

# UNLOCKING THE SECRETS TO ENGAGING TRANSACTIONAL EMAILS: RETURN JOURNEY

*FOCUS ON FASHION&LUXURY INDUSTRY*

DIGITAL STRATEGY & CONSULTING





# WHAT YOU WILL FIND

---



Why are transactional emails important?



Which are the “must-have” steps in the journey?



How to optimize the content and tone of voice of your emails?



What are the best practices in the market?



WE HAVE PUT TOGETHER

34 TIPS ON  
HOW TO IMPROVE  
YOUR RETURN  
PROCESS  
TRANSACTIONAL  
EMAILS





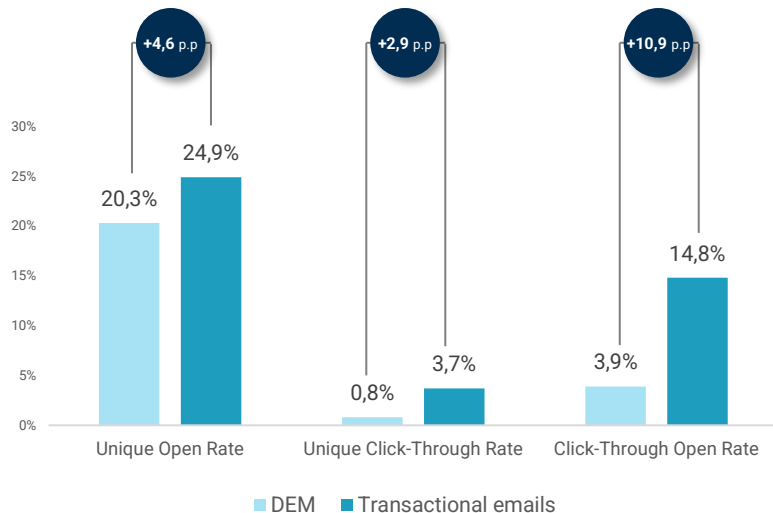
# Why transactional emails are not to be overlooked

A dead-end street or a conversation starter?

## It's up to you to decide!

The importance of transactional emails is no news to anyone, as they are an indispensable part of communication, prompted by clients themselves.

For this same reason, they are **the most opened and clicked emails!**



## But why stop there?

By stepping out from the standard, transactionals do not only fulfill a functional role but also present an opportunity to **enhance customer engagement** and **build trust** through timely and relevant communication.

We have identified best practices from brands that leave nothing to chance and seize every opportunity to:

- Accompany the customer throughout all the **moments of the journey**
- Provide all the **relevant information**
- Infuse with their **signature touch** to add **sparkle** to the tone of voice

# Behind the insights...

We conducted an online mystery **shopping experience** in Milan, adopting the perspective of a real customer, which included the **online return** process.

The test was carried out as a **registered user**, purchasing products from 25 industry leading brands, always opting for **default delivery** method and selecting the **gift option** when available.

