Cómo M2E gestiona los Pedidos de Reposición de Amazon en Shopify

Amazon Pedidos y Envío · https://docs.m2ecloud.com/es/docs/como-m2e-gestiona-los-pedidos-de-reposicion-de-amazon-en-shopify/

Cuando un cliente recibe un artículo dañado o incorrecto, puede solicitar un reemplazo a través de Amazon en lugar de un reembolso. Si se aprueba la solicitud, es posible que tengas que recibir el artículo devuelto y enviar uno nuevo.

La sustitución se emite sin coste adicional para el comprador, ya que no se trata de una nueva compra, sino de la continuación de la transacción original. Por eso, el total del nuevo pedido suele ser de 0 $ y las condiciones de entrega coinciden con las del pedido inicial.

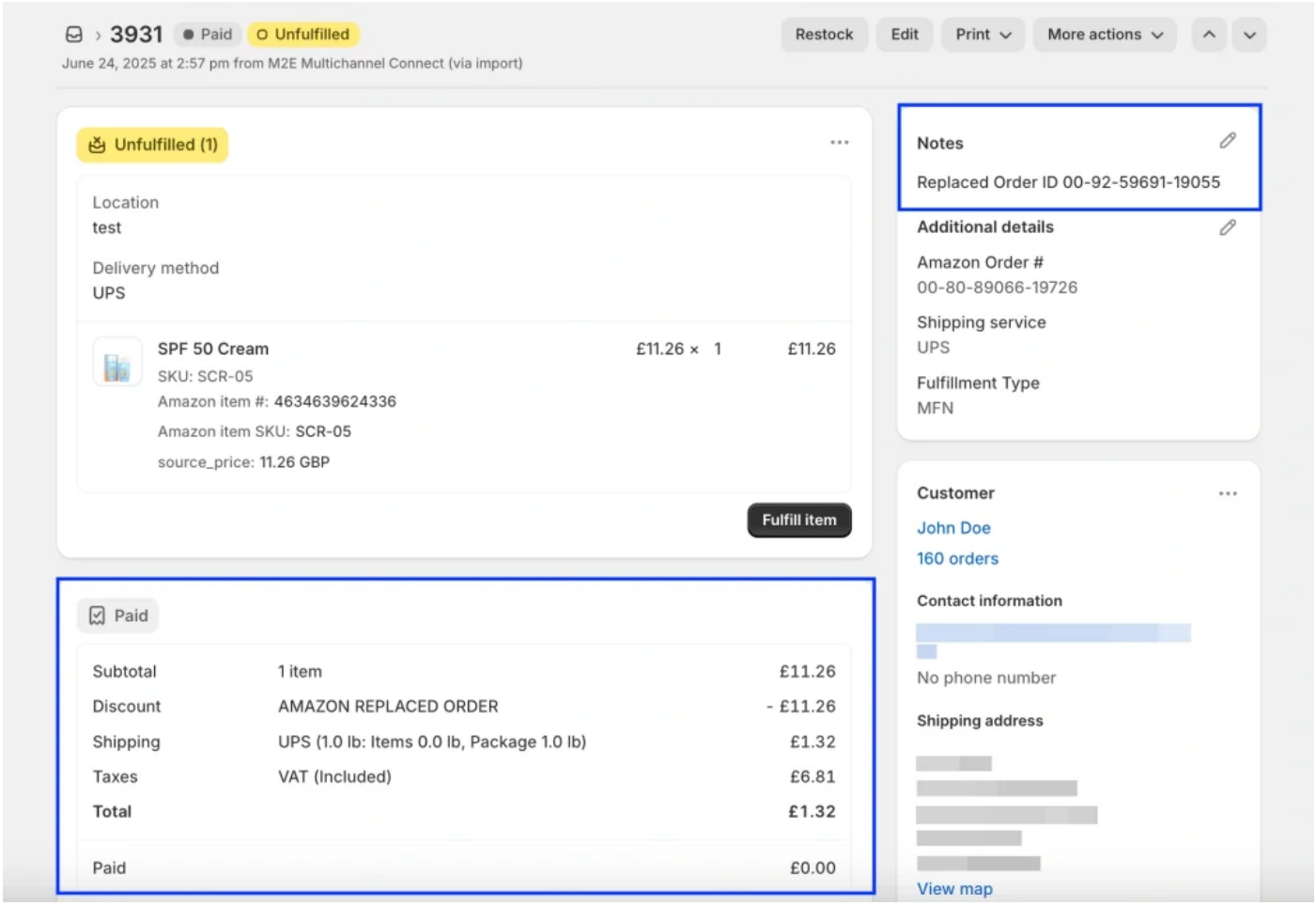
M2E Multichannel Connect es totalmente compatible con los pedidos de reposición de Amazon y los importa a tu tienda Shopify. Aunque Shopify no permite pedidos con un total cero por defecto, M2E aplica una solución integrada para sincronizar estos pedidos.

