

TROCAS NO VAREJO

Processos e Custos

Abril/ 2017

Estrutura do Estudo:

1. Contextualização

2. Perfil da amostra e Metodologia



3. Principais Resultados

- Políticas de troca
- Origem das trocas
- Motivo das trocas
- Custos das trocas

4. Conclusão do Estudo

1. Contextualização





Trocas no Varejo: Processos e Custos

Contextualização:

- Um **grande problema** enfrentado pelos varejistas é a **troca de mercadorias** e todas suas **implicações e custos**.



Consumidor

Quando **não consegue realizar a troca** de um produto, muitas vezes **recorre ao Judiciário** para fazer valer seus direitos.

X



Varejista

Dificulta o processo de troca por conta dos custos elevados envolvidos neste processo. Além de casos em que **o consumidor age de má fé, gerando prejuízos** ao varejista.

Independente dos motivos para a realização das trocas é preciso salientar que **a efetivação das trocas envolve custos, regras e organização.**

2. Perfil da amostra e Metodologia

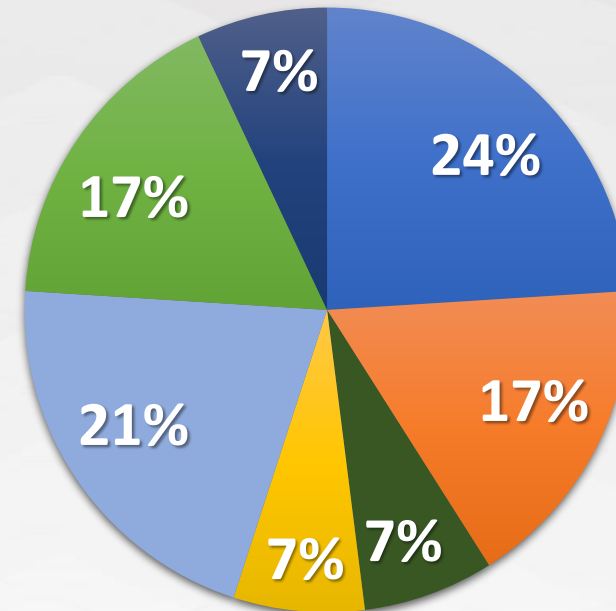




Perfil da amostra e metodologia:

- Coleta de dados: 20/fevereiro a 07/ abril de 2017.
- Preenchimento de **formulário on-line**, dos maiores players do mercado de **7 diferentes segmentos do varejo**:

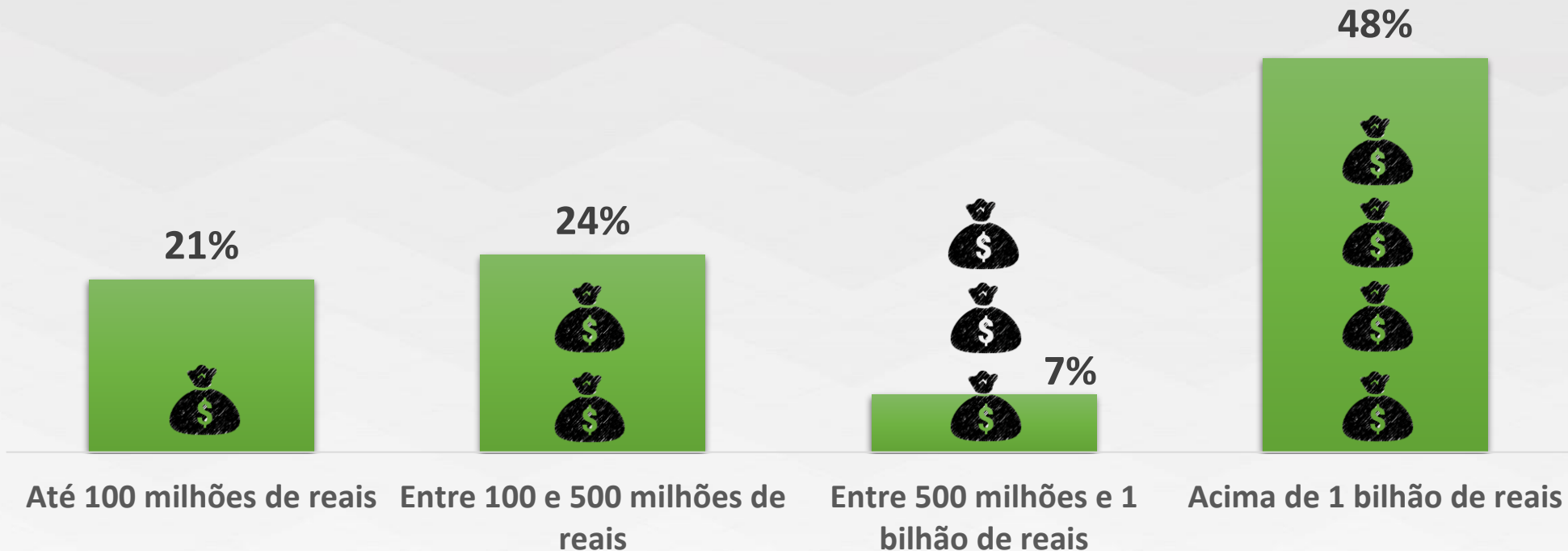
- E-commerce/ Loja Virtual
- Eletroeletrônicos e Móveis
- Farmácias
- Materiais de Construção
- Super e Hipermercados
- Vestuário e Lojas de Departamento
- Livrarias