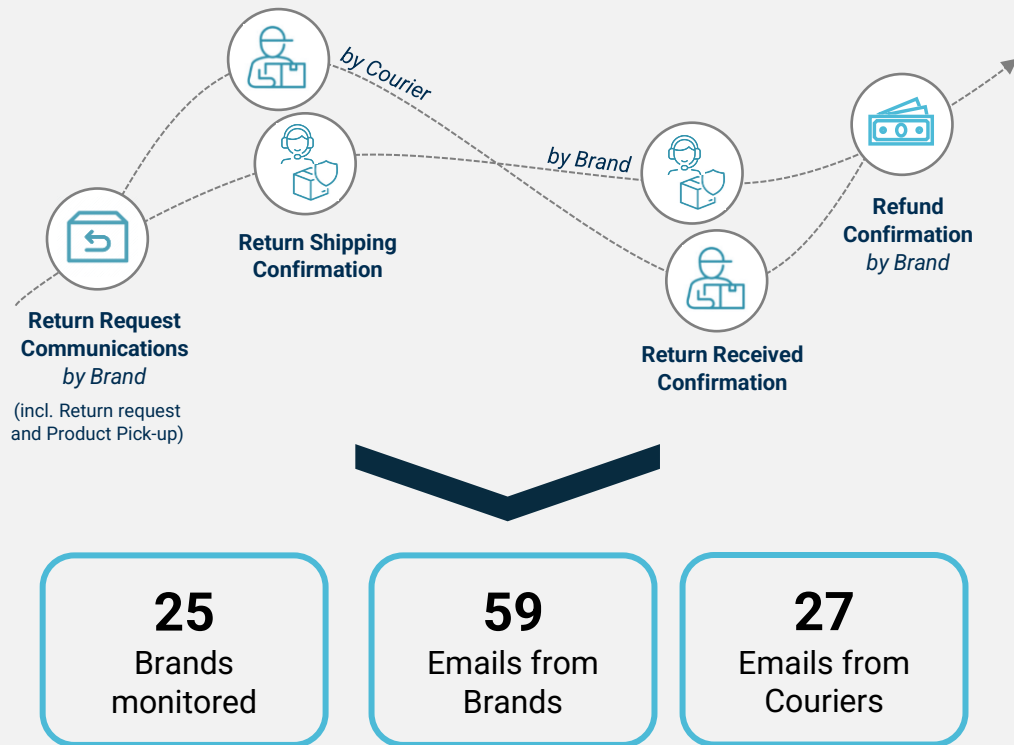
For each brand, the return process was completed online, selecting **courier pick-up** as a preferred method. When courier pick-up not possible, courier drop-off was used instead.

We tracked all transactional communications sent by the brands, analyzing:

- **Journey architecture** and sending **time**
- **Content features**
- **Tone of voice**

Beyond communications sent by Brands, we also monitored the number and type of communication received from Couriers

## RETURN JOURNEY





Hard Luxury



BVLGARI

Cartier



TIFFANY & Co.

Soft Luxury

ARMANI

BOTTEGA VENETA

BURBERRY



DIOR

DOLCE & GABBANA

FENDI

FERRAGAMO

GUCCI



MONCLER

PRADA

TOD'S

VALENTINO

Fashion



ZARA

Dept. Store

RINASCENTE

Our Panel



# Agenda

- 1 Journey architecture** and sending **time**
- 2 Content & features
- 3 Tone of voice

# Journey Architecture

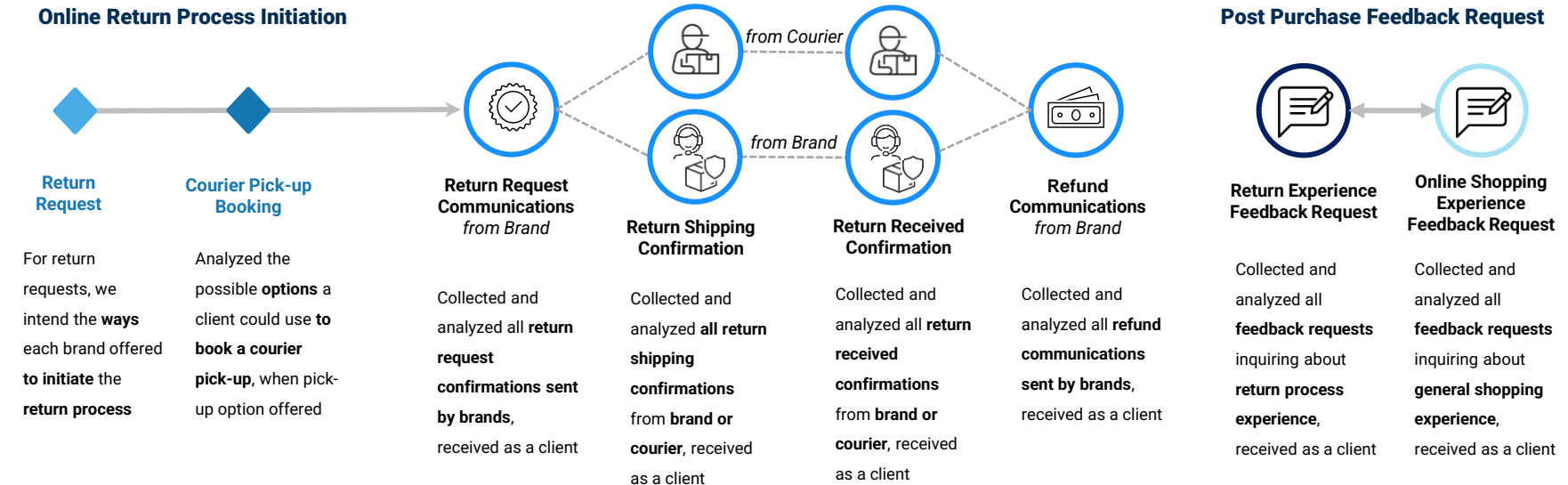
(Panel 25 Brands, May – beginning of June 2024)



