

# حقایق برگشت پول فایل های خریداری شده یا محصولات مجازی - دیجیاتو

واحد تبلیغات | دوشنبه، ۰۲ اردیبهشت ۱۳۹۸

چه در شرف راه اندازی کسب و کاری جدید باشید چه اینکه سالیان سال مالک یک کسب و کار موفق بوده اید باید بدانید مرجوع کردن محصول و استرداد وجه آن، واقعیتی اجتناب ناپذیر است!

فرض کنید از فروشگاه آنلاینی یک جفت کفش تهیه کرده اید که سایز شما نیستند. مرجوع کردن کفش ها معمولا روند ساده و روتینی دارد. یعنی در نهایت کفش را به فروشنده بر می گردانید و فروشنده پول شما را پس می دهد.

اما در این مقاله نگاهی خواهیم داشت به اینکه چه اتفاقی می افتد اگر مشتری درخواست استرداد وجه فایل خریداری شده یا همان محصول دیجیتال را بدهد. چه اتفاقی می افتد اگر مشتری [فروشگاه فایل](#) شما یک ایبوک رمان عاشقانه را به جای یک داستان معمایی بخرد؟

حقیقت اینست که مرجوع کردن محصول و برگشت دادن پول، واقعیتی اجتناب ناپذیر در هر کسب و کاری است. هر چه زودتر این واقعیت را بپذیرید، زودتر یاد می گیرید که چطور با آن مانند یک فروشنده حرفه ای برخورد کنید.

**دلایل متداولی که باعث مرجوع کردن یک کالا می شوند**



سایز کوچک. سایز بزرگ. رنگش اشتباه. یا اینکه مثلا خریدار ادعا کند اصلا چنین محصولی را سفارش نداده است!

این ها فقط تعداد کمی از دلایلی هستند که مشتری ها محصولات فیزیکی خود را پس می دهند و درخواست استرداد وجه می کنند.

اما هیچ یک از این دلایل، در حوزه فروش فایل نمی گنجد. درخواست های مرجوعی برای محصولات دیجیتال معمولا به خاطر یکی از دلایل زیر هستند:

- عملکرد محصول خریداری شده به صورت مورد انتظار نبوده است (عموما برای نرم افزارها)
- محصول خریداری شده (باز هم نرم افزار)، با پیکربندی سیستم کاربر سازگار نبوده است
- محصول خریداری شده کیفیت پایینتری نسبت به انتظار کاربر دارد
- مشتری به درستی متوجه نشده چیزی که می خرد واقعا چیست
- مشتری نظرش را تغییر داده یا به این نتیجه می رسد که دیگر نیازی به این محصول ندارد

این ها فقط دلایل کمی از درخواست هایی هستند که ممکن است با آن ها روبرو شوید. اما این وسط تکلیف فایل های شما چه خواهد شد؟

## **طبیعت منحصر به فرد استرداد وجه محصولات دیجیتال**

زمانی که درخواست استرداد وجه محصول فیزیکی داده شود، محصول بازگشت داده می شود و

پول پرداخت شده پس گرفته می شود. با این حال، زمانی که این درخواست برای یک محصول دیجیتال داده می شود، حقیقتاً راهی برای مرجوع کردن آیتم خریداری شده توسط مشتری وجود ندارد. فایل های شما تا ابد در اختیار مشتری خواهد ماند!

در عین حالی که این شرایط ممکن است پیچیده و دشوار به نظر برسد راه هایی هم برای کمتر کردن فشار ناشی از این شرایط وجود دارد:

- کسب و کارتان را بر مبنای ارائه ویژگی ها و قابلیت های بیشتر در زمان بعد از خرید استوار کنید. ویژگی هایی که بعد از درخواست برگشت پول، دیگر در دسترس مشتری نخواهند بود.

- اگر نرم افزار می فروشید، با ارائه پشتیبانی یا آپدیت محصول، می توانید هم رضایت مشتری را جلب کنید هم اینکه از درخواست های بی دلیل یا کلاه برداری های احتمالی جلوگیری کرده باشید.

