

¿Sabías que el 73%

de los consumidores nuevos

volverían a comprar si la

experiencia de devolución es

satisfactoria\*?





## ¿Qué es la logística de devolución?

De manera simple y ágil, se coordinan las devoluciones o cambios que el cliente final desea realizar, de acuerdo a las políticas que tiene cada tienda.





### ¿Qué es la logística de devolución?

El cliente final entrega el producto en cualquier sucursal a lo largo de todo Chile y Chilexpress lo lleva a la bodega del e-commerce.







25%

de los productos de la categoría vestuario y calzado adquiridos de forma online son devueltos (\*)

**375%** 

podrían aumentar las ventas **si se ofrecen devoluciones gratuitas** (\*)





**73**%

de los consumidores nuevos volverían a comprar si la experiencia de devolución es satisfactoria(\*)

**33**%

de los consumidores habituales **dejaría de comprar si la experiencia de devolución no les satisface**(\*)







Mejora la conversión



Mejora la **experiencia** 



Aumenta la re-compra







Tus clientes quieren una mejor experiencia de compra. **Ofrecer este servicio puede ser un factor determinante** en su decisión.



Tener políticas claras de devolución generará menos abandono del carro de compra de tus clientes







Podrás ofrecer a tus clientes cambios o devoluciones por medio de un proceso simple y ágil para tu tienda online.



Ayudamos a que tu cliente se atienda solo, para que devuelva sus productos a través de una plataforma con tu marca y dentro de tu e-commerce.





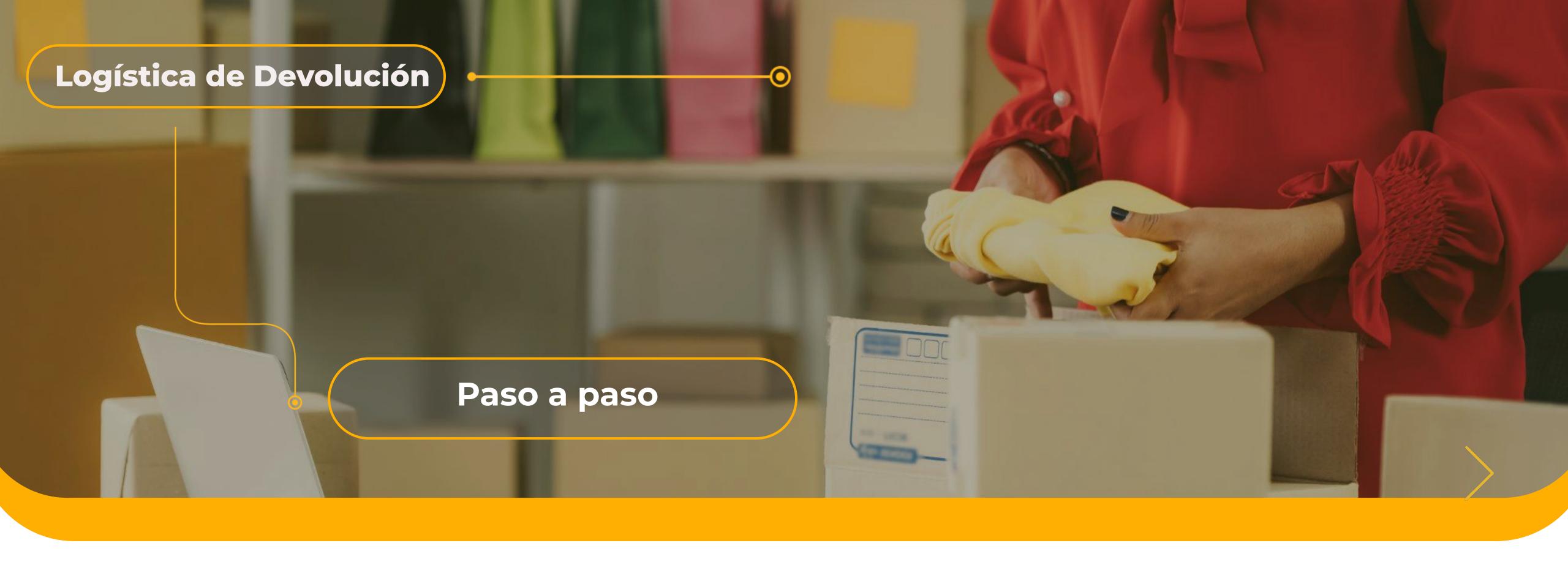


Tener políticas claras de devolución hará que tus compradores amen tu tienda y vuelvan a comprar en ella.



Los **compradores estarán más dispuestos a probar tus productos,** incentivando así la re-compra.







1- Cliente final revisa el producto

2- La tienda aprueba el cambio o devolución

3- Cliente final va una tienda Chilexpress

4- El producto es devuelto a la tienda





# Cliente final revisa el producto



 El cliente final recibe su producto, no está conforme con su compra y pide devolverlo a la tienda donde lo compró.



### La tienda aprueba el cambio o devolución



- La tienda debe generar una Orden de Transporte a través del Portal Empresa o vía integración y quedará disponible para el cliente final.
- ¿Cómo generar una OT?
   Revisar el manual de generación de OT de Logística de Reversa.
- ¿Cómo realizar una Integración? Comunícate con tu ejecutivo.