Observing the complete Return process of 25 brands from the very first step of Return request to the final communication of Refund confirmation or Customer feedback, we have categorized the steps and types of communications into 3 areas depicted below.

## Online Return Journey Communications

### Online Return Process Initiation



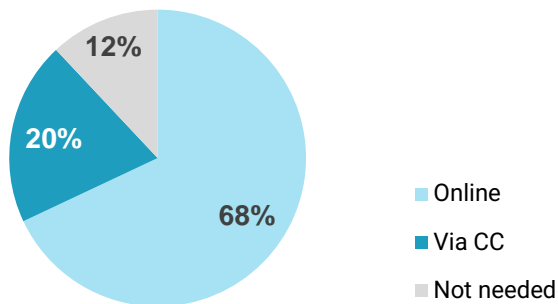
# Return Request & Courier Pick-Up Booking



## PANEL EVIDENCES

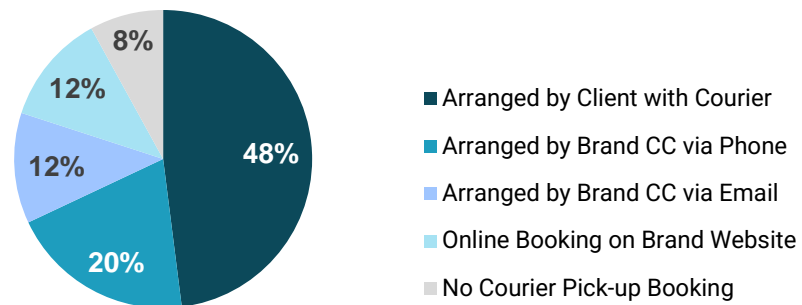
As a starting point, we have analyzed how **25 brands** manage the **initiation** of their **Return Journey** with the options offered for return requests and courier pick-up booking.

### Return Request (% of Brands)



For **return requests**, the **majority** of brands (68%) allow customers to initiate the **process online**, reflecting a preference for digital and self-service solutions. However, nearly **a quarter of brands** (20%) **still rely on their customer care** to handle return requests, indicating that some companies prioritize direct customer support. Only 12% does **not require a return request** step.

### Courier Pick-up Booking (% of Brands)



Regarding **courier pick-up booking**, nearly half of the brands (**48%**) require **customers to arrange** the pick-up directly **with the courier**. One third of brands provide **assistance via CC** in arranging pick-up booking, **20% via Phone**, while **12% via Email**. Only 12% provide an **online booking option** directly on **brand website**, while 8% offer **no pick-up booking service** at all.

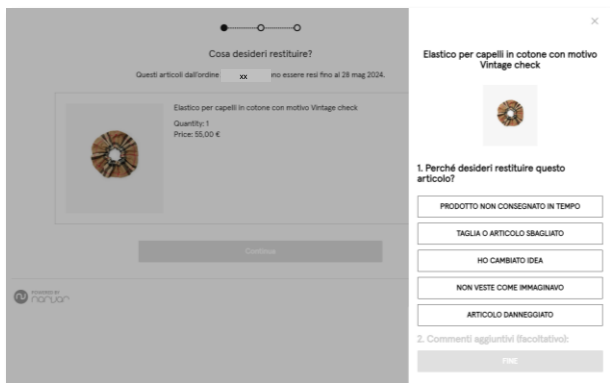
# Return Request & Courier Pick-Up Booking

Example Burberry with online return procedure and booking included in the procedure



