

---

# Post Venta 2024

---



Quiebre- Cancelación Voluntaria- Incidencias Courier- Cambios- Retracto-  
Garantía/Servicio Técnico

CAMILA FUENTES CONSTANCIO

CARMEN NUCHE NANNIG

NICOLE DUSSAUBAT URBINA

	<b>PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Introducción y Consideraciones</b>	N° de documento: 1
Fecha de emisión: Diciembre 2023		
Fecha de revisión: Enero 2024		
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b> SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, Servicio Técnico, IT.		

#### ENLACES PROCEDIMIENTOS

- Documento N°2 Quiebre →
- Documento N°3 Cancelación Voluntaria →
- Documento N°4 Incidencias Courier →
- Documento N°5 Retracto →
- Documento N°6 Cambios →
- Documento N°7 Servicio Técnico- Garantías →

#### CONSIDERACIONES

	<b>PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024</b>	
	PROCEDIMIENTO	N° de documento: 1
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b> SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, Servicio Técnico, IT.	<b>Introducción y Consideraciones</b>	Fecha de emisión: Diciembre 2023
		Fecha de revisión: Enero 2024

Los procedimientos contenidos en este documento tienen como finalidad establecer los procesos que afectan directamente la experiencia del cliente en el servicio post venta a nivel regional, y estandarizar las acciones que permitan retener, fidelizar y mejorar su satisfacción.

Los procesos abordados corresponden a **Quiebre, Cancelación Voluntaria, Incidencias Courier, Retracto, Cambio y Servicio Técnico-Garantías**, materias tratadas en todos los países de la región donde actualmente cuentan con un servicio de atención al cliente Samsonite (Chile, Argentina, México, Colombia y Perú). Este procedimiento no incluye Brasil.

Todos los flujos mencionados abarcan tanto el canal E-commerce como Mercado Libre. Estas plataformas de comercio electrónico permiten la venta de productos de manera fácil, segura y eficiente. Para compras realizadas a través de canales físicos sólo son manejados los procedimientos de Retracto, Cambio y Servicio Técnico-Garantías.

El compromiso de Samsonite con el cliente no termina una vez finalizada la compra, sino más bien, una vez concretada se inicia una experiencia que busca su satisfacción y fidelización con la marca. En este sentido, Samsonite se esfuerza por comprender las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciendo una amplia gama de productos que se adaptan a diferentes estilos de vida, preferencias; y que buscan otorgar servicios de calidad.

Con una mirada que pone en el centro al cliente y al compromiso de Samsonite con él, los principales objetivos específicos de estos procedimientos son:

- Garantizar la satisfacción del cliente, manteniendo una comunicación abierta y receptiva.
- Promover la resolución de problemáticas post venta de manera eficiente.
- Brindar un servicio al cliente excepcional que fomente la fidelidad de la marca.

Para ello, es de suma importancia que todas las áreas involucradas en el desarrollo, implementación y ejecución de los procesos se comprometan con los modelos propuestos, para así entregar una experiencia integral de la marca a través de una asistencia al cliente en tiempo y forma.

	<b>PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Introducción y Consideraciones</b>	N° de documento: 1
Fecha de emisión: Diciembre 2023		
Fecha de revisión: Enero 2024		
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b> SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, Servicio Técnico, IT.		

Asimismo, es relevante considerar los siguientes aspectos claves:

**Excelencia:** Homologar los estándares de atención, buscando una respuesta eficaz, de calidad y coherente.

**Eficiencia:** Respetar los SLA establecidos para cumplir las expectativas de atención y resolución a través del uso apropiado de los recursos.

**Fidelización:** Promover la permanencia del cliente, su preferencia y lealtad a la marca sobre el resto del mercado.

**Omnicanalidad:** Ofrecer una experiencia robusta en todos los canales de interacción, por medio de una integración de las vías de venta y postventa, asegurando que la comunicación hacia los clientes se comparta de manera fluida y coherente entre los diversos canales.

En virtud de un futuro omnicanal, Samsonite busca un enfoque integral en todos sus puntos de contacto presenciales y virtuales, proporcionando a los clientes la libertad de elegir el medio que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias.

Samsonite y Mercado Libre

Samsonite se posiciona como líder en el mercado de productos “travel” y “non-travel”, y para mantener su vigencia y liderazgo, su presencia en Mercado Libre es esencial. La plataforma propone un tipo de comercio electrónico multicanal que, además, cuenta con la ventaja de incorporar un proceso de producción ágil. Respecto a esto, el compromiso de entrega es más estricto y acotado que el canal E-commerce, por lo que la eficiencia y puntualidad del desarrollo logístico es primordial.

	<b>PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Introducción y Consideraciones</b>	N° de documento: 1  Fecha de emisión: Diciembre 2023  Fecha de revisión: Enero 2024
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b>  SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, Servicio Técnico, IT.		

