



ARTICOLO 091 · ECONOMIA E GESTIONE D'IMPRESA

Resi commerciali e costo delle operazioni di rientro

Un prodotto restituito richiede attività che continuano dopo il rimborso o la sostituzione.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Il rientro di una merce occupa tempo per ricezione, controllo e ricollocazione. Il costo commerciale del reso dipende anche dalla possibilità di vendere nuovamente il prodotto e dal tempo necessario. Contare soltanto il valore rimborsato lascia fuori queste attività.

Sul piano organizzativo, conviene distinguere le cause registrate. Un errore di preparazione, una descrizione poco chiara e una scelta del cliente richiedono risposte differenti. Le condizioni e i diritti applicabili devono essere verificati nel rapporto concreto; qui interessa la lettura del processo operativo.

Immaginiamo un negozio che riceve spesso lo stesso articolo per una misura descritta male. Una scheda più precisa potrebbe prevenire parte dei rientri. Se il problema nasce invece dalla preparazione del pacco, occorre intervenire sulla verifica prima della consegna.

Propongo di seguire ogni rientro fino alla sua destinazione, evitando che rimanga indefinitamente in un'area provvisoria. La revisione periodica chiarisce quali cause sono modificabili. Il reso diventa un'informazione utile per migliorare la promessa commerciale e l'organizzazione del lavoro successivo.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli