

Vennndelo

The logo for Vennndelo features the word "Vennndelo" in a white, sans-serif font. The letters "nn" are highlighted in a light blue color. Below the "nn", there is a stylized graphic element consisting of a light blue curved line with two small circles at its ends, resembling a smile or a bridge.

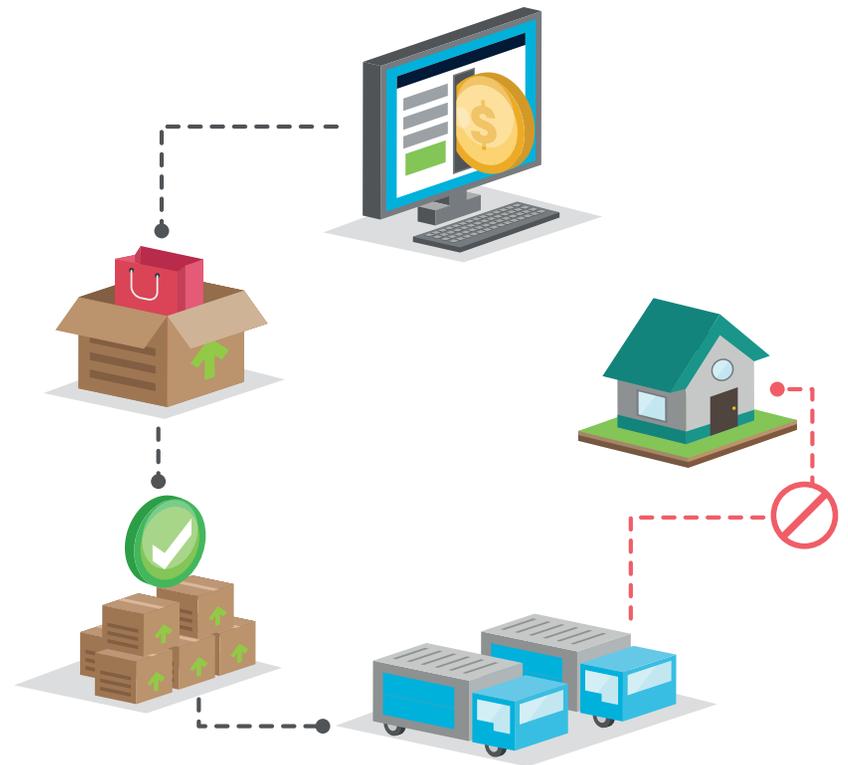
¿Cómo **evitar** y **gestionar**
novedades de tu **tienda**?

Las **novedades** se **presentan** cuando no se logra hacer la **entrega efectiva** de un **pedido**.

Tener presente:

Al no lograr la entrega se vuelve:

- Un costo de oportunidad al no cerrarse la venta.
- Un sobre costo al implicar acciones adicionales para el cierre de venta (llamadas, recurso humano, tiempo).
- Puede presentarse un deterioro de los productos en los transportes de ida y vuelta.



Causales más comunes:



No se encuentra la dirección ingresada para la entrega



El comprador no cancela el pago contra entrega



No se logra contacto con el comprador al momento de la entrega



No se encuentra
la dirección ingresada
para la entrega.

El campo de “Dirección” en el proceso de compra no tiene límite de caracteres. Por ende, sugerimos solicitarle más información al cliente para que además de la nomenclatura, se ingresen datos que faciliten a los funcionarios de la transportadora identificar el punto de la entrega.

Cómo:

- Barrio
- Edificio
- Unidad
- Apartamento
- Puntos de referencia (Iglesias, escuelas, supermercados, hospitales, etc.)

