
ARGUMENTARIO DE VENTAS

¿Qué pueden hacer las empresas ecommerces para aumentara sus ventas online?

El secreto es disponer de una buena política de devoluciones y cambios que dé al consumidor confianza, garantizando que en caso de que suceda alguna incidencia o imprevisto, se solucione eficazmente.

La Devolución igual de sencilla que la Compra online*

Permite a los clientes ofrecer una solución de logística inversa óptima, ágil y sencilla para que sus compradores tengan la seguridad de poder solicitar una devolución de su compra online.

La devolución se realiza con la garantía de Correos.

Es el servicio ideal para sectores exigentes como el eCommerce.

*El producto no requiere que el cliente contrate los envíos de ida con Correos, es totalmente independiente.

Características del Paq Return Internacional

Plazo de entrega: 3-5 días desde los principales orígenes europeos.

Envíos hasta 30kg.

Medidas permitidas:

- Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 190 cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 105 cm.
- Rollo/Tubo: Largo = 100 cm y Diámetro = 15 cm.

Integración con Correos a través de:

- Web services.
- Portal devoluciones (disponible próximamente).
- Oficina virtual (disponible próximamente).

Las **principales ventajas** de este servicio:

- Mejora de la conversión de ventas, gracias a una experiencia positiva del cliente.
- Fideliza a tus clientes, con una mayor flexibilidad y comodidad en la realización del proceso de devoluciones.
- La confianza de una marca como Correos .
- Control absoluto de todo el proceso a nivel logístico.
- Mejora del proceso de Postventa de su empresa.

Todos los envíos cuentan con una trazabilidad y seguimiento, con información a través de la web de Correos: www.correos.es

Orígenes disponibles:

ALEMANIA	IRLANDA	
AUSTRIA	ITALIA	
BELGICA	LETONIA	
CHECA REP	LITUANIA	
CROACIA	LUXEMBURGO	
ESLOVAQUIA	MALTA	
ESLOVENIA	PAISES BAJOS	
ESTONIA	POLONIA	
FRANCIA	PORTUGAL	
GRECIA	REINO UNIDO	
HUNGRIA	RUMANIA	

1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En Correos nos ponemos a disposición de nuestros clientes para proporcionar la información de la trazabilidad de los envíos en el formato que más se adecue a sus necesidades.

Los 4 principales sistemas para retornar información de envíos masivamente a clientes a través de:

- Web de Correos.
- Fichero enviado por email.
- Fichero accesible a través de sFTP.
- Servicios Web.

2. FAQ'S

¿Qué tramites tiene que realizar el remitente para enviar el Paq Return Internacional?

Solamente tiene que llevar la etiqueta impresa a cualquier oficina postal del país de origen.

¿Dónde puede el remitente entregar el Paq Return Internacional?

Puede entregarlo en cualquier oficina del servicio postal del país de origen.

¿Cómo puedo comprobar el estado de un envío?

Llame al 902 197 197 o entre en www.correos.es, seleccione "localizador de envíos" y siga las indicaciones de comprobación. Si es cliente de contrato tendrá atención comercial postventa.

¿Es necesario DUA o documentación aduanera complementaria? ¿Dónde puedo realizarla?

Sí, para envíos a Canarias, Ceuta y Melilla. El CP-72 se lo facilitamos en nuestras oficinas. En caso de necesitar otra documentación aduanera deberá acudir a un Agente de Aduanas. Si es cliente de contrato podrá generarlo por los distintos canales de pre-registro.

¿Dónde puedo realizar el DUA o la factura pro-forma CP-72 Canarias, Ceuta y Melilla?

El CP-72 se lo facilitamos en nuestras oficinas. En caso de necesitar documentación aduanera complementaria, deberá acudir a un Agente de Aduanas".

¿El producto puede llevar asociado algún tipo de Seguro Adicional?

Sí, Seguro opcional (hasta 3.000 € en aquellos países en los que el servicio lo permita): coste de 1% del valor declarado (mínimo 2,04 € por envío). Consulta disponibilidad por país en Admisión Internacional.



