FroggShop

DIDACTICIEL · SHOPWARE 6.7

Retours, échanges et SAV

Activer le service, préparer vos statuts, motifs et questions, suivre le parcours du client et traiter un dossier depuis l'administration.

SOMMAIRE

Ce que couvre ce didacticiel

01 **Activer**
Configuration, statuts de livraison, délais, options

02 **Préparer le contenu**
Statuts de dossier, motifs, questions, mails

03 **Côté client**
La demande en 5 étapes, la confirmation

04 **Traiter un dossier**
Statut, message, pièce jointe, ce que voit le client

05 **Les règles**
Livrée ou non, une ligne = un dossier, délais

06 **Récapitulatif et FAQ**
Les points à vérifier, les limites connues

VUE D'ENSEMBLE

Un dossier, trois temps

BOUTIQUE

Le client demande

Depuis son compte : commande, articles, retour / échange / SAV, motif, questionnaire. Il reçoit un numéro de dossier.

→

ADMINISTRATION

Votre équipe répond

Article par article : un statut, un message, une pièce jointe (étiquette de retour…). Un mail d'avancement part.

→

BOUTIQUE

Le client suit

Dans son compte : le badge du statut, la réponse, la pièce jointe à télécharger.

PARTIE 01

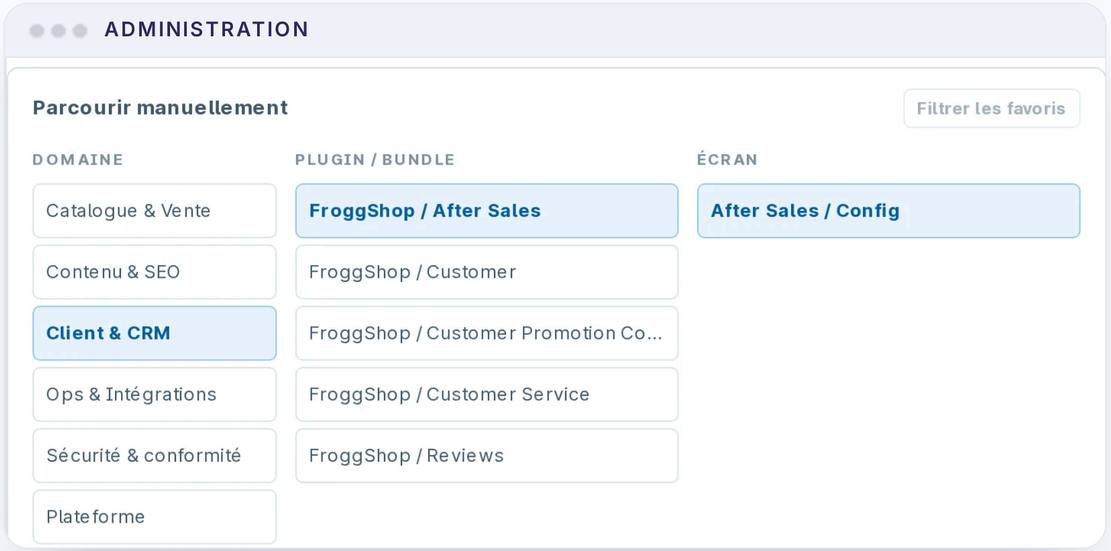
01

Activer

La configuration du service, globale ou par canal de vente.