- اگر فایل های گرافیکی می فروشید، می توانید مثلاً اجازه دانلود تعداد محدودی فایل در هر ماه را بدهید.

- اگر دوره های آموزشی یا یک سری ایبوک می فروشید، می توانید برای آن ها یک سطح کاربری تعریف کنید. به این صورت که مشتری شما تنها در صورتی مجاز به خرید دوره های جدید است که کتاب ها یا دوره های آموزشی قبلی را خریداری کرده باشد.

- اگر خدمات خود را بر اساس دریافت حق عضویت ارائه می کنید حتماً یکی از شرایط شما باید عدم دسترسی به محتوا بعد از لغو عضویت باشد.

## چرا باید امکان برگشت پول را فراهم کنیم؟



درحالی که ایجاد یک سیاست منطقی و منصفانه برای برگشت پول باعث آسودگی خاطر مشتریان می شود، ممکن است صاحبان فروشگاه را دچار اضطراب و سردرگمی کند. اما در واقع سیاست سختگیرانه "جنس فروخته شده پس گرفته نمی شود" هم می تواند مشکلات و هزینه های بیشتری ایجاد کند تا اینکه بتواند آن ها را کاهش دهد.

پیشنهاد می کنم امکان استرداد وجه برای محصولات دیجیتال خود را فراهم کنید. این کار نه تنها به حمایت از مشتریانان کمک می کند، بلکه برای کسب و کار شما نیز مزایایی دارد که اغلب نادیده گرفته می شوند:

- داشتن سیاست استرداد وجه منطقی و منصفانه، می تواند شما را نسبت به رقبایان در جایگاه بهتری قرار دهد.
- یکی از عوامل انگیزشی افراد در هر کسب و کاری ارائه محصول باکیفیت در عین درآمدزاییست. آگاهی از این حقیقت که مشتری شما می تواند برای یک محصول بی کیفیت درخواست برگشت پول کند انگیزه شما را برای فروش محصولات بهتر و جدیدتر دوچندان خواهد کرد.
- فراهم کردن امکان برگشت پول برای مشتریان یعنی مشتری در حالی از شما جدا می شود که به خاطر رسیدگی فوری و بدون دغدغه شما رضایت کامل دارد، و این اثر مثبتی بر کسب و کار شما خواهد داشت (حتما می دانید که هیچ تبلیغی بهتر از [بازاریابی دهان](#) [به دهان](#) نیست). به دلیل این تجربه رضایت بخش، ممکن است مشتری شما دوباره در آینده با نیاز های جدیدتری به سوی شما بازگردد.

## آناتومی استرداد وجه

### با یک سیاست شفاف شروع کنید

داشتن سیاستی که هم نیازهای کسب و کار شما و هم مشتریانان را برطرف کند، به معنای یک معامله برد-برد است. مطمئن شوید که شرایط شما شفاف و به راحتی بر روی وبسایت فروشگاه قابل دسترس است. یک سیاست استرداد وجه خوب شامل موارد زیر است:

- **چارچوب زمانی:** مشتری حداکثر تا چند ساعت یا چند روز بعد از خرید می تواند در این باره با شما تماس بگیرد؟
- **محصولات غیرقابل استرداد:** در صورتی که مایلید برای بعضی از محصولات استثنا قائل شوید، این موضوع را به وضوح در شرایط و ضوابط فروش خود ذکر کنید.
- **عواقب:** به محض اینکه درخواست استرداد وجه داده شد چه اتفاقی باید بیافتد؟ ممکن است مشتری دسترسی به پشتیبانی، دانلود های خاص، مطالب شما و یا به روز رسانی های آینده را از دست بدهد.
- **چگونگی درخواست استرداد وجه:** اگر مشتری نداند که چطور باید با شما تماس بگیرد تمام مطالبی که گفته شد بی فایده خواهد بود. حداقل باید یک لینک به صفحه



پشتیبانی یا آدرس ایمیل برای مشتری ارائه کنید.