#### Logística de Devolución

Paso 3

## Cliente final va a una tienda Chilexpress



- El cliente final se dirige a cualquiera de nuestras sucursales a dejar el producto debidamente embalado.
- Puede llegar sólo con el número de Orden de
   Transporte y en la misma oficina imprimirán su etiqueta.
- De ser necesario puede embalar y adquirir embalaje en nuestras sucursales.
- En el caso de elegir una sucursal Pick Up el producto debe ser entregado con la Orden de Transporte, etiquetado y embalado.



#### El producto es devuelto a la tienda



 El producto viaja a las bodegas o la dirección que nos indique de tu empresa.





Te ofrecemos las integraciones necesarias para tu logística.

¡Todo a un click de distancia!















#### Cobertura

Agrega un buscador de direcciones con las coberturas de Chilexpress.



#### **Envíos**

Genera envíos y consulta el estado de tus órdenes de transporte.

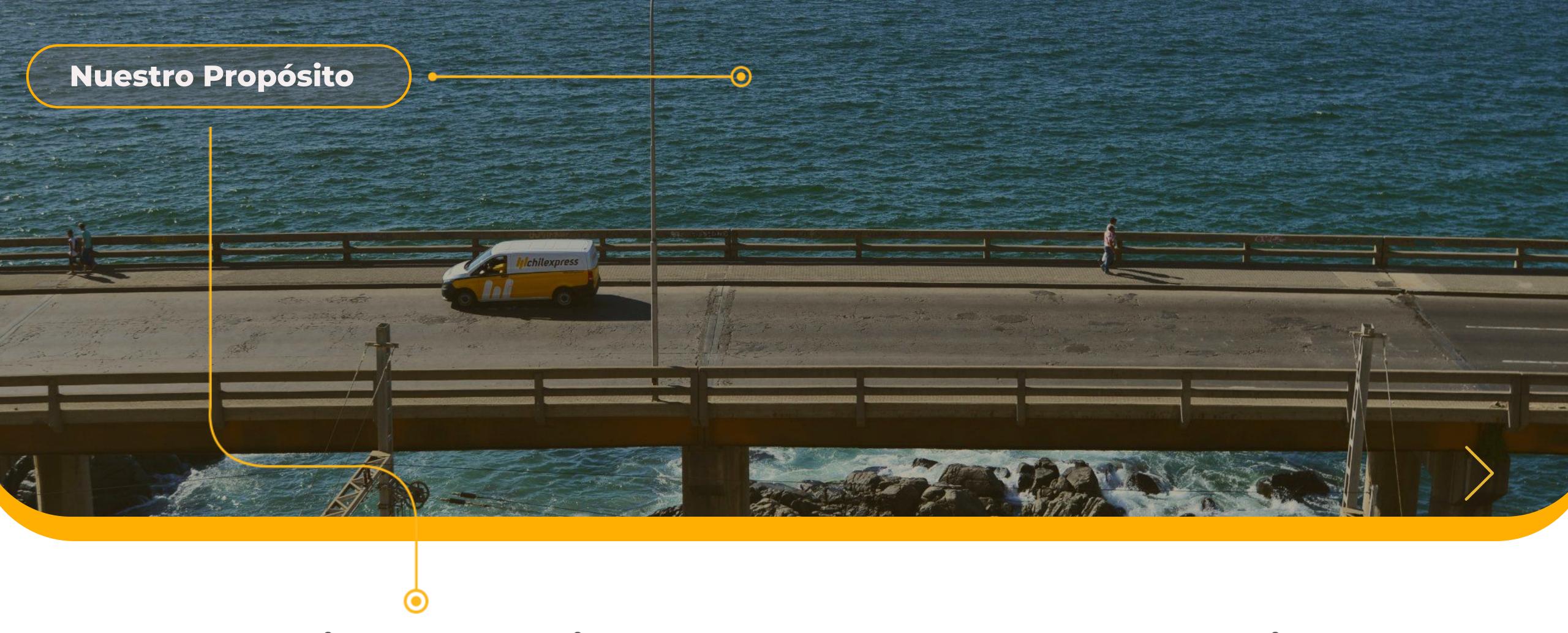


#### Cotizador

Tarifica los envíos según dimensiones y coberturas.







Chilexpress existe para conectarte de forma ágil, sostenible, confiable con Chile y el mundo.







Acortamos las distancias entre nuestros clientes y sus objetivos comerciales.

Día tras día, encomienda tras encomienda, con una propuesta de valor que se adecua a tus necesidades.









Amplia cobertura.

Presentes en el 98% del territorio nacional.



Tiempos de entrega rápidos, en el mismo día y más del 90% de las entregas al día hábil siguiente.





+950

Vehículos

+1.000

Sucursales a tu servicio

24

Centros de distribución **12** 

Centros de reparto

5

Centros Operacionales +5.000

Colaboradores







**Doble Zero:** Cero emisiones netas de carbono al 2035 y cero residuos a rellenos sanitarios al 2025.



Impulso Social: Crear valor compartido y ser un factor de progreso para el país



Huella de Confianza: Responder a la confianza que nuestros clientes y grupos de interés depositan en nosotros.