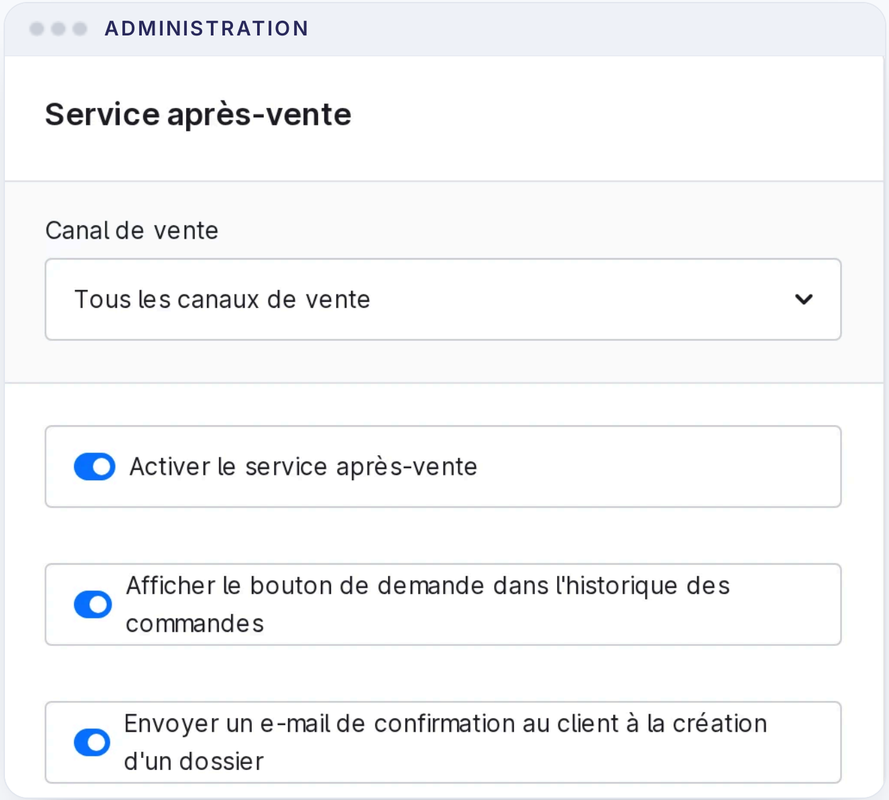
Où se trouve la configuration

Paramètres → Configurations FroggShop → Client & CRM → FroggShop / After Sales → After Sales / Config



- Astuce : tapez **« after »** dans la recherche des configurations.
- Choisissez le **canal de vente** en haut de l'écran : « Tous les canaux de vente » pour un réglage global, ou un canal pour un réglage particulier.
- Enregistrez avec **Save**.

Activer le service et choisir les statuts de livraison



1. **Activer le service après-vente** : le menu « Retours, échanges & SAV » apparaît dans le compte client.
2. **Statuts de livraison éligibles** : choisissez ceux qui ouvrent droit au retour, à l'échange et au SAV (par exemple *Expédiée* et *Expédiée partiellement*).
3. Avant ces statuts, la commande ne propose que la **rétractation**.

> **Important :** c'est vous qui décidez à partir de quel statut un produit peut être retourné. Ce n'est pas forcément « livrée ».

Délais et limites

ADMINISTRATION

730

Nombre maximal de commandes éligibles

5

Délai de rétractation (jours)

14

Délai de retour avec avoir (jours)

30

Durée de garantie (jours)

730

RÉGLAGE	EFFET CÔTÉ CLIENT
Délai de rétractation 14 jours	Badge « Éligible – N jours restants » ; le remboursement est proposé dans ce délai. Compté depuis la livraison quand sa date est connue.
Durée d'éligibilité de la commande	Au-delà : commande grisée « Délai de retour expiré ».
Nombre maximal de commandes éligibles 5	Les commandes les plus récentes proposées à l'étape 2.

Les options d'affichage

OPTION	EFFET
Afficher le bouton de demande dans l'historique des commandes	Dans « Mes commandes », chaque ligne propose « Faire une demande », avec la commande et l'article déjà choisis.
Afficher les questions à l'étape 4	Ajoute votre questionnaire à la demande. Désactivé : pas de questionnaire.
Envoyer un e-mail de confirmation à la création d'un dossier	Le client reçoit son numéro de dossier par mail.
Contenu à l'étape 1	Le texte de vos conditions de retour (contenu Storyblok). Laissez vide s'il n'existe pas encore.
Préfixe du numéro de dossier	SAV10002, RET10002… : le compteur est commun, seul le préfixe change.

02

Préparer le contenu

Statuts de dossier, motifs, questions et mails : depuis Commandes → Après-vente.

Vos statuts, vos badges

Commandes → Après-vente → Gérer les statuts

STATUT	BADGE	CLÔTURÉ
En attente de confirmation	EN ATTENTE DE CONFIRMATION	non
En attente du colis	EN ATTENTE DU COLIS	non
Colis reçu	COLIS REÇU	non
Retour terminé	RETOUR TERMINÉ	oui
Retour refusé	RETOUR REFUSÉ	oui
Demande de retour annulée	DEMANDE ANNULÉE	oui

- **Nom, couleur du badge, position** : ce que voit le client et l'ordre dans la liste de l'administration.
- **Clôturé** : l'article est traité ; sa ligne de commande peut à nouveau faire l'objet d'une demande.
- Quand tous les articles sont clôturés, le dossier passe « Clôturé ».

