



Notre solution colis

# La GESTION de vos RETOURS Clients

[French-Office.fr](http://French-Office.fr)

Votre partenaire logistique !

Vous avez un site de e-commerce ?

Vous recherchez une solution de reverse logistique ?

Pour vous aider à réceptionner les retours de marchandises (échange, annulation commande, produit défectueux ou erroné) de vos clients Français ou étrangers, French Office propose un entrepôt centralisé et spécialisé dans la réception et la gestion des colis retours en France.

✓ Pratique

✓ Flexible

✓ Économique

## Un entrepôt dédié à la gestion de vos retours

Les marchandises qui vous sont retournées arrivent dans notre entrepôt où nos équipes logistiques se chargent de leur bonne réception.

Elles récupèrent des informations précises à propos de chaque marchandise renvoyée afin de vous fournir le meilleur suivi à distance :

- Nom, Prénom de votre client, n° suivi entrant, poids du colis. -

Il est aussi possible de prendre une photo du contenu du paquet, de scanner le bon de retour associé ou de faire un contrôle qualité en fonction de vos normes.

Les réexpéditions, programmées à dates fixes ou non, peuvent partir à destination de n'importe quel endroit, en France ou à l'étranger, avec différents transporteurs partenaires. Un service de reconditionnement des colis permet de regrouper la marchandise pour limiter les frais d'envoi.



## Un outil informatique adapté

Ces informations seront ensuite saisies sur une interface en ligne, afin de faciliter votre gestion clientèle. Nous pouvons vous fournir un fichier CSV journalier répertoriant toutes les informations pratiques inhérentes aux colis retours réceptionnés.

Une interface API peut également être mise en place avec votre informatique.



## Créez vos Bons de Retour en Ligne

En plus, vous pouvez utiliser notre logiciel d'édition de bordereaux de retour. Un formulaire est à remplir sur Internet avec le nom et les coordonnées de votre client et le pays d'origine.

La saisie de ce formulaire peut être automatisée afin d'éditer plusieurs bons successivement. Vos clients peuvent être Français et Européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Finlande, Grèce, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-bas, Portugal, Royaume-Uni, Suisse).

Les bordereaux de transport sont facilement transmissibles à vos clients. Vous pouvez envoyer les documents PDF pour chaque commande passée ou lorsque le client le demande. Les clients apposent l'étiquette sur leur colis et le déposent dans le bureau de Poste le plus proche de chez eux, en France ou dans leur pays.

## Où déposer les colis à retourner ?

Pour vous retourner des produits, vos clients pourront déposer ces derniers, accompagnés des bons de retour, dans n'importe lequel des 13 000 bureaux de Poste en Europe ou, pour la France, chez un des 7 500 commerçants partenaires du réseau La Poste.

Ils veilleront à bien faire signer la preuve de dépôt.

L'explicatif est indiqué dans leur langue natale.

