

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

1. Conocer y familiarizarse con el concepto de logística inversa, para aprender qué actividades la componen y cuáles son sus objetivos y su estrategia. 2. Aprender qué es el flujo de retorno de mercancía y conocer su tipología para, saber que opciones de recuperación de los productos tenemos. 3. Aprender cómo se lleva a cabo la logística inversa en el comercio electrónico y su importancia, para saber fidelizar clientes y crear una empresa competitiva.

CONTENIDOS

Unidad 1. Concepto de logística inversa 1. Logística inversa: definición 2. Razones para su existencia 3. Los motores de la logística inversa 4. Importancia en el siglo XXI 5. Actividades que la componen 5.1 Gestión de los productos 5.2 Gestión de embalajes y de los residuos 6. Estrategia y objetivos 7. Retos

Unidad 2. El flujo de retorno 1. Tipología de los flujos de retorno 2. Opciones de recuperación de los productos 3. Sistemas de logística inversa

Unidad 3. Comercio electrónico 1. La importancia de la logística inversa en el comercio electrónico 2. Motivos de los ciclos de logística inversa en el comercio online 3. Líneas de actuación para disminuir rechazos y devoluciones en comercio online 4. Estrategia y política de devoluciones en comercio electrónico 4.1 ¿Qué debe mostrar una política de devoluciones? 4.2 ¿Qué no debe hacerse con una política de devoluciones? 5. El servicio de atención al cliente, herramienta básica 6. El ciclo operativo de la logística inversa en comercio electrónico