Un motif par type de demande

Commandes → Après-vente → Gérer les motifs

MOTIF	TYPE DE DEMANDE	PRÉCISION
La taille est trop petite	Échange	facultative
Je me suis trompé de taille	Retour	facultative
Le produit ne correspond pas à la description	Tous	facultative
Défaut de fabrication	SAV	**obligatoire**
Le produit est tombé en panne	SAV	**obligatoire**
Autre raison	Tous	**obligatoire**

- **Type de demande** : retour, échange, SAV ou tous. Le client ne voit que les motifs du type choisi.
- **Nécessite une explication** : « Précisions sur le motif » devient obligatoire.
- **Actif** : retire un motif sans le supprimer.

Le questionnaire

Commandes → Après-vente → Gérer les questions



- **Texte, position, actif** pour chaque question.
- **« Non concerné » autorisé** : un troisième choix pour les questions qui ne s'appliquent pas à tous les produits.
- Les réponses sont obligatoires pour continuer, et visibles dans la fiche dossier.
- Le questionnaire est le même pour toutes les demandes.

Les mails : création et avancement

Paramètres → Modèles de mail

MAIL · CRÉATION

Bonjour Léa Garnier,

Votre dossier SAV **SAV10002** a bien été créé.

Il sera traité par l'équipe SAV FroggShop.

MAIL · AVANCEMENT

Bonjour Léa Garnier,

Votre dossier SAV **SAV10002** est actuellement : **En cours**.

Produit concerné : Veste coupe-vent packable
Statut du produit : En attente du colis

Bonjour Léa, votre échange est accepté. Imprimez l'étiquette jointe, collez-la sur le colis et déposez-le en point relais. Nous expédions la veste en taille M dès réception.

- Deux modèles : **« SAV confirmation de création »** et **« SAV avancement dossier »**.
- Déclenchés par deux flux du **Flow Builder** ; textes, objet et mise en forme modifiables.
- Le mail d'avancement reprend le produit, son statut et le message du SAV ; la pièce jointe y est ajoutée.
- Pensez à habiller les modèles à votre charte avant la mise en ligne.

PARTIE 03

Côté client

Le parcours de Léa : une veste à échanger, des gants à retourner, dans la même demande.

« Retours, échanges & SAV » dans le compte





- Les dossiers du client, filtrés par type.
- **Faire une demande** lance le parcours en 5 étapes.

Les conditions, puis la commande

BOUTIQUE

Faire une demande de retour, échange ou SAV

Quelques étapes suffisent. Avant de commencer, merci de prendre connaissance de nos conditions générales de retour.

1 Conditions de retour — 2 Commande concernée — 3 Produits éligibles — 4 Type de demande — 5 Confirmation

☐ J'ai lu et j'accepte les conditions générales de retour.

← ANNULER — CONTINUER

Étape 1 : le client accepte vos conditions de retour.

BOUTIQUE

Commande n° 10057
Passée le 4 nov. 2026
ÉLIGIBLE - 14 JOURS RESTANTS



1 article
Goggles “Basalt”
Total **81,00 €**

Commande n° 10056
Passée le 4 nov. 2026
ÉLIGIBLE - 14 JOURS RESTANTS




2 articles
KneeGuard Enduro, Tech Tee “Basalt”
Total **168,00 €**

Commande n° 10055
Passée le 4 nov. 2026
ÉLIGIBLE - 14 JOURS RESTANTS



1 article
KESTREL Core — XC 120/110
Total **3 701,00 €**

Commande n° 10054
Passée le 4 nov. 2026
ÉLIGIBLE - 14 JOURS RESTANTS






4 articles
Total

Étape 2 : les commandes récentes, avec les jours restants ; hors délai, elles sont grisées.