Paq Return Internacional



Índice

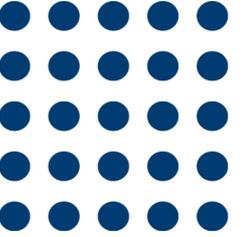


- 1** Información del producto
- 2** Integración y Etiqueta
- 3** ¿Por qué con Correos?



Información del producto





Paq Return Internacional

Situación Actual

- 80% de los clientes* asegura que la **logística inversa es uno de los factores de decisión más importantes** para elegir un producto.
- Las ventas eCommerce **no tienen fronteras**.
- Los vendedores necesitan una **solución 360° que facilite la entrega** y que permita las devoluciones del eCommerce.



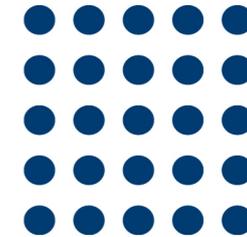
*Consultado en IMRG UK Consumer Home 2015





Paq Return Internacional

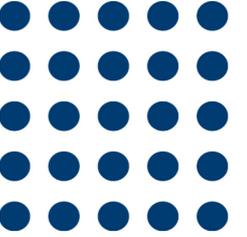
Solución



¿QUÉ PUEDEN HACER LAS EMPRESAS ECOMMERCE PARA AUMENTAR SUS VENTAS ONLINE?

El **secreto** es disponer de una buena política de **devoluciones** y cambios que dé al consumidor **confianza**, garantizando que en caso de que suceda alguna incidencia o imprevisto, se solucione **eficazmente**.





Paq Return Internacional

¿Para qué sirve?

NUEVA SOLUCIÓN DE LOGÍSTICA INVERSA INTERNACIONAL DE CORREOS*

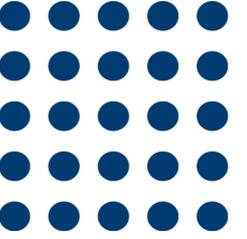
Permite a los clientes ofrecer una solución de **logística inversa óptima, ágil y sencilla** para que sus compradores tengan la seguridad de poder solicitar una **devolución de su compra online.**

La devolución se realiza con la **garantía de Correos.**



*El producto no requiere que el cliente contrate los envíos de ida con Correos, es totalmente independiente.





Paq Return Internacional

Principales Características

- Envío Mono bulto.
- Largo + Alto + Ancho = 190 cm.
- Lado de mayor longitud máx. 105cm.
- Peso máximo 30 kg.



- Plazo de Entrega Estimado:
 - ✓ 3-5 días desde principales orígenes Europeos.



Paq Return Internacional

Orígenes disponibles

ALEMANIA

AUSTRIA

BELGICA

CHECA REP

CROACIA

ESLOVAQUIA

ESLOVENIA

ESTONIA

FRANCIA

GRECIA

HUNGRIA

IRLANDA

ITALIA

LETONIA

LITUANIA

LUXEMBURGO

MALTA

PAISES BAJOS

POLONIA

PORTUGAL

REINO UNIDO

RUMANIA

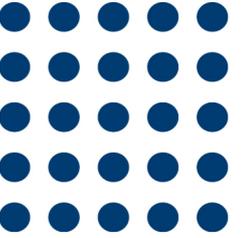


Disponible



Paq Return Internacional

Información al cliente



CLIENTE

- Admisión.
- Salida Envío Oficina Cambio Origen.
- Llegada Envío Oficina Cambio Destino*.
- Intento de Entrega del Envío.
- Envío Entregado.

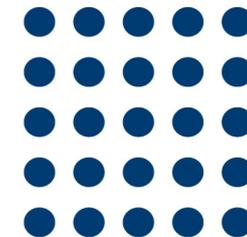
COMPRADOR ECOMMERCE

✓ Trazabilidad nacional e internacional en Correos.es



*Eventos de trámites aduaneros solo si el destino es Canarias, Ceuta o Melilla.