**BEST PRACTICE**

Online Return Request, with  
Courier Pick-up Booking included



Brands with Online Return Request, with Courier Pick-Up Booking Included



**TIP**



Integrate online return requests with courier pick-up to:

- Streamline the return process
- Provide guidance throughout the entire return process
- Reduce operational costs, enhance customer convenience and satisfaction, and minimize miscommunication

# Return Request & Courier Pick-Up Booking

Example Fendi with online return procedure and Courier Pick-up Booking arranged by client



## Online Return Request

FENDI

### Richiedi il reso

ORDER NUMBER: FE1300000  
Puoi richiedere il reso per qualsiasi motivo entro 14 giorni dalla data di consegna dell'ordine.  
Se hai domande o se hai bisogno di assistenza contatta il Servizio Clienti.

Prodotti

Motivazione

Firma

Reso di 1

### Calzini

Color Nero  
Size S/M  
€ 120,00



Scarica

Inoltra



## Courier Pick-Up Booking arranged by Client with Courier

Thank you for scheduling a courier pickup with DHL!

<b>Pickup Confirmation Number</b>	<b>Scheduled Pickup Time</b>
PRG2405	May 10, 2024
<b>Waybill Tracking Number</b>	1000 - 1800
5837481014	

The DHL courier will pick up your shipment at the following location

Front Door	
Milano	<b>Courier Instructions:</b>
Italy	Reso per Fendi
20123	
Italy	

**Important**

- Do not seal your shipment as the courier must inspect the contents.
- You or a representative must be present when the courier arrives. Shipments cannot be left outside or in "safe" places for the courier to pickup.
- Attach one copy of the label securely to each package and give the other to the courier, along with any other shipping documents.
- Ensure your packages are packed and labeled correctly to avoid damage or delays. [Click here for Packaging Advice](#).
- If you need to cancel or change your pickup, please contact Customer Service at 199 199 345.

Please do not reply to this email - it is not monitored.

Terms of Use | Privacy Notice | Terms and Conditions of Sale

2024 © DHL Group

## WATCH OUT

When **online return requests** and **pick-up bookings** are handled **separately by the client** through the courier's website, it introduces additional steps into the process. This can **increase** the overall **complexity**, causing confusion for the client and potentially leading to a **less seamless** and **more frustrating** return experience.



# Return Request & Courier Pick-Up Booking

Example Breitling with return request and pick-up arranged via CC Email



Return Request via  
Customer Care  
Email

Reso

F

A INFO.IT@BREITLING.COM

INDIETRO

Buongiorno,

vorrei restituire un prodotto comprato il 06/05/24, N. di ordine 32315

Grazie,



Courier Pick-Up Booking arranged  
by Brand Customer Care



## WATCH OUT

Handling **return requests** via **Customer Care (CC)** and arranging **courier pick-up bookings** through **CC** can be **cumbersome** and **time-consuming** for clients. The process **lacks automation**, relying on email exchanges that **delay resolution** and leave customers waiting for updates.

# Return Request & Courier Pick-Up Booking

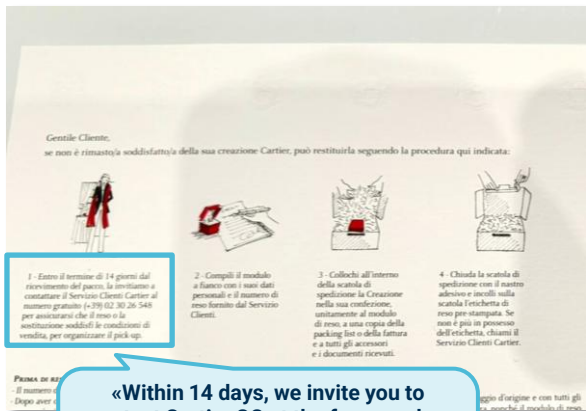
Example Cartier with return request arranged via CC Phone and Courier Pick-up Booking arranged by client



