

10 consejos para mejorar la tasa de reembolso | Vendedores Profesionales

1. Revisa regularmente tu catálogo

Puedes supervisar fácilmente el estado actual de todo tu catálogo (vendido, retirado de la venta o en venta) gracias a nuestra herramienta de gestión de catálogos. Para acceder a la herramienta, dirígete a Mi cuenta → En venta → Gestión de catálogos para Vendedores Profesionales. Solo disponible en el sitio web de Vestiaire Collective.

También puedes realizar el seguimiento de tus pedidos desde tu cuenta. Solo tienes que dirigirte a Mi cuenta → Compras y Ventas → Artículos vendidos. Recibirás una notificación por email cada vez que realices una venta. ¡No pierdas de vista tu bandeja de entrada!

2. Envía rápidamente

Cuando tu artículo se venda, asegúrate de enviarlo en un plazo de **7 días**. Si no lo envías en este plazo, la venta se cancelará automáticamente. Los envíos son muy sencillos gracias a las etiquetas de envío prepagadas que proporcionamos y nuestros transportistas especializados con opciones de recogida. Intenta encontrar una rutina que funcione para ti: comprueba el catálogo, prepara el paquete y envía cada artículo vendido a tiempo.

3. La transparencia y la precisión son fundamentales

Al describir un artículo, puede resultar tentador omitir pequeñas imperfecciones para venderlo más rápido. No caigas en esta trampa. Contamos con directrices muy precisas: cualquier defecto debe estar detallado en la descripción del producto y debe ser visible en las fotografías. Asegúrate de revisar cuidadosamente los criterios antes de seleccionar una condición para el artículo (muy buena, buena, regular...). Nuestro equipo comprueba la calidad y autenticidad de todos los artículos vendidos. Recuerda que cualquier artículo comprado a un Vendedor Profesional puede devolverse en un plazo de 14 días.

4. Intensifica la actividad durante las fiestas o las rebajas

Además de la época navideña, los períodos de mayores ventas del año son mayo y noviembre. No pierdas de vista tu catálogo en estas fechas, ya que te permitirá reaccionar con rapidez cuando vendas un artículo o cuando tengas que retirar artículos que hayas vendido en otra plataforma.

En Vestiaire Collective, el término '**reembolso**' se refiere al proceso por el que se **cancela** una venta y se reembolsa íntegramente al comprador por la misma.

La cancelación de una venta puede producirse por varios motivos. Por ejemplo, si el comprador informa de un problema con un artículo que ha recibido y lo devuelve o cuando el vendedor no envía el pedido en un plazo de 7 días.

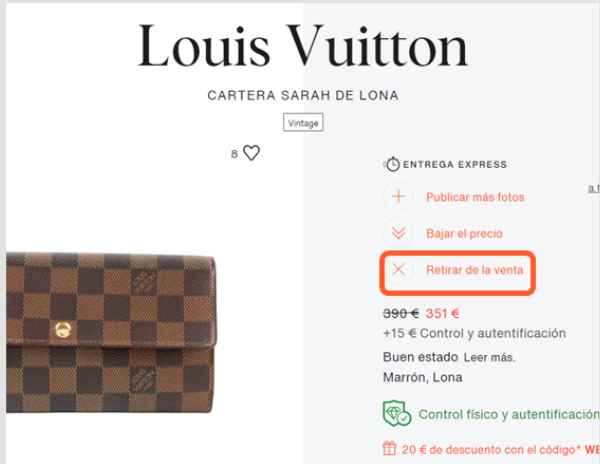
5. Retira inmediatamente de la venta cualquier artículo vendido en otro lugar

Recuerda eliminar de Vestiaire Collective los anuncios de los artículos que ya no estén disponibles. Esto te ayudará a evitar cancelaciones de ventas, que repercuten negativamente en tu tasa de reembolso.


Si sueles publicar tus artículos manualmente, ahora puedes utilizar nuestra herramienta de gestión de catálogos para eliminar rápida y fácilmente los artículos no disponibles. Para acceder a la herramienta, dirígete a Mi cuenta → En venta → Gestión de catálogos para Vendedores Profesionales. Solo disponible en el sitio web de Vestiaire Collective.

