

Ayuda para prevenir disputas en órdenes Business-to-Business



NO
hagas negocios
SIN ELLA™



Las disputas pueden ser costosas, consumir tiempo y dañar la relación con tus clientes. Te compartimos algunos tips para ayudarte a prevenirlas en las órdenes business-to-business (B2B) canceladas, no recibidas o dañadas.



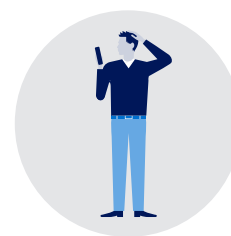
Órdenes canceladas/devueltas

- Informa con claridad tus políticas de devolución y cancelación.
- Especifica a tus clientes las compras no reembolsables o no cancelables.
- Avisa cuando los pagos por adelantado son cobrados inmediatamente.
- Emite créditos por reembolso de manera inmediata.



Órdenes no recibidas

- Espera a realizar el cargo hasta que los bienes hayan sido enviados o el servicio haya sido proporcionado.
- Notifica al cliente sobre retrasos en la entrega.
- Obtén la confirmación del cliente o la persona que haya recibido el envío.



Órdenes dañadas/ no satisfechas

- Asegúrate de que tus clientes puedan contactarte fácilmente.
- Asegúrate de que las confirmaciones de tus órdenes incluyan dónde consultar los términos y condiciones, así como las instrucciones para recoger y devolver.
- Trabaja con tus clientes para resolver problemas y prevenir disputas.

Para más consejos sobre prevención de disputas, visita
americanexpress.com.mx/disputas