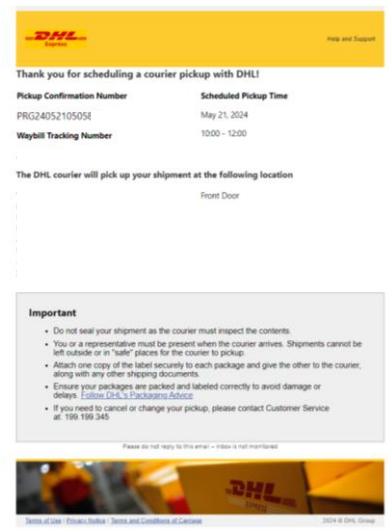
Return Request via  
Customer Care  
Phone



Courier Pick-Up Booking  
arranged by Client with Courier



«Within 14 days, we invite you to contact Cartier CC at the free number [...] to ensure that the return or exchange meets the sales conditions in order to arrange the pick-up.»



## WATCH OUT

Brands **handling return requests** through **customer care phone face challenges** such as **restricted service hours, elevated operational expenses,** and the **risk of miscommunication** when providing return instructions verbally. **Long wait times** during peak periods can further frustrate customers, while the **lack of automation** slows down the return process compared to self-service online options.

Additionally, letting **customers arrange courier pick-up bookings** by themselves represents an extra effort for them, which can lead to **negative customer experiences and dissatisfaction.**

# Return Request & Courier Pick-Up Booking

Example Canada Goose with return request procedure not needed and Courier Pick-up Booking arranged by client



No Return Request procedure needed



Courier Pick-Up Booking arranged by Client with Courier

Buying from Canada Goose couldn't be easier. Enjoy the comfort of trying on at your own home and if it doesn't match your needs, you can conveniently return your order. Please follow the return instructions below (via QR code):

- Place the packing slip and parcel into the shipping box and attach the shipping label on the outside of the box.
- Unattached. Unopened. Original tags still attached and in the original packaging.
- Any shipping fees on the original order are final and will not be refunded.
- Please visit our website to view the most recent version of the Canada Goose Return Policy.

Book a pickup:

- Scan the QR code on the left with your smartphone.
- Select your pickup country on the DHL site.
- Choose your country/language again and your language.
- Select "Schedule a Pickup" on the bar-menu in the top left corner.
- From the drop-down menu below select "I have a DHL waybill number" and enter it.
- The DHL waybill is a 10-digit number located on the return label included in your parcel under the first barcode.
- Enter your pick-up address and your personal data including your phone number, then choose where the parcel should be collected (e.g., front door) and select the pick-up date and time. A DHL courier will collect the return at your address.

No receipt will be issued. Please photograph the return label or note the Waybill number on the return label.

Please provide the reason for your return:

We appreciate your feedback so that we can continue to improve your experience with us. Please provide the reason for your return on the enclosed packing slip.

- Product no longer needed
- Exchanged for different size
- Too small/short
- Too large/long
- Not warm enough
- Product quality
- Received wrong item
- Delivered late
- Damaged/Defective
- Color not as shown

«[...] if it doesn't match your needs, you can conveniently return your order. Please follow the return instructions below (via QR code)»

**DHL** Italia | Aiuto e Supporto

Grazie per aver pianificato un ritiro con DHL!

Numero di conferma di ritiro	Prenotare un orario di ritiro
PRG240528054	May 28, 2024
Numero di ricerca lettera di vettura	9:30 - 13:30
<a href="#">431433</a>	

Il corriere DHL ritirerà la spedizione al seguente punto di ritiro

Front Door

MILAN  
Lombardia  
20128  
Italy

**Importante**

- Si prega di non sigillare la spedizione per permettere l'ispezione da parte del corriere.
- Al momento del ritiro è necessaria la vostra presenza o di un vostro rappresentante. Si ricorda che per il ritiro, le spedizioni non possono essere lasciate all'esterno o in luoghi "sicuri".
- Apporre una copia dell'etichetta in modo sicuro su ogni collo e consegnare l'altra al corriere, insieme a tutti i documenti di spedizione.
- Assicurarsi che i colli siano imballati ed etichettati in modo corretto per evitare danni o ritardi. Segnalare i Consigni per la segnalazione delle spedizioni DHL.
- Per cancellare o modificare il ritiro da parte del corriere, si prega di contattare il Servizio Clienti al 199 159 345