## از دست دادن خرید یا حفظ فروش؟



درخواست های برگشت پول، آنقدرها هم که فکر می کنید بد نیستند! اغلب اوقات کمک می کنند تا بفهمید مشتری ها دنبال چه چیزی هستند، چه چیزی را در کالای شما پیدا نکرده اند یا اینکه چه چیزی می تواند بهتر شود.

گاهی اوقات، درخواست برگشت پول ممکن است به دلیل برداشت نادرست خریدار از سرویس ها و امکانات فروشگاه شما باشد. ممکن است شخصی به این دلیل که فکر می کند محصول مورد نظرش را در بین فایل های خریداری شده اش پیدا نکرده باید درخواست برگشت پول کند اما شما فایل های مورد نظر مشتری را جای دیگر یا در قالب محصولی دیگر در اختیار دارید. در این صورت به راحتی می توانید فایل ها مورد نیاز را در اختیار او قرار داده و فروشتان را حفظ کنید.

خیلی از مشتری ها درباره دلیل درخواستشان روراست نیستند. اگر مشتری خودش این اطلاعات را در اختیارتان نگذاشت، بهتر است در این مورد از خود او سوال کنید اما زمانی که این کار را می کنید حتما بیان کنید که در هر صورت حاضرید با کمال میل پول او را پس بدهید.

### برای قانون خود استثناء قائل شوید

اگر سیاست شما با شفافیت بیان می کند که تمامی درخواست های استرداد وجه باید در محدوده زمانی 30 روزه از خرید انجام شوند، پس از مشتریانانتان انتظار داشته باشید که براساس این

چارچوب زمانی رفتار کنند. اگر یک مشتری درخواستش را با فاصله 42 روز از خرید بدهد، ممکن است عکس العمل ناخودآگاه شما رد کردن درخواست او باشد. هر چه که باشد بالاخره آن ها از دوره قانونی 30 روزه ای که در سیاست شما بیان شده است عبور کرده اند. ولی بیایید قبل از اینکه تصمیم قطعی خود را اعلام کنید کمی صبر کرده و شرایط را در نظر بگیرید:

- آیا مشتری قبل از درخواست برگشت پول از شما در رابطه با حل مشکل خریدش درخواست کمک کرده است یا خیر؟
- آیا کالای دیگری هست که مشتری ترجیح دهد آن را داشته باشد یا خیر؟
- آیا کالای دیگری که پیشنهاد داده اید نیازهای او را برطرف می کند یا خیر؟
- آیا می توانید تخفیف یا مقداری اعتبار جهت خرید در آینده پیشنهاد کنید یا خیر؟

اگر می توانید فروش را حفظ کنید و این چند هزار تومان را در جیبتان نگه دارید که چه بهتر! در هر صورت باید سعی کنید تمام شرایط فعلی را بازبینی کرده و منطبق با آن تصمیم گیری کنید.

## **اگر لازم است بر سر مواضع خود بایستید**

سیاست های برگشت پول وسیله ای برای حمایت از دوطرف معامله هستند، یعنی مشتری و فروشنده. روزی می رسد که شخصی از شما درخواست می کند برای او استثناء قائل شوید شما هم با احترام درخواستش را رد می کنید. دلیل اینکار هرچه که باشد، مهم ترین آن این است که پای تصمیمی که گرفته اید بایستید.

سیاست هایی را که برقرار کرده اید بی دلیل نیستند و باید اعمال شوند. نفی کردن چیزی که خودتان وضع کرده اید به طور ناخوشایندی بر شهرت شما توسط مشتری ها اثر خواهد گذاشت. هر زمان که لازم است پای شرایط خود بایستید. حرف و حدیث ها می توانند به سرعت بین مشتری های قدیمی و بالقوه شما پخش شوند.

## **مراحل درخواست برگشت پول را ساده سازی کنید**



درست همان زمانی که مشتری متوجه می شود محصول خریداری شده به دردش نمی خورد، مشکلات او هم شروع می شود. فایل ها ممکن است آنطوری که مشتری امید داشته کار نکرده باشند یا ممکن است مشتری قبلا در مورد مشکل محصول با شما تماس گرفته باشد. دلیل درخواست او هرچه که باشد آسان کردن آن می تواند آلام اون را تسکین دهد.