Flujo de trabajo de M2E para reposiciones

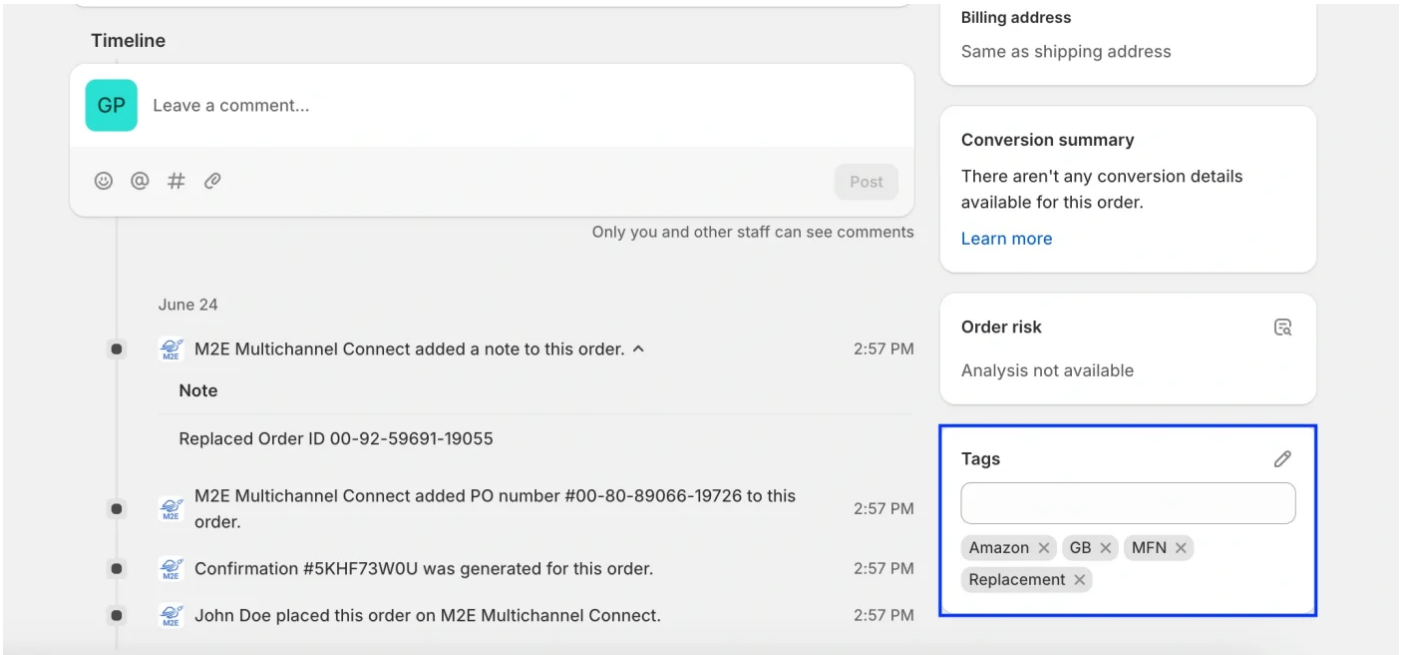
El cliente realiza un Pedido en Amazon y recibe el artículo. Si hay algún problema, como que el artículo está dañado, falta o es incorrecto, el cliente se pone en contacto con Amazon.

Amazon revisa el problema y, si lo aprueba, emite un pedido de sustitución. Se crea un nuevo ID de pedido y M2E importa el pedido de sustitución a Shopify con los siguientes detalles:

- El **ID del Pedido original se incluye en la** *sección**Notas*** del Pedido de sustitución. De esta forma, puede rastrear el historial completo del pedido y responder a las consultas de los compradores.
- Se aplica automáticamente un **descuento del 100%**, por lo que el **total del pedido pasa a ser $0**. Esto permite crear el pedido de Amazon en Shopify.



- **Se añade una etiqueta «*Sustitución*»** a todos estos pedidos, para que pueda identificarlos al instante en su Lista de pedidos.



> ℹ **La cantidad de existencias se actualiza tanto para el pedido original como para el de sustitución.** Esto significa que M2E reduce las existencias disponibles cada vez: una vez cuando se crea el pedido original y otra vez cuando se sincroniza el pedido de sustitución.
>
> Por lo tanto, si el artículo original fue devuelto, es posible que tenga que reponerlo manualmente. Pero si el artículo estaba dañado y fue reemplazado, no es necesaria ninguna otra acción, ya que M2E ya ha ajustado su cantidad correctamente.

Ventajas clave para Vendedores

Si utilizas M2E Multichannel Connect para gestionar tus ventas de Amazon en Shopify, esta solución te ayudará a

- Reconocer cuándo un pedido de Amazon es un reemplazo de un artículo defectuoso.
- Comunicarte claramente con los compradores haciendo referencia al pedido original
- Mantener el flujo de trabajo de los pedidos centralizado en el administrador de Shopify.

La solución de M2E es especialmente útil para productos electrónicos, artículos para el hogar, moda y otras categorías en las que las sustituciones son más frecuentes debido al tamaño, defectos o problemas de entrega.