Retorno de Paquetería con Pre registro

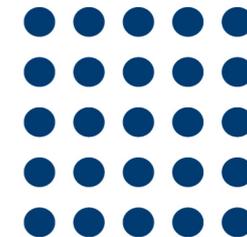


Integración y Generación de Etiqueta



Paq Return Internacional

Integración con Correos



Disponible



Web Service

Servicio Web de generación de envío y etiqueta.

Portal Devoluciones

Web pública donde comprador genera su envío y etiqueta.

Oficina Virtual

Merchant genera envío y etiqueta en web privada de Correos.



Paq Return Internacional Etiqueta

Etiqueta con dos partes:
mitad superior y mitad inferior.

Etiqueta que debe
acompañar
siempre al paquete
devuelto.

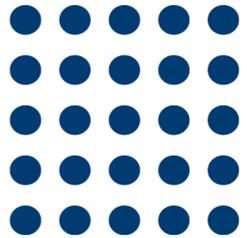


Starptautiskais atgriešanas pakalpojums	
From: ERS test Ziemeļu iela 10 Lidoņa Rīga 1000 Marupes Novads LATVIA	Para / To KATY GONZALEZ KATY GONZALEZ VIA DUBLIN 7 28042 MADRID España
Deliver to: KATY GONZALEZ KATY GONZALEZ VIA DUBLIN 7 28042 MADRID Spain	Referencia del cliente Customer Reference <u>Intvatost</u>
LV CZ000017686LV	EG5672040000510128042C

ETIQUETA

Nosūtīt līdz / post by: 22/03/2018		
Sūtītājs / Sender ERS test Ziemeļu iela 10 Lidoņa Rīga 1000 Marupes Novads	Saņēmējs / Receiver KATY GONZALEZ KATY GONZALEZ VIA DUBLIN 7 28042 MADRID	Sūtījuma numurs / Item number CZ000017686LV Galamērķa Info / Import ref: EG5672040000510128042C Pakalpojums / Product Return Parcel Klienta numurs / Customer ref: Intvatost
Norādījumi sūtītājam: <ol style="list-style-type: none"> Izstrādājiet šo dokumentu uz A4 lapas un pārbaudiet, ka virsloks izdrukāts kvalitatīvi. Pārgriežiet veidlapu pie punktiem 1 līdz un piedziņiet augšējo daļu pie atgriešanas sūtījuma. Apakšējo daļu pievieniet līdz uz pasta nodāju un uzrādīt to pasta nodājes darbiniekam. Nododiet sūtījuma atvērta veidā jebkurā pasta nodājē. Sūtījuma tiks pieņemta nosūtītājam atpakaļ bez maksas. Pasta nodājes darbinīks pēc sūtījuma pieņemšanas apstiprina šīs veidlapas apakšējo daļu un atdo to Jums. Ja sūtījuma virsloks nebūs saņemts, pasta nodājes darbinīks var atvērties pieņemt sūtījumu. 		Norādījumi pasta nodājes darbiniekam: <ol style="list-style-type: none"> Šī ir apraksta atgriešanas veidlapa. Par šo sūtījumu nav jāmaksā pārsūtīšanas maksa no nosūtītāja. Ja sūtījuma virsloks nav saņemts, sūtījumu nedrīkst pieņemt un sūtītājam jānodrošina ar kvalitatīvu veidlapu. Pēc sūtījuma pieņemšanas uzpildiet zīmogu nosūtītāju zemāk esošajā vietā, parakstīsim un nododīsim Jums. Atdot šo veidlapu sūtītājam.

INSTRUCCIONES



Paq Return Internacional

Etiqueta

Etiqueta – Mitad Superior:

Tiene dos códigos de barras que están relacionados en Correos: (izq) el código con el que se admite en el país del comprador y que se lee en Barajas a la llegada y (drcha.) el código con el que se distribuye en Correos y con el que se factura al cliente.

The diagram shows a return label with the following details:

- Remitente:** KATY GONZALEZ, CORREOS, 7 (5 PL) VIA DUBLIN, MADRID 28042, Spain.
- Destinatario cliente de Correos:** CORREOS, KATY GONZALEZ, VIA DUBLIN 7 (5 PL), 28042 MADRID, España.
- Código admisión Op. Postal que acepta el paquete:** CU135984869GB (left barcode).
- Código paq 23 dígitos de Correos:** EG5672040000030128042V (right barcode).