Perfil da amostra e metodologia:

- Foram abordadas empresas com faixas de faturamento diversas, englobando em sua maior parte empresas com **faturamento anual acima de 1 bilhão de reais**.



3. Principais Resultados

Políticas de troca





Trocas no Varejo: Processos e Custos

Resultados: Políticas de troca

 Dentre as **principais políticas para a efetivação das trocas**, temos:

Meio:	On-line	Loja física	Loja física/ On-line
Motivo:	Arrependimento	Defeito	Sem defeito
Período:	7 dias	De 30 a 90 dias	Desde que não tenha sido usado



Trocas no Varejo: Processos e Custos

Resultados: Políticas de troca

 Devido a política interna de cada empresa, as **trocas podem ou não ser efetivadas em lojas diferentes da mesma rede.**




73% permitem ao consumidor efetivar uma troca em uma loja da mesma rede, diferente de onde realizou a compra.



Trocas no Varejo: Processos e Custos

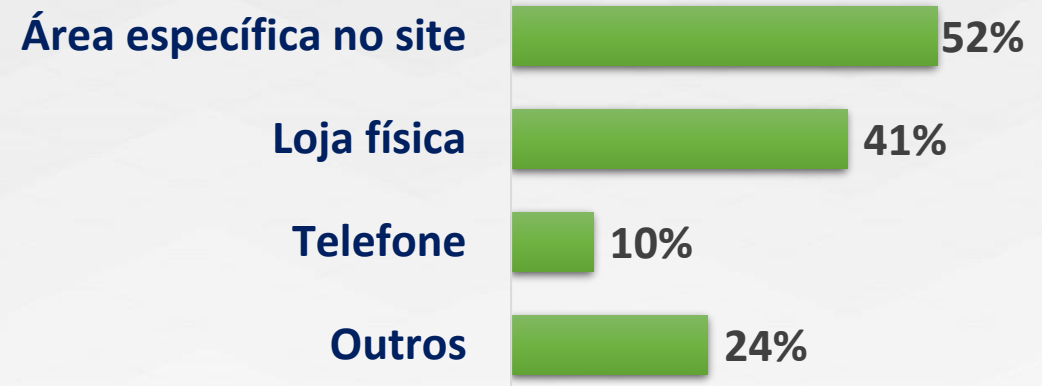
Resultados: Políticas de troca

 Atualmente as empresas oferecem **diversos canais** para que o consumidor possa efetivar a troca de sua mercadoria e isso **pode variar de acordo com o meio utilizado** para efetivar a compra.