Ejemplo de una dirección descriptiva:

(Carrera 7A # 50 Sur 40, Km 14 vía las Palmas, Junto al C.cial. Viva Las Palmas, Unidad: Luna, Casa #82)



Recomendaciones:

- Rectificar con el cliente que la dirección se haya escrito correctamente.
- Verificar si la dirección existe en Google Maps

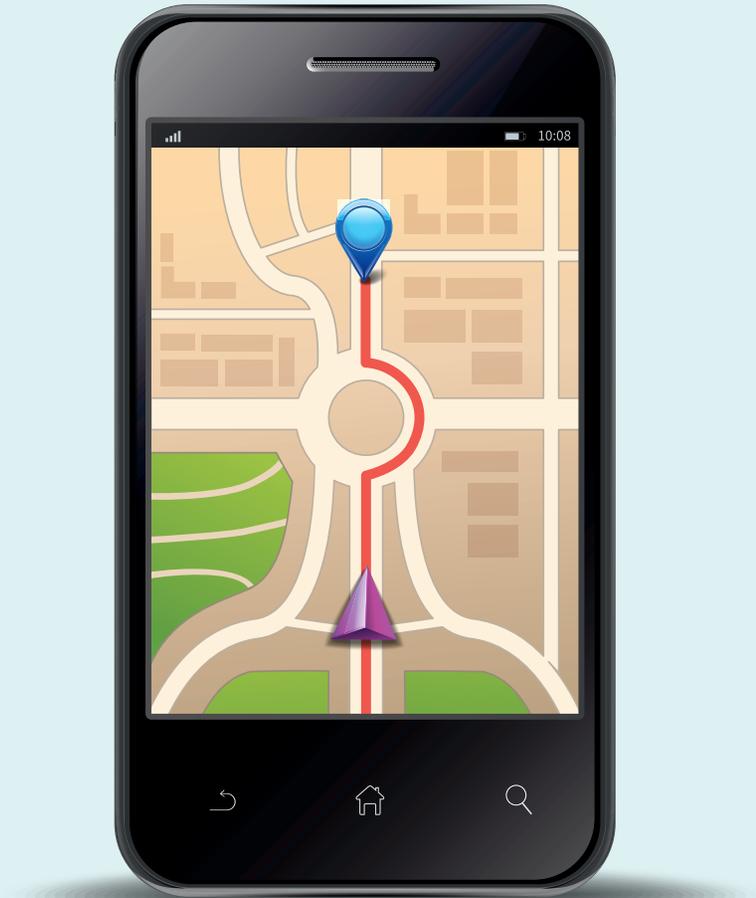
Nota:

Entendemos que se presentan desaciertos en el proceso logístico y les agradecemos nos reporten los casos puntuales para recomendarlos y trabajar aspectos de mejora.

A través de: servicioalcliente@venndelo.com

Tener en cuenta:

Hay direcciones, que aunque estén registradas en la empresa de servicios públicos, no existen en catastro; ya que pueden estar en una **“zona de invasión”** por ende, los funcionarios no logran encontrarlas fácilmente con las nomenclaturas ingresadas.