اگر سیاست استرداد وجه شما با شفافیت روند ایجاد درخواست را بیان نکند، مشتری در نهایت خودش دست به کار خواهد شد.

شبکه های اجتماعی و تبلیغات دهان به دهان، اشتراک نظر را برای مشتریان آسان کرده اند. زمانی که مشتری از سطح سرویسی که دریافت می کند ناراحت باشد، ممکن است متوسل به حمله لفظی شود! حل کردن این مسئله از طریق شبکه های اجتماعی تبعات منفی برای شما و فروشگاهتان در بر خواهد داشت.

در جاهای مختلفی از سایت صراحتا بیان کنید که مشتریان چگونه می توانند درخواست استرداد وجه کنند. آن را در شرایط و ضوابط وبسایت خود ذکر کنید و صفحه شرایط و ضوابط را به صفحه فروش محصول لینک کنید. فقط اطمینان بیابید که پیدا کردن آن برای مشتری آسان باشد.

## **پس به طور کلی چگونه می توان درخواست های برگشت پول را کاهش داد؟**

با توجه به مطالبی که گفته شد، به عنوان مالک یک کسب و کار چه گام هایی می توانید در جهت کاهش تعداد درخواست های برگشت پول بردارید؟ پاسخ: تا جایی که ممکن است پیشاپیش اطلاعات لازم را فراهم کنید و از کیفیت فایل های خود اطمینان حاصل کنید.

در زیر نکاتی برای پیشگیری از ارسال درخواست برگشت پول ذکر شده است:

1. برای فایل ها توضیحات شفاف همراه با جزئیات ارائه کنید.
2. مطمئن شوید که فایل ها ویژگی هایی که در بخش توضیحات محصول ارائه می کنند را دارا هستند.
3. اسناد پشتیبانی مفید ارائه کنید و به سوالات متداول در بخش FAQ سایت پاسخ دهید.
4. از ویدئوهای دمو، فایل های نمونه و امتحان مجانی (Free trial) استفاده کنید.
5. به پشتیبانی قبل از فروش به عنوان یک اولویت نگاه کنید، یا اینکه امکان چت قبل از فروش را بر روی سایت خود فراهم کنید.

این ها ابزار هایی هستند که مشتری می تواند قبل از نهایی کردن سفارش از آن ها بهره مند شود. فراهم کردن اطلاعات لازم قبل از خرید برای مشتری می تواند درخواست های برگشت پول را به شکل چشم گیری کاهش دهد.

## به یاد داشته باشید: مرجوع کردن محصول و درخواست استرداد وجه، واقعیتی اجتناب ناپذیر در زندگی همه ماست

برگشت پول، می تواند نتایج مثبتی برای مشتری و کسب و کارتان در پی داشته باشد. با این کار هم می توانید روابط بین خود و مشتری های بالفعل و بالقوه خود را مستحکم کنید هم اینکه شهرت برندتان بهبود ببخشید.

«گرچه برگشت دادن پول، امری اجتناب ناپذیر است اما خوش برخورد بودن با مشتری از آن هم مهم تر است.»  
*Paolo Tajani*

در طول زمان، می آموزید که از هر درخواست برگشت پول، برداشت شخصی نکنید. دردی را که زمانی احساس کرده اید در نهایت التیام خواهد یافت. به مشتری های خود گوش دهید و از آن ها یاد بگیرید. ببینید برای بهبود سرویسی که ارائه می کنید چه چیزی را می توانید تغییر دهید، اضافه کنید و یا اینکه بهبود ببخشید؟

در نهایت لازم به ذکر است که جهت اجرای تمام مواردی که در این مطلب گفته شد نیاز به یک فروشگاه فایل مناسب دارید. برای راه اندازی فروشگاه فایل می توانید از یک برنامه نویس کمک بگیرید یا از سیستم های مدیریت محتوا نظیر وردپرس بهره ببرید و یا اینکه از سرویس هایی نظیر [فروشگاه ساز فایلو](#) استفاده کنید.

[دیجیاتو](#)