03 · ÉTAPE 3

Les articles et les quantités

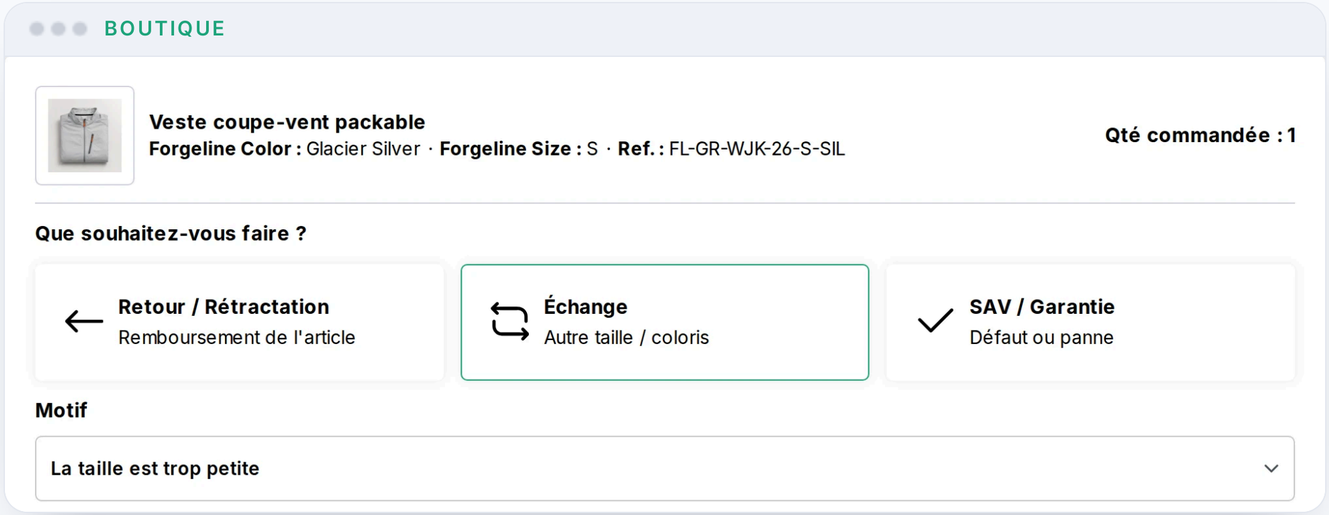
BOUTIQUE



- Le client coche les articles concernés et ajuste la **quantité**.
- Une ligne déjà en cours de traitement est **grisée**.
- « 2 articles sélectionnés : vous préciserez le type de demande à l'étape suivante. »

