

TD 3 – Retour produit et avoir

Connectez-vous

ETAPE 1- Activer et accéder aux retours produits

Cliquez sur « SAV » puis « Retours produits »

😨 PrestaShop	Accès rapide 🔻 🛛 🗨 🛛 Rec
Tableau de bord	
VENDRE	
Commandes	C
Catalogue	
Clients	
SAV	SAV
Statistiques	Messages prédéfinis
DERSONNALISER	Retours produits

La page retour produits affiche la liste de l'ensemble des retours

Vous pouvez aussi sur cette page activer ou non les retours produits et modifier les options.

Tableau de bord /ENDRE	SAV / Retours produits Retours produits				
Catalogue	[
Clients	RETOURS PRODUITS				
SAV	I ID II	D commande	État	Date d'émission	
Statistiques PERSONNALISER			Δ		
Modules					
Apparence			Aucun enregistrement trouvé	<u></u>	
Livraison					
Paiement					
International					
		+			
Paramètres de la boutique	Activer les retours	OUI NON			
Paramètres avancés		Activer ou désactiver la pris	e en charge des retours produit	5	
≡	Nombre de jours	14 Monthes de jours anglès la c	lete de liverieen nondant lergue	le la cliant anut esta una ana ana duite	
		nombre de jours après la d	are de invarson periodrit resquei	s le chenc peuc recourner ses produits	
	Préfixe des retours produits	#RE			
		Préfixe utilisé pour la nume	érotation des retours produits (e.	× N°RE00001).	
				1	Enregistrer

Effectuer un retour :

Si la commande est éligible (Si vous avez activé l'option «retour produit »), le client peut effectuer un retour en indiquant la raison et le nombre de produits. Vous recevez alors dans votre interface d'administration la notification de retour qui a pour état : « en attente de confirmation ». En cliquant sur la ligne du retour produit, vous pouvez afficher plus de détail et modifier son état.

Commande Comma Plus d'in if de retour J ^{ai} chan État En atte	nde n°4 du 27/12/20 formations sur la fic gé d'avis nte de confirmation	16 he commande	État			
if de retour ^{Jai chan} État En atte	gé d'avis nte de confirmation	-	État			
État En atte	nte de confirmation		Etat			
Etat actu	el du retour produit	-				
Produits Référe	nce Article				Quantité	Outils
demo_	5	Printed Sun	nmer Dress - Color : Yell	ow, Size : S	1	X Supprimer
Liste de	s produits contenus	dans le colis rétou	mé.			
n de retour Ce lien e	st seulement dispor	nible après la valid.	ation et avant que le pac	uet ne soit envoyé.		
	Produits Référen demo_1 <i>Liste des</i> on de retour - <i>Ce lien e</i>	Produits Référence Article demo_5 <i>Liste des produits contenus</i> on de retour <i>Ce lien est seulement dispo</i> r	Produits Référence Article demo_5 Printed Sur tiste des produits contenus dans le colls retour on de retour Ce lien est seulement disponible après la validation	Produits Référence Article demo_5 Printed Summer Dress - Color : Yell Uiste des produits contenus dans le colis retourné. on de retour - Ce lien est seulement disponible après la validation et avant que le page	Produits Référence Article demo_5 Printed Summer Dress - Color : Yellow, Size : S tiste des produits contenus dans le colls retourné. on de retour ce lien est seulement disponible après la validation et avant que le paquet ne soit envoyé.	Produits Référence Article Quantité demo_5 Printed Summer Dress - Color : Yellow, Size : 5 1 Liste des produits contenus dans le colis retourné. 1 on de retour

Les états possibles sont :

- En attente de confirmation
- En attente du paquet.
- Paquet reçu.
- Retour refusé.
- Retour terminé.

ETAPE 2- Les avoirs

Cliquez sur « Commandes » puis « Avoirs »



Tableau de bord	Avoirs	
VENDRE		
Commandes		
Catalogue	AVOIRS ()	0022
Clients	ID ID commande Date d'émission	PDF
SAV		
Statistiques		
PERSONNALISER		
Modules		
Apparence	Aucui ellegistiellerit übüve	
Livraison		
Paiement		
International		
ONFIGURER	+ n. 2019.09.29	
Paramètres de la boutique		
Paramètres avancés	* Au 2019-08-28	
≡		Générer un fichier PDF
	© CONFIGURATION DES AVOIRS	
	P éfixe des avoirs Ce perfixe sera utilisé devant les numéros d'avoirs.	
		Enregistrer
La liste des avoi r	rs existants apparait ici	

Vous pouvez choisir **un préfixe** qui sera placé devant chaque numéro d'avoir.

Créer un avoir

Allez dans « commandes » puis « commandes ».

La liste des commandes apparait.

Cliquez sur la commande contenant le produit qui vous a été renvoyé pour avoir plus de détails – (Si vous avez activé la fonction « retours produits »)

PRODUITS 3									
	Produit	Prix unitaire	Quantité	Remboursé	Quantités disponibles	Total TTC	Rembourser		
	Pull imprimé colibri - Taille : S Numéro de référence : demo_3	34,46 €	1		1198	34,46 €		0/1	
V	Coussin renard - Couleur : Blanc Numéro de référence : demo_15	22,68 €	1		298	22,68€		0/1	
*	Carnet de notes Ours brun - Type de papier : Ligné Numéro de référence : demo_9	15,48€	1		298	15,48€		0/1	
Pour c	ce groupe de clients, les prix sont affichés : TTC					Proc	uits :		72,62 €
						Livr	aison		0,00 €
Générer (Gúnérer (Remboulge	un avoir un bon de réduction er les produits								72,02 €

En dessous du tableau "Produits" :

- Cochez les articles renvoyés.
- Cochez la case "Remettre les produits en stock" si vous souhaitez remettre les produits dans votre stock.
- Cochez la case "Générer un avoir".
- Pour faire plaisir à un client malgré une erreur dans sa commande, pensez à lui offrir un bon de réduction en cochant la case "**bon de réduction**".
- Vous pouvez aussi rembourser ses frais de port en cliquant sur "Inclure les frais de port". Une fois que vous avez sélectionné toutes les options que vous désirez, confirmez en cliquant sur "Retourner les produits".

L'avoir est désormais créé et disponible dans les détails de la commande, ainsi que dans la page "Avoirs". À partir de là, vous pouvez cliquer sur le lien pour télécharger le fichier PDF. Votre client verra l'avoir dans son espace utilisateur.

Si vous avez créé un bon de réduction, il le verra dans la section "Bons de réduction" dans son compte utilisateur. S'il clique dessus, la page dédiée apparaîtra.

Le montant des articles renvoyés est ajouté au bon de réduction. Le client peut utiliser différents codes de réduction (à gauche de la rangée) la prochaine fois qu'il passe une commande.