

## Manipulácia s vráteným tovarom :)

**Vrátenie tovaru je zložitý proces, pretože väčšinou ide o manipuláciu s malým množstvom tovaru smerom späť od zákazníka, zatiaľ čo podnik je zvyknutý manipulovať s veľkým objemom tovaru smerom k zákazníkovi.**

K vráteniu tovaru dochádza z rôznych dôvodov, napríklad ak nastane problém s fungovaním daného produktu, alebo zákazník zmení svoj názor.

Veľa logistických systémov má problém tento typ pohybu tovaru zvládnuť, náklady sú navyše relatívne veľmi vysoké. Náklady na presun produktu späť určitým logistickým reťazcom, t.j. od spotrebiteľa k výrobcovi, môžu dosahovať až devätnásobok nákladov na presun rovnakého produktu od výrobcu smerom k zákazníkovi. Ide teda o významnú oblasť nákladov a služieb a ako také si získava stále viac pozornosti.

Problém vystupuje hlavne z dôvodu nekompletnosti informácií k logistickému rozhodnutiu príslušného manažéra, ktoré musí vydať v určitom čase pre spätnú dodávku tovaru. Logistický proces riadenia toku tovaru a služieb vychádza z plánovitej činnosti založenej spravidla na zmluvnom základe a je orientovaný na dodávateľa.

Pohyb tovaru od zákazníka je výsledkom vzťahu medzi zákazníkom a marketingom. Precizovanie tohto zmluvného vzťahu v rámci zákazníckeho servisu je žiaduce zosúladiť s logistickým systémom riadenia. To znamená, že informačné toky medzi jednotlivými činnosťami definovanými v strategických zámeroch podniku do značnej miery môžu minimalizovať náklady tejto zložky logistického reťazca.