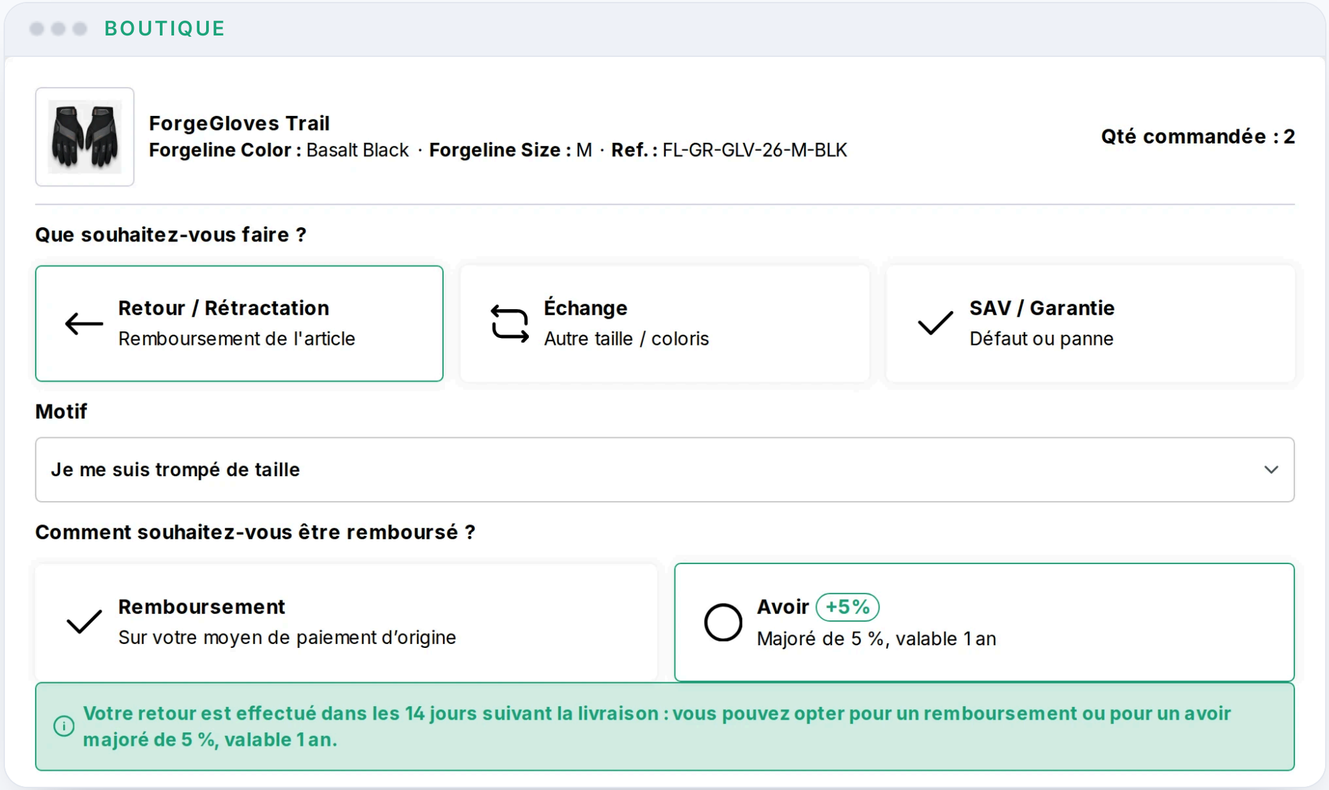
03 · ÉTAPE 4

Pour chaque article : le type et le motif



- **Retour / Rétractation** : remboursement de l'article.
- **Échange** : autre taille ou coloris.
- **SAV / Garantie** : défaut ou panne.