Mercado Libre evalúa el servicio de atención del “seller” a través de la reputación, la cual funciona de manera dinámica y es calculada a medida que se van concretando nuevas ventas.

Tu desempeño

**Reputación** ✔ MercadoLíder Platinum

  
Reclamados

  
Mediaciones

  
Canceladas por ti

  
Despachaste con demora

**Preguntas** 🔗

  
Tiempo de respuesta

**Destacados de esta semana**

  
Llega hoy Envíos Flex

Se mide entorno a la resolución de reclamos y mediaciones, cancelaciones y demoras.



ÁREAS INVOLUCRADAS:

SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, Servicio Técnico, IT.

PROCEDIMIENTO

**Introducción y Consideraciones**

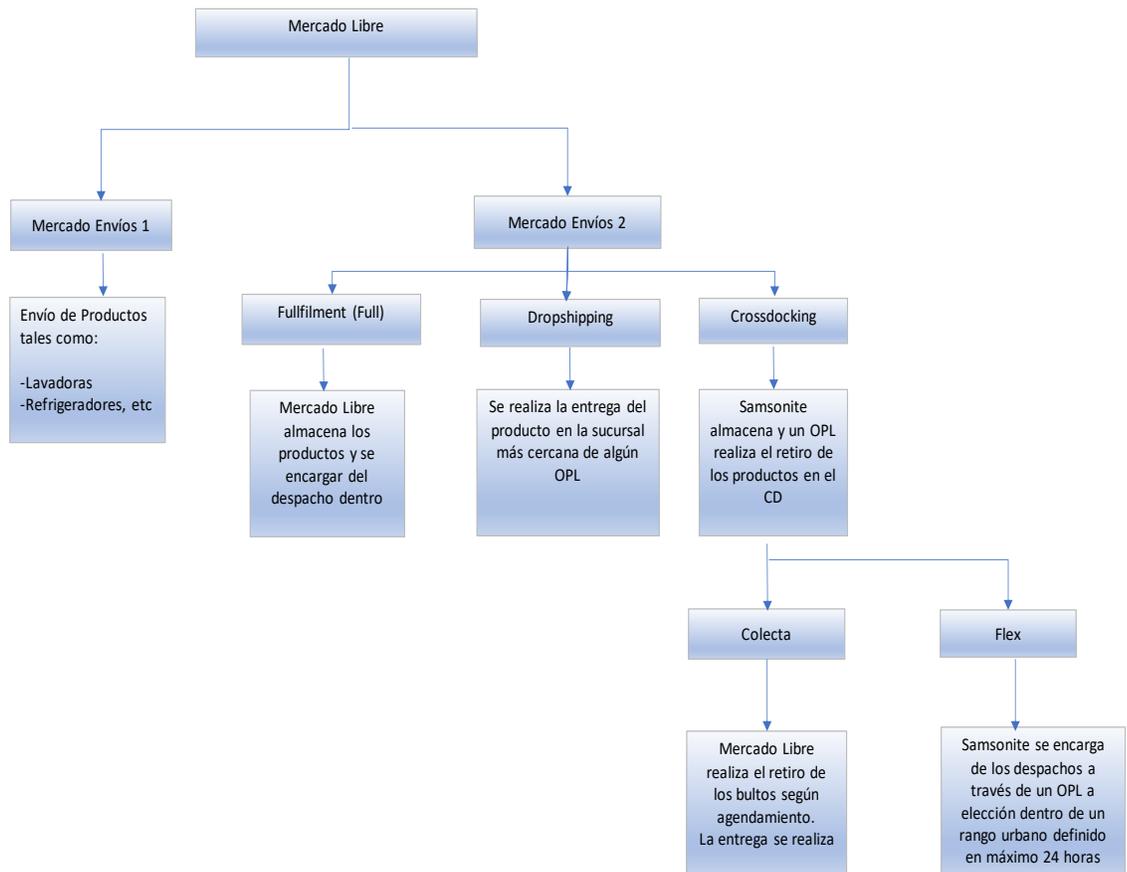
N° de documento: 1

Fecha de emisión: Diciembre 2023

Fecha de revisión: Enero 2024

Modalidades

La plataforma cuenta con diferentes modalidades de venta, las cuales se diferencian en tiempos de entrega, almacenaje y facturación:



	<b>PROCEDIMIENTOS POST VENTA REGIONAL 2024</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Introducción y Consideraciones</b>	N° de documento: 1
Fecha de emisión: Diciembre 2023		
Fecha de revisión: Enero 2024		
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS:</b> SAC, E-commerce, Wholesale, Retail, Finanzas, Operaciones y Logística, Servicio Técnico, IT.		

Función	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Camila Fuentes Carmen Nuche Nicole Dussaubat	Servicio al Cliente Regional	Diciembre 2023
Aprobado por			
Fecha de vigencia:	Versión: 01		