Loja física



On-line





Resultados: Políticas de troca

 **34%** dos varejistas enfrentam **problemas no momento da realização das trocas.**

Tipos de Problemas:

Ausência do cupom fiscal

Ausência da embalagem e acessórios do produto

Alto índice de clientes ausentes para efetivação das trocas*

Dificuldades de autorização da troca por parte do fornecedor da mercadoria

*Em casos de entrega ao domicílio

3. Principais Resultados

Origem das trocas

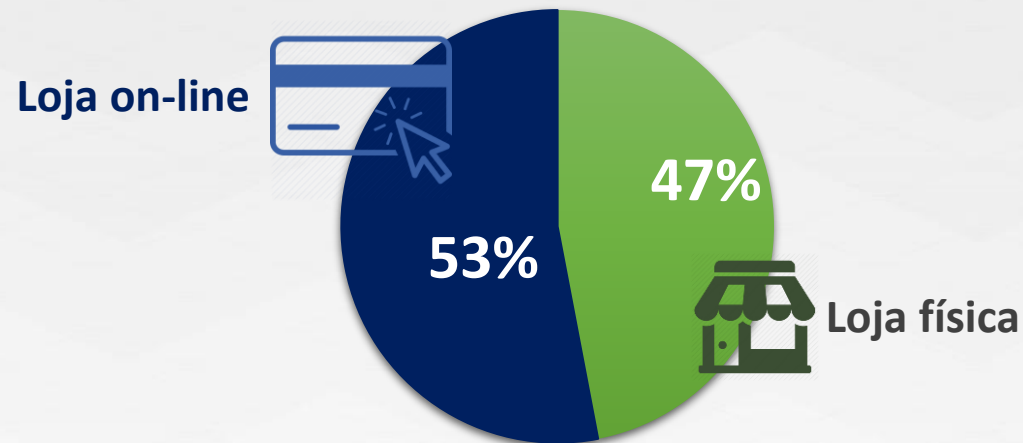




Trocas no Varejo: Processos e Custos

Resultados: Origem das trocas

- Foram trocados em média **89.700 produtos** por empresa em **2016**.
- Em média, **3% do volume total das vendas realizadas** e **2% do faturamento líquido**.



Pequena diferença percentual em relação as trocas oriundas de compras on-line e trocas em lojas físicas