- Les motifs proposés dépendent du type choisi.

Le dédommagement d'un retour



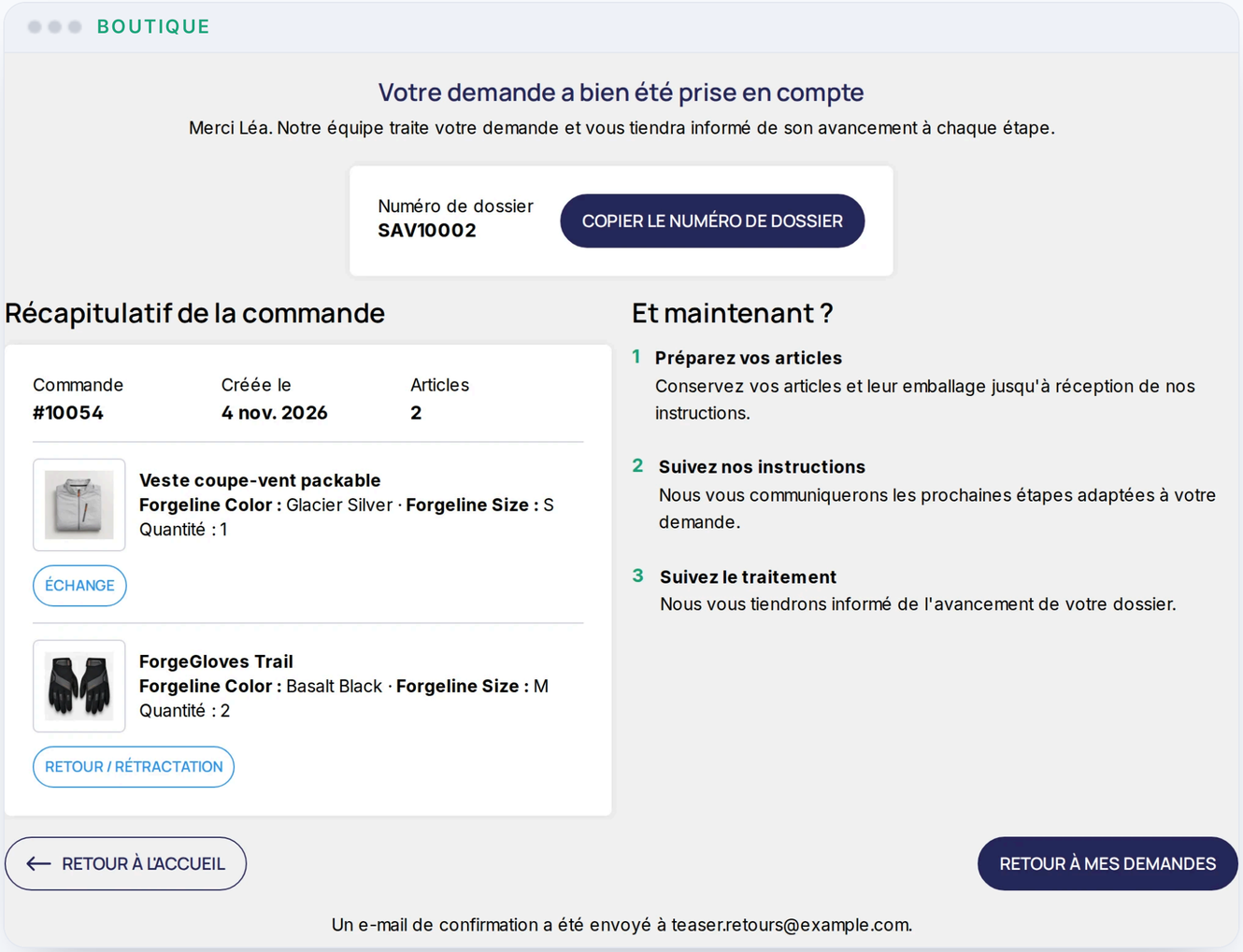
- Pour un retour, le client choisit **remboursement** ou **avoir**.
- Au-delà du délai de rétractation, le remboursement n'est plus proposé.

