

Como realizar troca de produtos?

Objetivo: Saiba como proceder para realizar a troca de produtos (devolução de venda). O sistema Cigam Lojas e Franquias permite realizar a troca de produtos com e sem a nota fiscal de venda.

1. Em Loja, clique em <Movimentação de Estoque> e logo após <Venda/Troca de Produtos>.

Para realizar a troca de produtos é necessário que o cliente que está solicitando a troca, possua cadastro no sistema. Caso o cliente ainda não seja cadastrado, efetue o cadastro do mesmo antes de realizar a troca.

Em caso de dúvidas de como cadastrar um cliente, acesse o guia N°: 8 "Como cadastrar um cliente?"

Caso o cliente em questão esteja devolvendo um presente ou não possua cadastro no sistema, acesse o guia N°:359 "Como realizar a troca de presentes?"

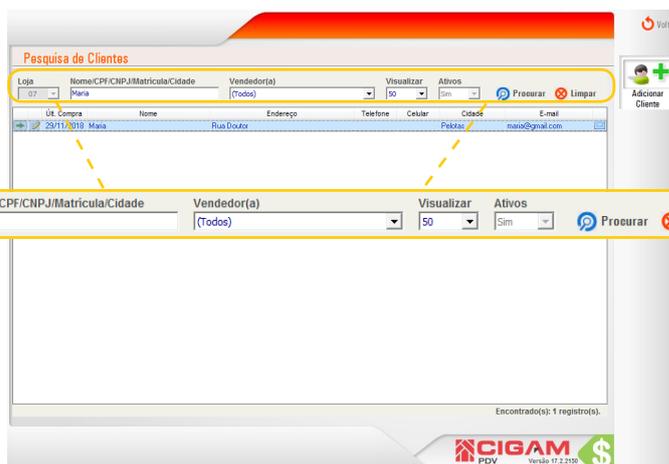
2. Selecione um vendedor.

É importante sinalizar que o vendedor que estará responsável pela devolução dos produtos, sofrerá um descréscimo no seu valor total de vendas. Porém, se realizar a venda de uma mercadoria na sequência, o mesmo não será descontado.

É recomendado que na hora da troca do produto seja selecionado o mesmo vendedor que realizou a venda anterior. Assim, o comissionamento de vendas não será modificado.

3. Após selecionar um vendedor, você será direcionado para tela "Lista de Clientes". Selecione o cliente que está efetuando a troca. Para isso clique no ícone de seta .

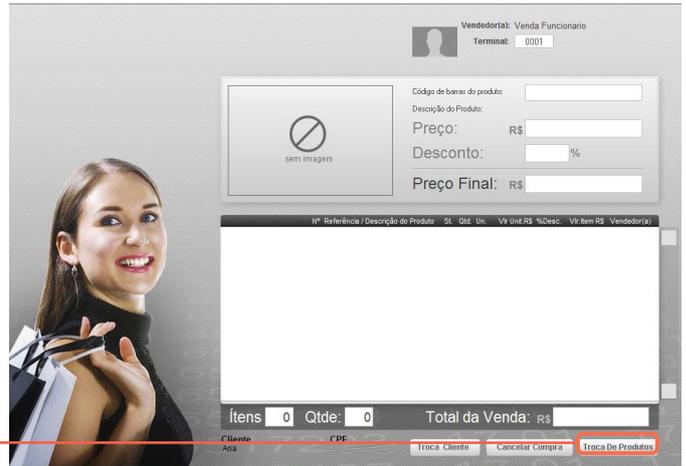
Para facilitar a sua busca o sistema dispõe de uma série de filtros para a busca do cliente desejado.



4. Clique no botão <Troca de Produtos>.



Esse processo também serve para casos, em que o cliente desistiu da compra ou o valor da venda ficou errado, e não é mais possível realizar o cancelamento. Nesse caso, o processo de devolução da venda pode ser realizado. Na sequência o crédito gerado deverá ser cancelado. Acessando (Cadastro Geral>Cadastro de Cliente> Consultar Créditos).

