

Lavoro di diploma 2024

Creazione e sviluppo di un manuale delle procedure per la gestione dei resi

Diplomando

Edward Mejia

Committente



Descrittivo

Sanitas Troesch, leader in Svizzera nel settore delle soluzioni per bagni e cucine, si confronta con inefficienze nella gestione dei resi, che comportano perdite di tempo e risorse. Per affrontare queste criticità, l'obiettivo è stato standardizzare il processo di reso attraverso un manuale operativo che definisca procedure chiare e dettagliate al personale.

L'analisi delle interviste condotte con i reparti coinvolti (vendite, logistica e acquisti) ha evidenziato problematiche quali la mancanza di informazioni sui prodotti restituiti e una comunicazione interna inefficace, fattori che generano ritardi ed errori operativi.

Il nuovo processo proposto introduce una gestione più accurata delle informazioni, l'obbligo di allegare fotografie dei prodotti restituiti e un controllo preliminare del materiale. Queste soluzioni mirano a ridurre i tempi di lavorazione, aumentare la soddisfazione del cliente e ottimizzare i costi aziendali, integrando il nuovo sistema nelle attività operative quotidiane.

