



ANÁLISIS DEVOLUCIONES				
VARIABLE	ANÁLISIS DE RESULTADO	CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE
DEVOLUCIONES	Se cumple la meta en general con un 2%. El comportamiento en los puntos de venta fue el siguiente: America: 3%, Rionegro 1%, Envigado 2%, Itagüí 6%, Bodega 2%, Apartadó con un 6%, y La Ceja con un 2% El 0% mas alto de devolución de mercancía se genera por mal facturado con un 30%, mercancía no pedida por el cliente 27% y, con un 10% garantía aceptada por proveedor; las devoluciones con respecto a la venta equivalen a un 1%.	Durante el mes de abril se evidencia que muchas de las devoluciones están asociadas a falta de comunicación interna del cliente con su personal, dado que, el personal encargado de recepcionar la mercancía informa a los conductores de Casa Ferretera que el producto no es el solicitado cuando realmente es la referencia que esta solicitada en la OC	El asesor debe volver a validar con el cliente el pedido solicitado e informar al cliente las novedades presentadas con el personal de recibo de mercancía	Asesores externos, Lideres de Ventas, Supervisor de Atención al Cliente