



Guía para redactar las mejores "shop policies"

Hola **EtsyLover!**

Estoy súper contenta de que tengas este documento en tus manos, esto significa que estás comprometida con tu tienda Etsy y que vas a triunfar con ella.

En esta Guía te explico todos los conceptos que debes tener en cuenta para redactar cada apartado de tus políticas de tienda. Te recomiendo que **te bloques un par de días para trabajar con este documento** y reflexionar sobre tus políticas.

Ya se que es mucho trabajo y que estarás pensando que tienes dos millones de cosas que hacer! Pero después lo agradecerás, ya verás. Redactar bien tus políticas establece una **relación clara y honesta con tu cliente** y te va a ayudar a vender más. Créeme!

Te recomiendo que imprimas esta guía y vayas marcando los apartados que vas trabajando y completando.

Comprométete con tu futuro y podrás vivir de tu tienda!

1. Pagos

Tarjeta de crédito (direct checkout): en mi caso es el método de pago que más utilizan mis clientas. Les permite aplazar sus pagos y no tienen que trabajar con una plataforma externa. Todo queda dentro de Etsy, que se queda una comisión y te lo ingresa cuando se lo pides a tu cuenta bancaria. Es un método muy cómodo, te recomiendo activarlo. No hace tanto tiempo que está abierto para vendedores de fuera de los Estados Unidos, antes las tiendas europeas no teníamos esta opción!

Paypal: sigue siendo una de las plataformas externas de pago más conocidas y utilizadas. Sólo tienes que crearte tu perfil y vincularlo a tu tienda de Etsy. Es muy útil para vendedores de Etsy que te quieran comprar, pues muchas veces tienen saldo en sus cuentas de paypal y quieren pagarte directamente desde esta plataforma.



ETSY
LOVERS

Pago manual (Transferencia bancaria o similar): yo no te lo aconsejo, sólo lo he utilizado en casos muy puntuales donde, por alguna necesidad especial, una clienta me lo ha pedido expresamente. Tienes que estar pendiente de que te llegue el ingreso y todo se retrasa. Etsy no sabe si has cobrado o no. Además, para transferencias internacionales es el cliente el que paga comisión y en general, no están de acuerdo en este aspecto.

2. Envíos

Intenta contestar las siguientes preguntas para que tu cliente tenga claro que servicio ofreces y así evitar malentendidos

- Con qué empresa de mensajería trabajas?
- Envías a todo el mundo?
- Cuál es el tiempo estimado de envío a las diferentes regiones?
- Envías con correo certificado? o por lo contrario, no tienes ningún tracking number para hacer el seguimiento del paquete?
- Te haces responsable de las posibles pérdidas o retrasos en la entrega?
- Te haces responsable de los impuestos que puedan cobrarle a tu cliente en aduanas?
- Si hay algún problema con aduanas, respondes tu y tu mensajería o es el cliente el que lo tiene que gestionar?
- Haces algún descuento por la compra de varios artículos en tu tienda?
- Tienes algún servicio de envío exprés?

3. Cambios y devoluciones

- Aceptas cambios de tus artículos vendidos? (puede ser que tengas algunos diseños que sí que se pueden cambiar y otros que no, por ejemplo, los que son personalizados)
- Aceptas devoluciones de tus ventas?
- Qué condiciones pones para aceptar cambios y/o devoluciones?
- Quién paga el envío de vuelta? Y el nuevo envío?
- Cómo harás la devolución del dinero?
- Cuántos días tiene el cliente para devolverte el producto?
- En qué condiciones debe estar el artículo para que devuelvas el dinero?



ETSY
LOVERS

4. FAQ (preguntas frecuentes)

Este es el apartado más libre porque sólo tú conoces las dudas que tiene tu cliente y qué información necesita para tener la seguridad que le ofreces lo que está buscando. Haz el ejercicio que te comento en el post del blog y tendrás toda la información necesaria para incluir en este apartado

5. Más información

Hay algún material especial en tus artículos que tu potencial cliente debe conocer? Tienen tus diseños alguna especificidad que es importante que se conozca antes de hacer la compra? Toda la información extra que quieras dar a la persona que visita tu tienda y que se está planteando trabajar contigo encargándote alguna de tus creaciones, debe ir en este apartado.

Toda la información que creas importante debe ser incluida, si dudas, mejor que la pongas, créeme!

Ahora ya no tienes excusa, **ponte a redactar tus políticas** con esta guía que te servirá para trabajar de forma ordenada esta sección.

Espero haberte ayudado!

Un abrazo enorme,

Mireia