Exemple d'implémentation : l'avoir majoré de 5 %, valable 1 an, est propre à la démonstration. Son principe et ses conditions se décident avec vous ; l'avoir est émis par votre SAV.

Récapitulatif, envoi, numéro de dossier



- Le client certifie ses réponses, vérifie, puis envoie.
- Un mail de confirmation lui est envoyé.



PARTIE 04

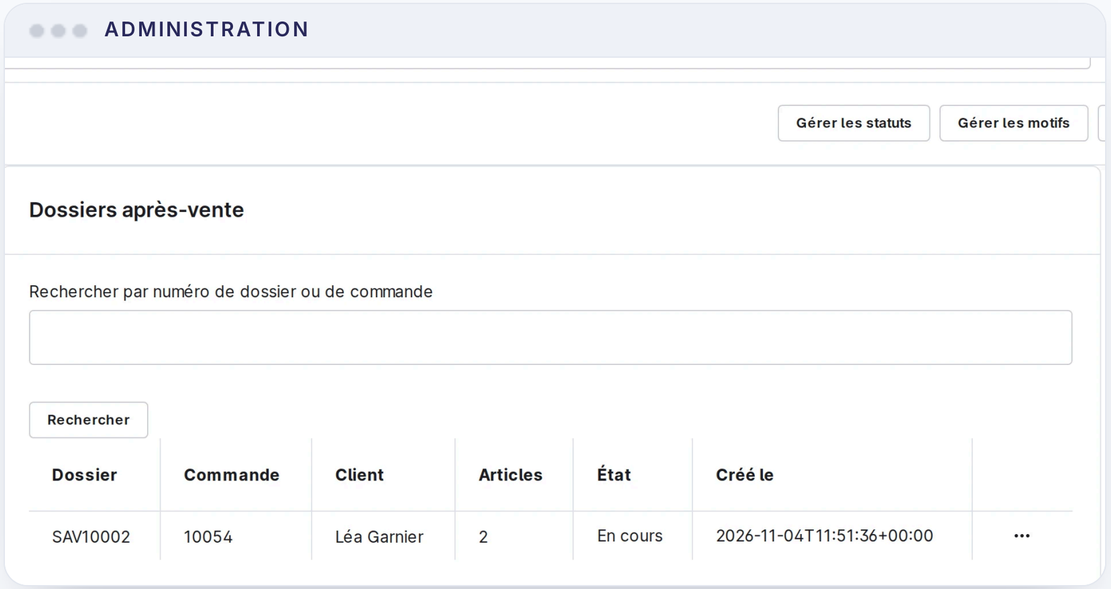
04

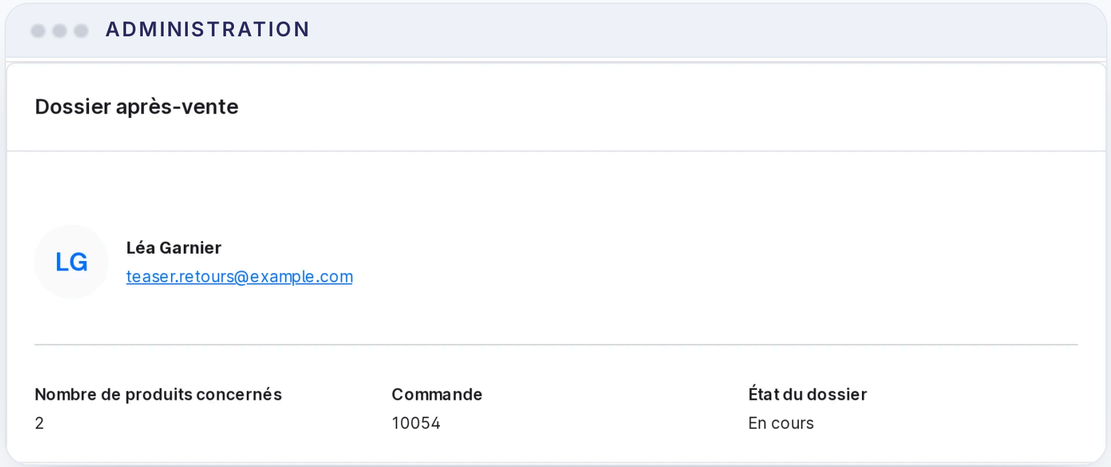
Traiter un dossier

Dans Commandes → Après-vente, article par article.