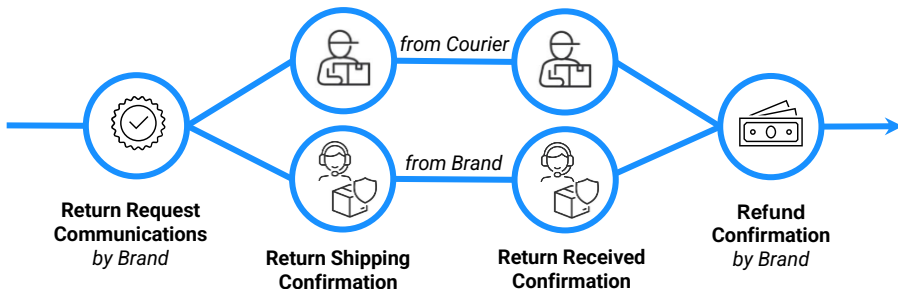
Non rispondere a questa mail

## WATCH OUT

No return request procedure needed may seem like a way to streamline the process, but it can leave **customers** feeling **unsupported** and **overwhelmed**. Moreover, **pick-up bookings arranged by clients** may be perceived as an **added burden**. Those unfamiliar with booking logistics or who expect a fully managed return service might feel frustrated by the responsibility.

# Return Communication: Panel coverage

(Panel 25 Brands, May – beginning of June 2024)

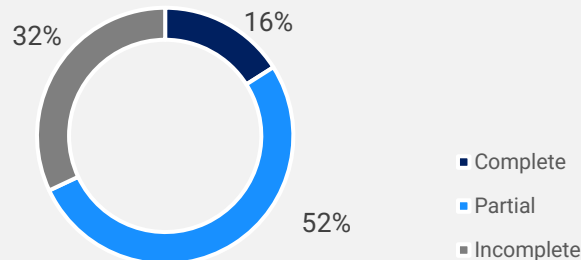


Observing the **online return** process of the 25 brands, we have identified 4 separate return journey steps and further analyzed how they are being leveraged in the transactional e-mail communication with clients, with the classification into **three different categories**:

- **Complete journey steps**: the client receives communication covering the all 4 steps of the journey from the brand alone or brand + courier: return request, return shipping, return received and refund confirmation
- **Partial journey steps**: the client receives a combination of communications regarding selected 3 out of 4 steps of the journey form the brand or brand + courier
- **Incomplete journey steps**: the client receives communication regarding 1 or 2 out of 4 steps in the return journey form the brand, brand + courier or from courier only

Conducting the analysis of end-to-end return journey, it emerged that more than half of brands (**52%**) are sending communication for **3 out of 4 selected journey steps** while only **16%** of are **covering all**, keeping the **client updated throughout the whole return process**.

Surprisingly, one third of brands (**32%**) are sending only **1 or 2 communications**, leaving the client **uncertain about the progress** of the return procedure for most steps. 12% of brands with incomplete journey steps communication, opted for automatic updates sent only by courier, thus, not leveraging return journey emails for branding by sending communication directly to the end customer.