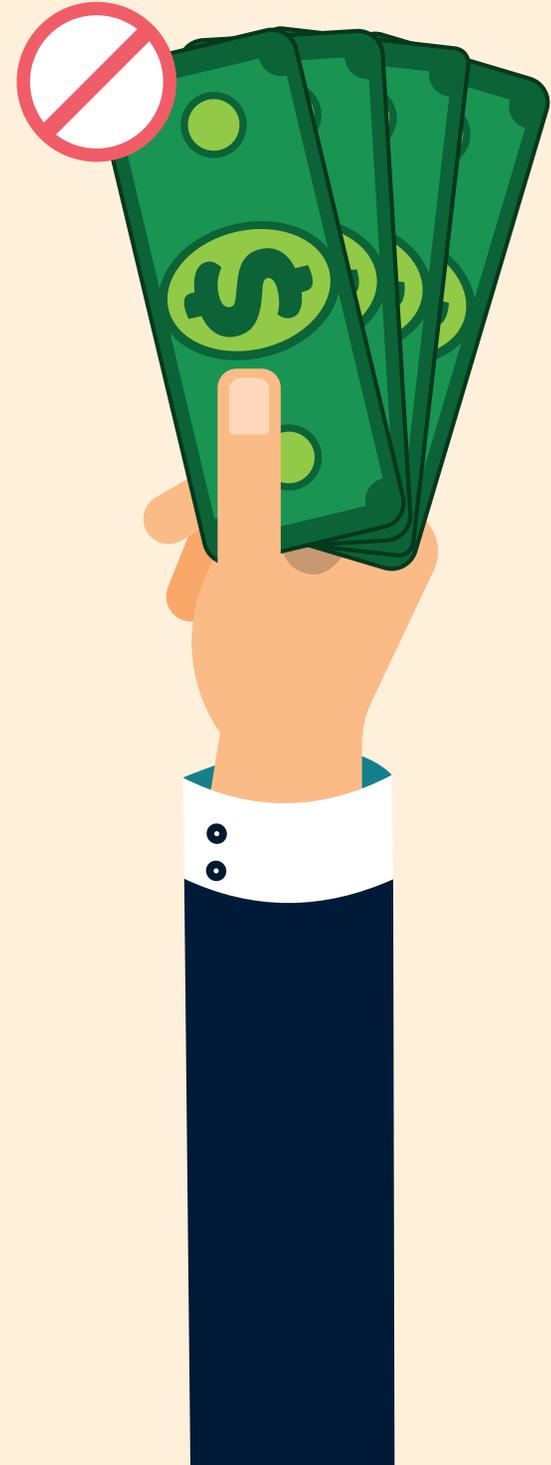




El comprador no realiza
el pago contra entrega

Posibles causas:

- El cliente no confirma su intención de compra, y sin embargo el vendedor monta y despacha el pedido.
- Al comprador no se le notifica correctamente el valor a pagar incluyendo el envío.
- El pedido tardó más días de los acordados en el cierre de la venta en llegar al destinatario, éste se disgusta y se retracta de hacer la compra.
- El comprador no tenía o se gastó el dinero para pagar la compra, al no saber la fecha exacta de la entrega.
- El funcionario no tiene el cambio para devolverle al comprador la diferencia correspondiente.



Sugerencias:

- Confirmar la intención de compra; que no sea una compra forzada (no despachar por despachar)
- Notificar correctamente al comprador el valor a cancelar incluyendo el envío.
- Ajustar la promesa de días de entrega (2 a 4 días hábiles en el mismo departamento y 3 a 5 días hábiles entre ciudades principales)
- Alistar y solicitar la recogida de los pedidos con la mayor agilidad posible.
- Sugerir a los compradores tener el monto exacto para cancelar el pedido, ya que los funcionarios pueden no contar con el cambio.
- Preguntar a los compradores si cuentan con el dinero o si desean que se les entregue justo después de una quincena. De esta manera, la tienda puede calcular cuándo realizar el despacho.