La liste et la fiche dossier

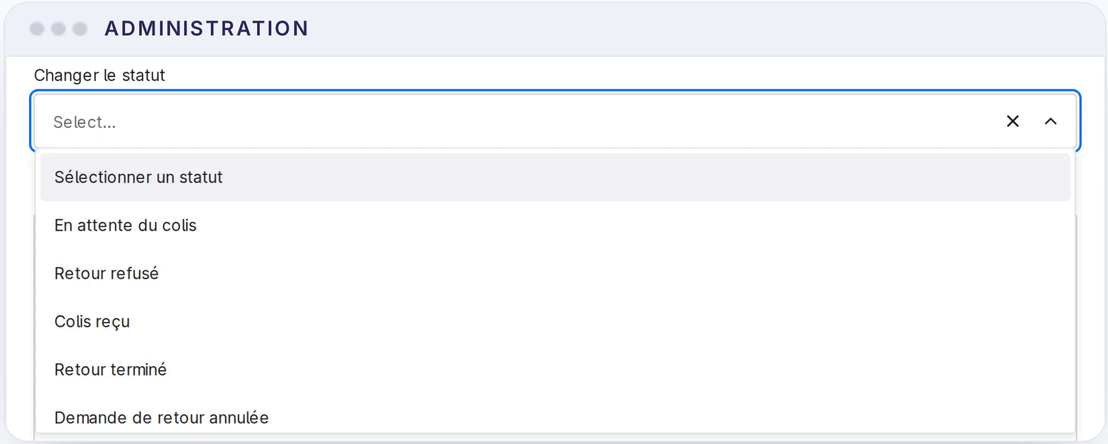
Commandes → Après-vente

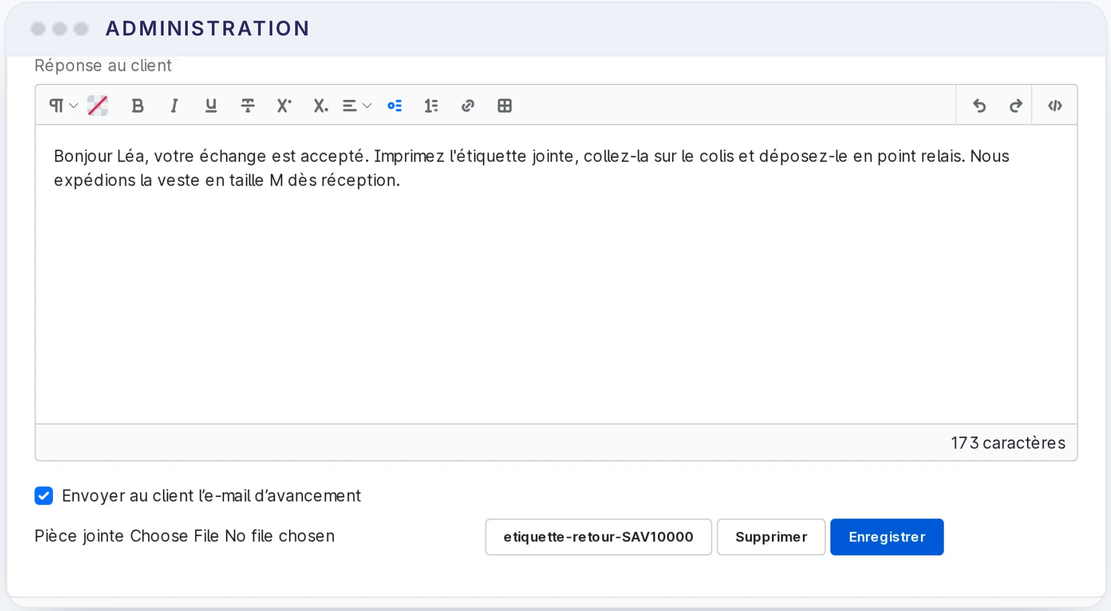




- Recherche par **numéro de dossier** ou de **commande**.
- La fiche reprend, pour chaque article, le type, le motif, les précisions et les réponses au questionnaire.

Un statut, un message, une pièce jointe





1. Écrivez la **réponse au client**.
2. Joignez le fichier (**étiquette de retour**).
3. Choisissez le **statut** et confirmez.
4. **Enregistrez** : le mail part si la case est cochée.

Le client voit son dossier traité

BOUTIQUE

Numéro de dossier : SAV10002

Commande n° 10054

Créée le 4 novembre 2026

Échange EN ATTENTE DU COLIS



Veste coupe-vent packable

Glacier Silver · S

Quantité : 1

Bonjour Léa, votre échange est accepté. Imprimez l'étiquette jointe, collez-la sur le colis et déposez-le en point relais. Nous expédions la veste en taille M dès réception.

Pièce jointe : etiquette-retour-SAV10000

- Le **badge** du nouveau statut, article par article.
- La **réponse** de votre équipe.
- La **pièce jointe** à télécharger.
- Et le **mail d'avancement**.

Par l'Admin API

- Dossiers, articles, statuts, motifs, questions : tout est exposé par l'**Admin API** Shopware.
- Votre système peut **changer un statut**, **écrire la réponse** et **pousser une pièce jointe**.
- Exemple : générer l'étiquette chez votre transporteur et la joindre au dossier, sans ressaisie.

> Les mails d'avancement restent pilotés par le Flow Builder : vérifiez qu'une mise à jour par API déclenche bien le mail voulu.

Livrée ou non, une ligne = un dossier, les délais

- **Pas encore livrée** (statut de livraison non éligible) : rétractation seulement.
- **Livrée** : retour, échange ou SAV.
- **Un dossier ouvert par ligne de commande** : la ligne est grisée jusqu'à ce que son statut soit clôturé.
- **Délais** comptés depuis la livraison quand sa date est connue, sinon depuis la commande.

> **À la ligne, pas à l'unité.** Sur une ligne de 3 articles, le client peut en renvoyer 1, 2 ou 3 dans la même demande. Pour un autre article de la même ligne ensuite, il attend la clôture ou passe par le service client.

Avant la mise en ligne

- ✓ Service **activé** sur le bon canal de vente.
- ✓ **Statuts de livraison éligibles** choisis.
- ✓ **Délais** conformes à vos conditions de vente.
- ✓ Texte des **conditions de retour** (étape 1).
- ✓ **Statuts de dossier** : libellés, badges, clôture.
- ✓ **Motifs** par type, précisions obligatoires.
- ✓ **Questions** et « Non concerné ».
- ✓ **Mails** habillés et flux actifs.
- ✓ Un **dossier de test** de bout en bout : demande, réponse, mail.

06 · FAQ

Questions fréquentes

Le menu n'apparaît pas dans le compte

Vérifiez « Activer le service » pour ce canal de vente.

Seule la rétractation est proposée

Le statut de livraison de la commande ne fait pas partie des statuts éligibles.

Une commande n'apparaît pas à l'étape 2

Seules les N commandes les plus récentes sont listées ; le bouton de « Mes commandes » permet d'en choisir une plus ancienne.

Un article est grisé à l'étape 3

Il fait déjà l'objet d'un dossier ouvert : clôturez son statut pour le libérer.

Le remboursement n'est plus proposé

Le délai de rétractation est dépassé depuis la livraison.

Le client ne reçoit pas de mail

Vérifiez la case « Envoyer au client l'e-mail d'avancement » et les flux du Flow Builder.

FroggShop

EN RÉSUMÉ

Un dossier, pas des allers-retours de mails.

Libre de choisir. Libre d'évoluer.

Retours, échanges et SAV · froggshop.com