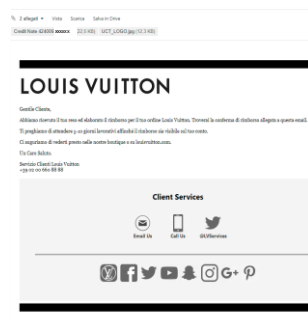
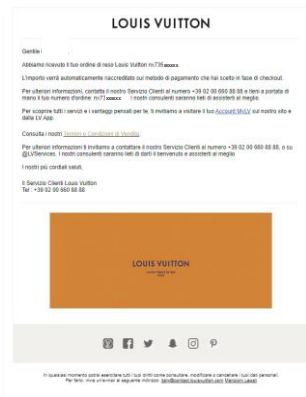
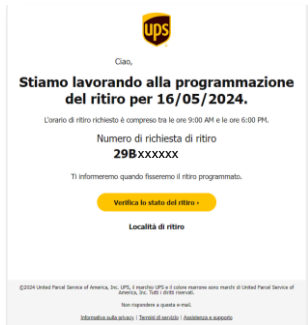
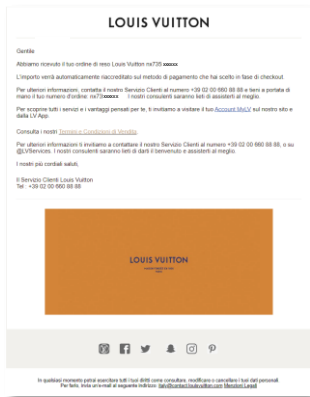
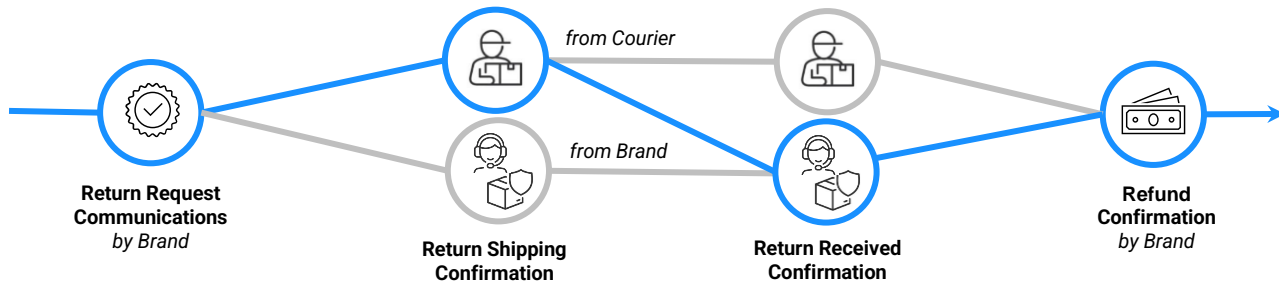
TIP



**Regular updates** help reduce uncertainty, **encourage customers trust** in the brand and confidence that their **return is being handled effectively**.

# Return Journey

Case Louis Vuitton Complete journey received from Brand + Courier

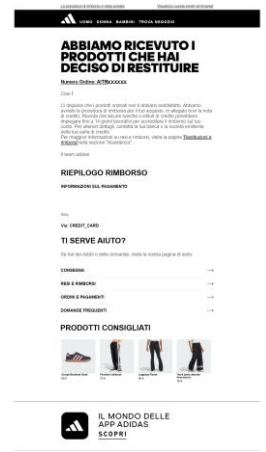
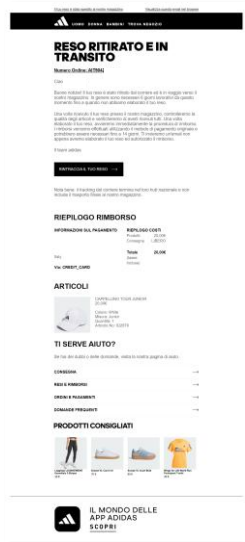
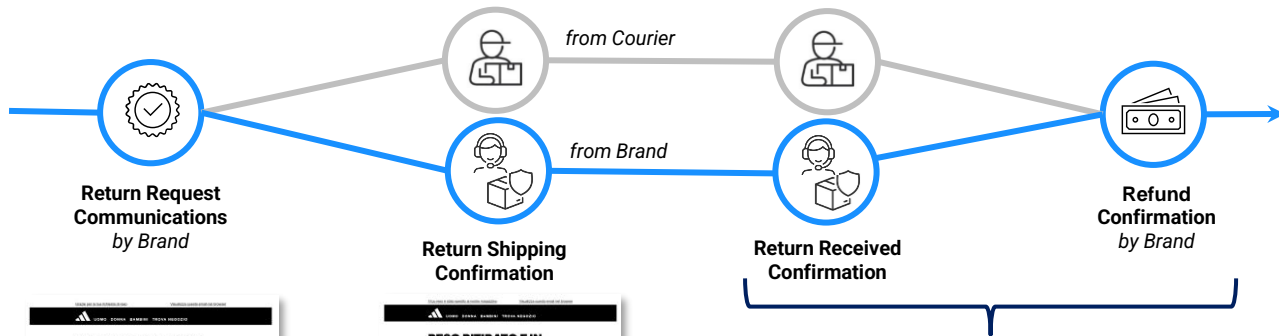


