape Back



DS Smith  
Padded Paper Bag