Consejo: puedes buscar tus artículos con la herramienta de gestión de catálogos usando el ID del producto o la referencia (Ext ID). A continuación encontrarás tres formas diferentes de eliminar tus artículos.


Desde la página del artículo
Seleccionar "Retirar de la venta"



Desde la gestión del catálogo
Clica en los tres puntos → selecciona "Retirar de la venta"



Desde la página de tu cuenta
Mi cuenta → En venta → Retirar de la venta



Si pones a la venta tus artículos utilizando una de nuestras soluciones de publicación múltiple, asegúrate de que tu archivo csv está configurado correctamente y no dudes en compartir cualquier problema o pregunta con nuestro equipo. Sabemos que pueden surgir problemas de vez en cuando, pero siempre trataremos de solucionarlos lo antes posible.

6. Comprueba la procedencia de tus artículos

Comprobamos la autenticidad de todos los artículos vendidos. Sabemos que al manejar grandes volúmenes pueden ocurrir pequeños errores, por lo que recomendamos trabajar en estrecha colaboración con los proveedores para garantizar que todos los artículos son auténticos. Siempre que sea posible, incluye los certificados de autenticidad con el producto. Existen empresas que ofrecen evaluaciones de autenticidad cuando se necesita otra opinión, pero asegúrate de confiar en los mejores proveedores para verificar la autenticidad de tus artículos.

7. Revisa tus artículos cuidadosamente

Si estás experimentando un elevado número de ventas canceladas por no conformidad, es decir, el artículo es devuelto por el comprador porque no se corresponde con la descripción proporcionada, puede que sea el momento de llevar a cabo algunas comprobaciones adicionales. Si los artículos han estado almacenados durante mucho tiempo, es posible que presenten mal olor o moho. Si no has detallado estos defectos en la descripción del producto, el comprador está en su derecho de solicitar una devolución por no conformidad que afectará a tu tasa de reembolso.

8. Ve más allá

Cuanta más información proporcionas en tu anuncio, más fácil será para los posibles compradores encontrar tu artículo. También les resultará más fácil hacerse una idea clara del producto y evitar decepciones. Muchos de nuestros compradores están acostumbrados a experiencias de lujo: piensa en sorprenderles con fotos en alta definición y en primer plano, mostrando los artículos desde distintos ángulos e indicando el nombre del modelo, el color, la talla, el material... Esto te ayudará a vender más rápido. Además, si detallas estarás más protegido contra las cancelaciones de ventas y de reembolso por motivos de conformidad.

9. Aprende de la experiencia y evita repetir los errores

Cada mes te enviamos un informe que incluye tu tasa de reembolso basada en las ventas y cancelaciones realizadas en el mes natural anterior. En el email encontrarás un enlace para acceder a la lista de todas tus ventas canceladas del mes anterior, con el motivo de la cancelación (autenticidad, conformidad, no envío). Esta información puede resultarte útil a la hora de solucionar o evitar los mismos problemas en el futuro.

10. ¿Te vas de viaje? ¡Pon tu cuenta también de vacaciones!

Cuando te vayas de vacaciones, es fundamental que hagas uso de nuestro Modo Vacaciones. Si no puedes enviar un artículo vendido, la cancelación por no envío repercutirá negativamente en la tasa de reembolso. Con el Modo Vacaciones, tus artículos seguirán visibles en el catálogo y los compradores sabrán que volverás pronto.

Puedes activar el Modo Vacaciones siguiendo estos pasos:

En la app: Yo → Modo Vacaciones

En la web: Mi cuenta → Modo Vacaciones

The image displays two screenshots illustrating how to activate Vacation Mode. On the left, the website interface shows the 'Mi cuenta' (My account) page with a 'MODO VACACIONES' button highlighted in a red box. On the right, the mobile app interface shows the 'Yo' (Me) screen with 'Modo Vacaciones' highlighted in a red box, and a subsequent screen where the 'Modo Vacaciones' toggle switch is turned on, also highlighted in a red box. The app screen also shows fields for 'Fecha de inicio' (Start date) and 'Fecha de final' (End date).