Other visible information includes: globalpriority return, PARCEL FORCE WORLDWIDE, CORREOS, 1 of 1, Label creation date 29/05/2017, eRs, IAG, Referencia del cliente PruebaEngland3, EPG, and the bottom codes INT DPR and EG5672040000030128042V.



Paq Return Internacional

Etiqueta

Etiqueta – Mitad Inferior:

El Op. Postal del comprador incluye instrucciones para facilitar el proceso al remitente, indicaciones a su personal y algunos Op. Postales lo utilizan como resguardo de admisión.

Resumen
datos envío

Instrucciones para
el comprador

eRs **Detach this half and take to the Post Office** **PARCEL-FORCE WORLDWIDE**

Post by 28/06/2017

Sender: Parcelforce Worldwide Parcelforce Worldwide LythamHouse,CaldecotteLakeBusinessPark MK7 8LE MILTON KEYNES	Recipient: CORREOS KATY GONZALEZ VIA DUBLIN 7 (5 PL) 28042 MADRID Spain	Item number: CU135984869GB Import ref: EG56720400000030128042V Product: Return parcel Customer ref: PruebaEngland3
---	---	---

CUSTOMER INSTRUCTIONS (Service available in the majority of Post Offices branches)

The bottom half of this A4 sheet should be detached and taken with you to the Post Office. Show the instructions on the right to the Post Office clerk.

The top half of this A4 sheet is your shipping label. It contains information used by both Parcelforce Worldwide and our delivery partners overseas.

Both barcodes must be clearly visible – so do not fold the label vertically.

Please ensure that this label is securely fixed to your parcel, by using an A5 document pouch (recommended) or by using clear tape. If your item is going outside the European Union, make sure you attach the CN23 document as well. This will have been provided by your retailer along with the shipping labels. Having this document attached will help your parcel go through customs in the destination country.

If both barcodes are not visible, and the label is not fixed securely, the parcel may be refused at the Post Office © branch.

Post Office Instructions

1. Select 'Post Mail Items'
2. When the Dangerous Goods prompts appears select 'Continue'
3. Enter the weight as normal and press ENTER
4. Select 'Change Country' and select the destination
5. Select 'Parcelforce' as the carrier and press ENTER
6. Select 'Global Priority Return' from the picklist and press ENTER
7. Read the customer the information from the prompt shown and press ENTER
8. A Service Summary screen is shown press ENTER
9. Enter full address details and press ENTER
10. Scan the Parcelforce barcodes on the item (CU prefix), manually enter if required, and press ENTER
11. A Service Summary screen is shown press ENTER
12. A customer certificate of posting receipt is printed and a zero value transaction will appear in the basket
13. Settle the basket as normal and hand the customer their Horizon receipt

You can also accept Global Priority Return when selecting the contract acceptance button. When you accept this item a Parcelforce Worldwide collection request will be generated. Give the item to the Parcelforce Worldwide driver.

Call the NBSC Helpline to talk through any acceptance issues.

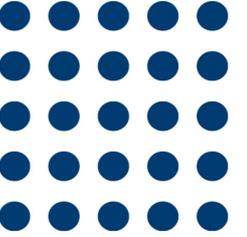
Indicaciones
para la oficina
del Op. Postal
de comprador





¿Por qué con Correos?





Paq Return Internacional

Ventajas

La Devolución igual de sencilla que la Compra online

- **Fideliza a tus clientes**, con una **mayor flexibilidad y comodidad** en la realización del proceso de devoluciones.
- La **confianza** de una marca como correos .
- Solución **óptima, ágil y sencilla** para sus clientes.
- **Mejora de la conversión de ventas**, gracias a una experiencia positiva del cliente.
- **Control absoluto** de todo el proceso a nivel logístico.
- Mejora del **proceso de Postventa** de su empresa.