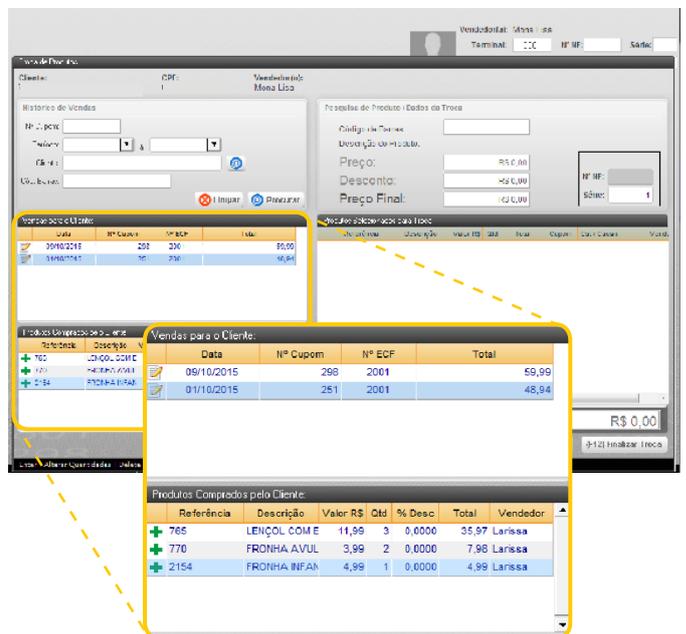


5. Na tela "Troca de produtos", logo no topo é possível ver as informações do cliente que esta realizando a troca. E no lado esquerdo da tela, é possível visualizar uma série de filtros.

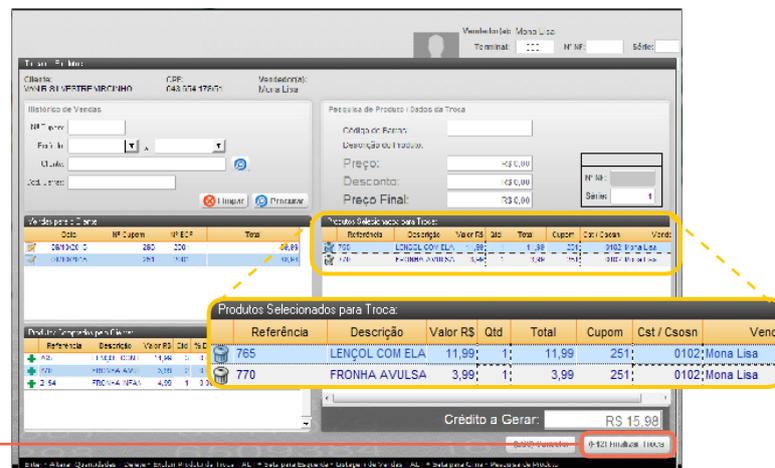
Quando selecionado um cliente que realizou compras na loja. O sistema puxará as vendas realizadas para este, agilizando o processo de troca.

No exemplo ao lado o cliente em questão realizou duas compras na loja. Uma no dia 09/10 e outra no dia 01/10. Clique no ícone de edição <✎> da compra que possui o item que o cliente deseja trocar.

Ao clicar no ícone de edição, os itens comprados pelo cliente nesta venda serão carregados no área abaixo "Produtos Comprados pelo Cliente". Selecione os itens que serão devolvidos, para isso, clique no ícone de adição <+>



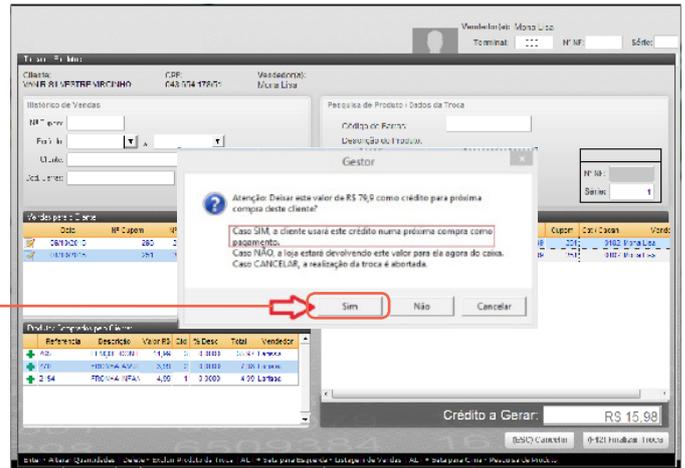
6. Após selecionar os itens que serão devolvidos, estes passarão para o lado direito da tela, como ilustra a imagem ao lado. Confira os itens e clique em <Finalizar Troca>.