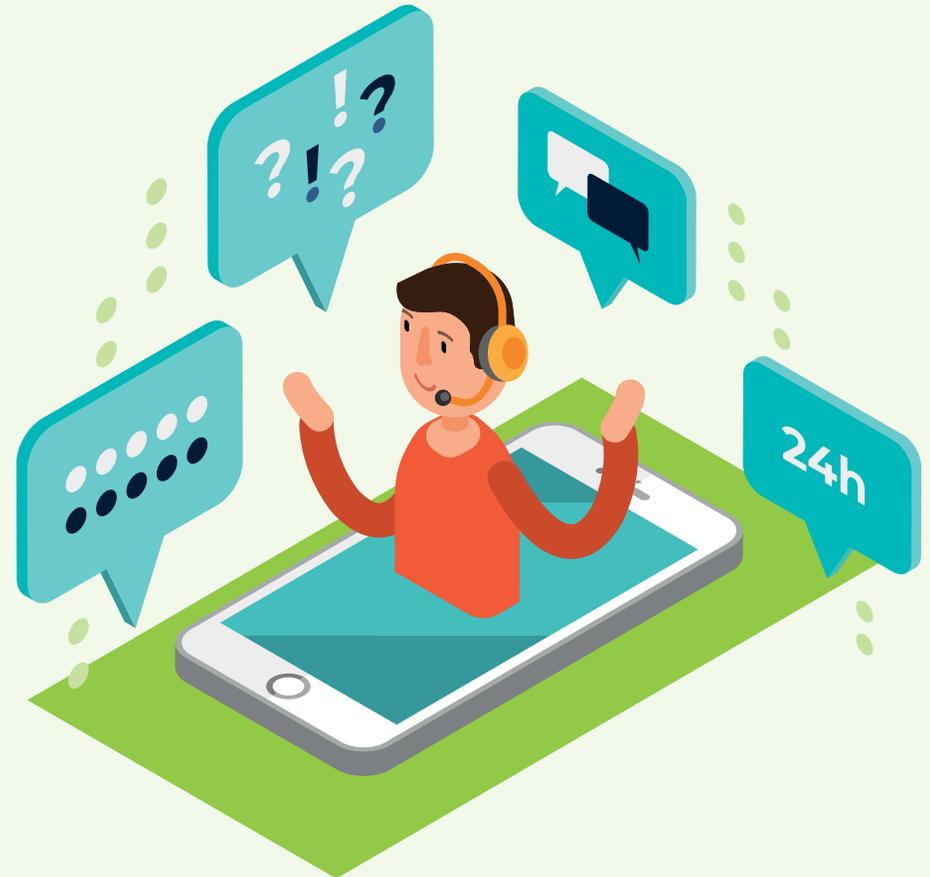


No se logra contacto con el comprador al momento de la entrega

Posibles causas:

- El comprador está trabajando o haciendo una vuelta y no está en la dirección establecida al momento de la entrega.
- El comprador se retracta de la compra o no aparece ni responde.
- No se ingresó una descripción detallada de la dirección y por ende no se logra contacto.

Ej. Si es un edificio de muchos pisos, y en portería o recepción no conocen al destinatario; difícilmente la transportadora puede identificar a quién o dónde hacer la entrega cuando desconoce oficina, piso o apartamento.



Sugerencias:

- Ingresar el celular del comprador y hacerle saber que la transportadora le enviará un mensaje de texto en el día que va a realizar la entrega del pedido.
- Sugerirle al comprador que en caso de estar por fuera del domicilio que estableció para la entrega, deje el dinero con alguien más para que pague y reciba el pedido. (Familiar, portería, vecino)
- Informar que al momento de la entrega, la transportadora no tiene permitido esperar por más de 4 minutos para ser atendidos por el destinatario.
- Agradecemos reportar los casos puntuales en donde se considere que la responsabilidad recaerá sobre la labor realizada por la transportadora.

A través de servicioalcliente@venndelo.com



Si **logramos** tener en cuenta estas **sugerencias**, seguro el nivel de **efectividad** en la **entrega** será mucho más alto, haciendo más **eficiente** y **rentable** tu **negocio**.

Cómo **gestionar** la **solución**
de las **novedades** de forma
fácil y efectiva

Sabemos que las novedades hacen parte del proceso de venta, por eso te facilitamos la forma de solucionarlas.

Nuestra Gestión

Cada que se generen novedades, nosotros te informaremos vía correo electrónico con un consolidado de los pines que presentaron novedad y sus datos respectivos:

Número de guía, número del PIN, causal de la novedad, nombre del cliente, valor total de la transacción, ciudad, dirección, teléfono del cliente y un campo de “Solución”.



Tu Gestión

Contacta al cliente, gestiona una solución de acuerdo a la novedad, pacta una nueva fecha de entrega e ingrésala en el campo **“Solución”**.

Nota: No te comprometas con horarios exactos de entrega. Recomiéndales dejar el dinero con algún portero o vecino.

Una vez diligenciado, responde a nuestro correo cuanto antes, para nosotros poder informarle la solución a la transportadora y evitar que se pierda la venta.

Recuerda informar las soluciones de tus novedades a través del correo electrónico con nuestro equipo de servicio al cliente.

servicioalcliente@venndelo.com



¡Muchas **gracias!**