3. Principais Resultados

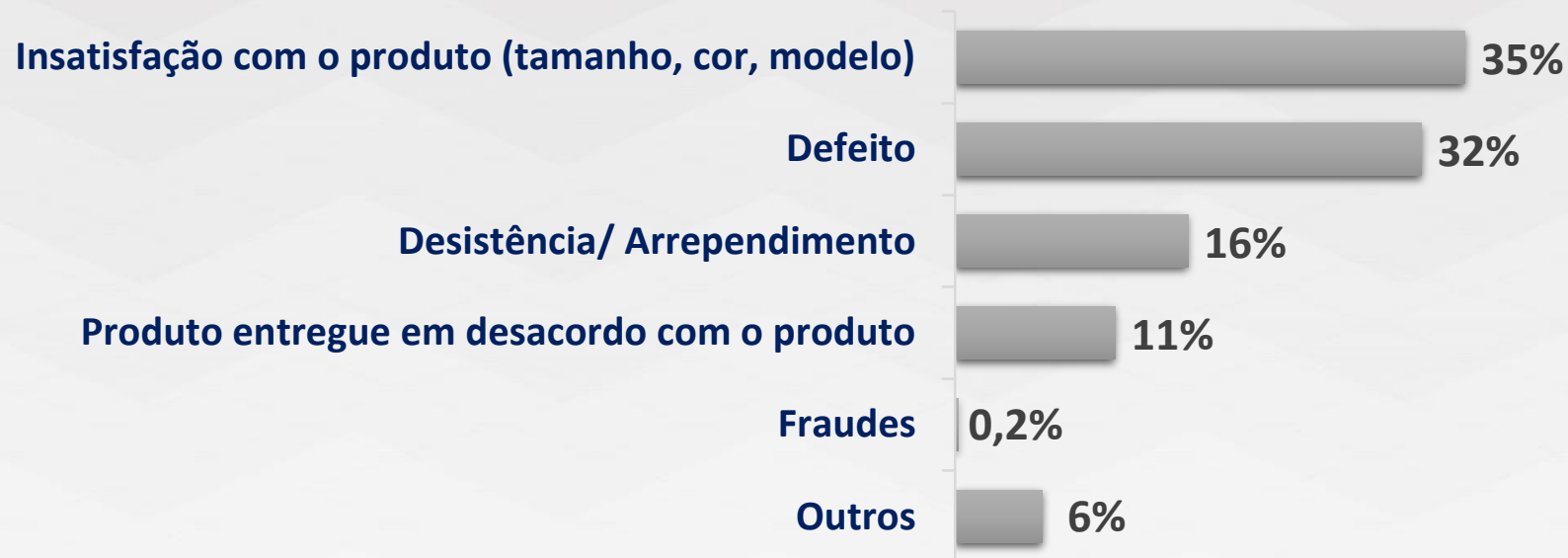
Motivo das trocas





Resultados: Motivo das trocas

 Principal motivo: **Insatisfação com o produto - 35%**, mas não por defeito ou erros logísticos, e sim por **não estar satisfeito com sua cor, tamanho, modelo, entre outros**.



3. Principais Resultados



Custos das trocas



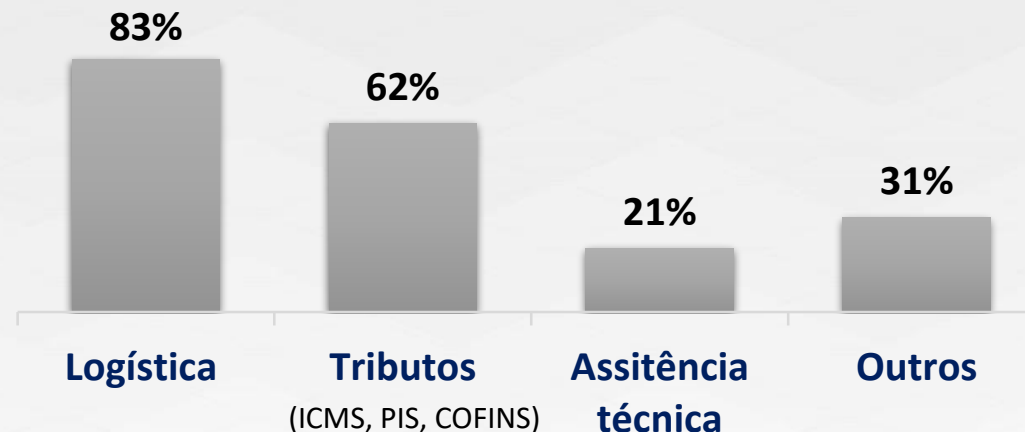


Trocas no Varejo: Processos e Custos

Resultados: Custos das trocas

-  O custo total da efetivação das trocas representou em média **2,7%** do faturamento líquido.
-  O custo tributário relacionado a realização de trocas apresentou um **impacto de 15%** do custo total das trocas.

Custos que pesam no momento da troca





Trocas no Varejo: Processos e Custos

Resultados: Custos das trocas

21%

dos produtos trocados
não podem ser vendidos
novamente



PREJUÍZO
PREJUÍZO
PREJUÍZO

4. Conclusão do Estudo





Conclusão do Estudo:

Mesmo com os altos custos o varejista ainda se dispõe da manutenção de uma política de trocas favorável aos clientes, visando a preservação da imagem da empresa no pós-compra e a fidelização da clientela.

No entanto, os custos são altos e precisam ser discutidos com todo setor.

Ficha Técnica

Tipo de Pesquisa: Pesquisa Quantitativa

Número de Entrevistas: 29 entrevistas

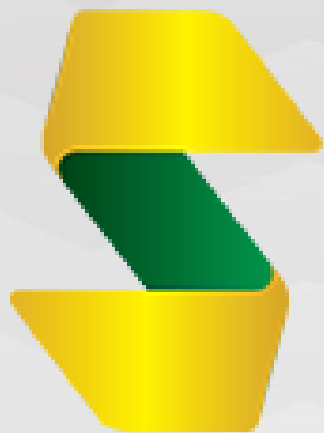
Questionário: 16 perguntas

Metodologia: Preenchimento de formulário on-line

Abrangência: Nacional

Coordenação Técnica: Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo - SBVC

Realização: Centro de Inteligência Padrão - CIP



SBVC

Sociedade Brasileira
de Varejo e Consumo



CENTRO DE INTELIGÊNCIA PADRÃO