7. O sistema gerará um crédito no nome do cliente com o valor da devolução, o qual poderá ser utilizado para troca por outra mercadoria ou em outra oportunidade, conforme política da loja. Clique em <Sim> para gerar o crédito.



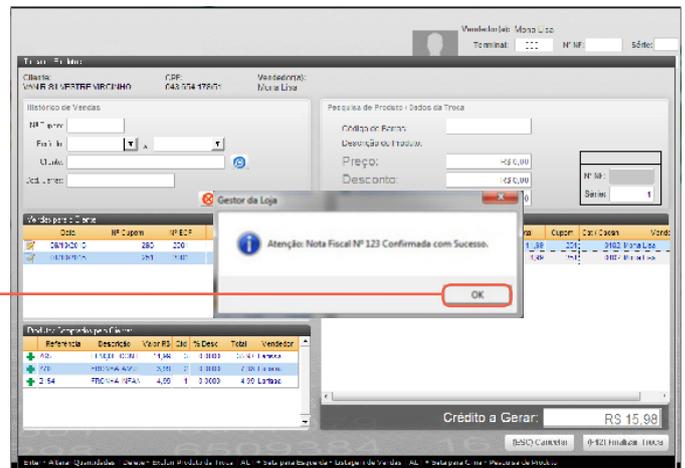
Outras opções referentes a troca são:
 Ao clicar em **NÃO** - a loja poderá devolver o valor da compra com o dinheiro do caixa.
 Ao clicar em **CANCELAR**, a realização da troca será anulada.



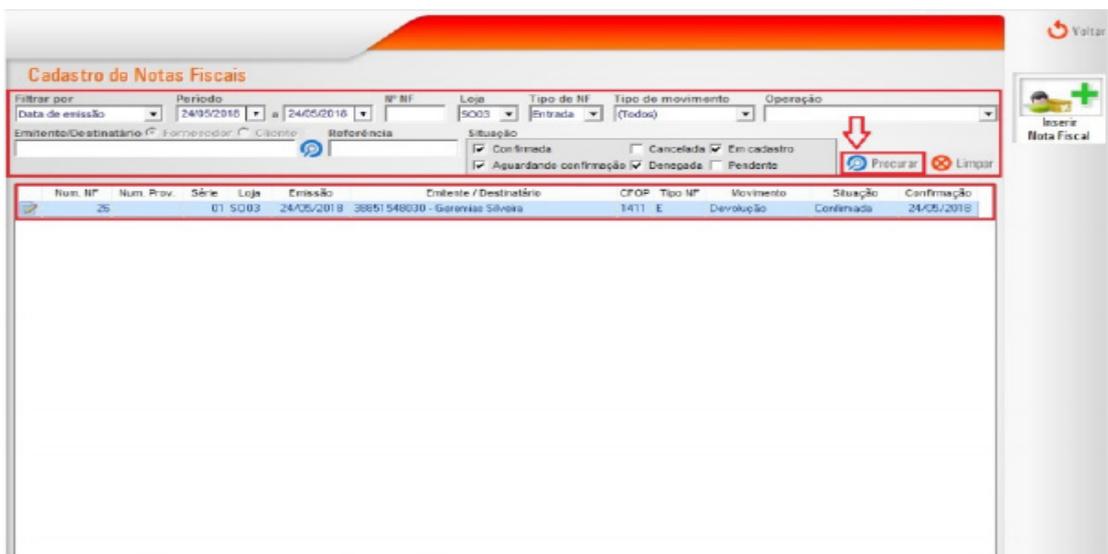
8. Por fim, o sistema confirmará a nota fiscal de devolução.



Caso o parâmetro "Apresenta a DANFE da NF de devolução de venda", esteja habilitado o sistema apresentará a DANFE, podendo assim imprimir a mesma. Para mais informações de como habilitar esta opção acesse o guia N°: 649 "Como habilitar a geração da DANFE na troca de produtos vendidos?"



7. É possível visualizar a NF de devolução gerando no módulo de Notas Fiscais (Movimentação de Estoque/ Notas Fiscais) selecionando um período e os demais campos de pesquisa. Para encontrar a NF, clique em < Procurar >.



Muito Bem! Agora você sabe como realizar troca de produtos. Boas Vendas!