## BEST PRACTICE

- ✓ Return Request Confirmation from Brand
- ✓ Return Pick-up Confirmation from Courier
- ✓ Return Received Confirmation from Brand
- ✓ Refund Communication from Brand
- ✓ Complete Return Journey

# Return Journey

Case Adidas Complete journey received from Brand + Courier



## BEST PRACTICE

- ✓ Return Request Confirmation from Brand
- ✓ Return Pick-up Confirmation from Brand
- ✓ Return Received Confirmation from Brand
- ✓ Refund Communication from Brand

✓ Complete Return Journey

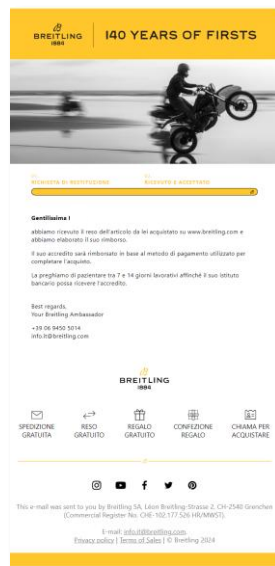
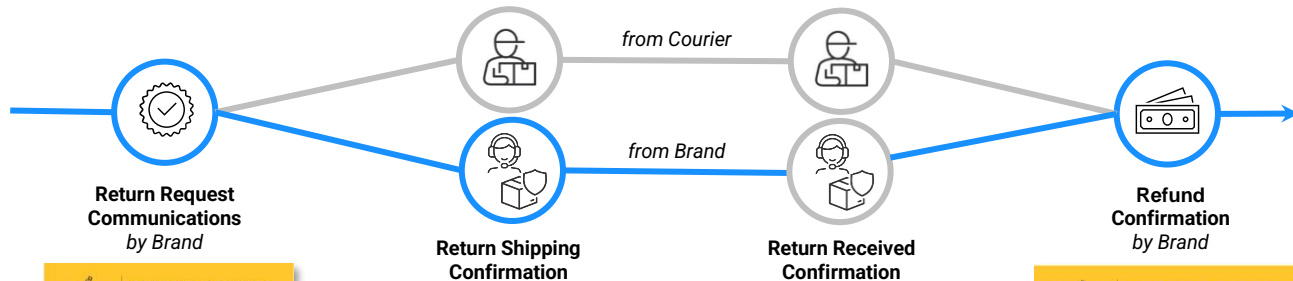
### TIP



If you prefer sending less emails, including **two different communications into a single email** could be an efficient option, however, remember to **always provide clear information.**

# Return Journey

Case Breitung Partial journey steps received from Brand



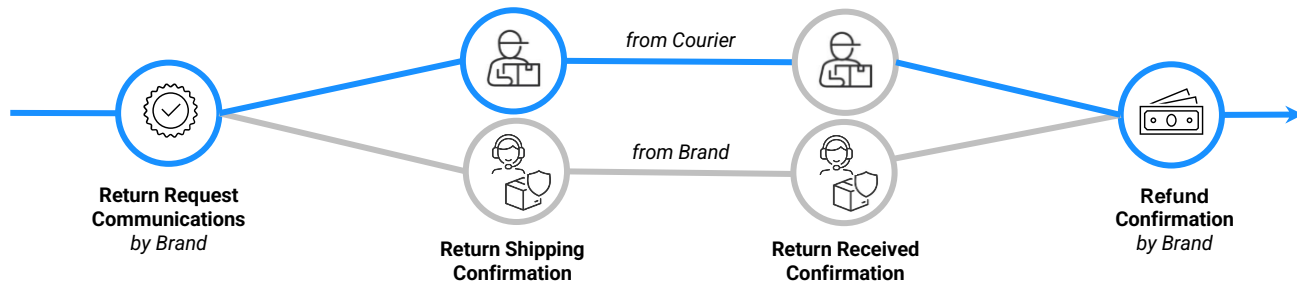
## TO IMPROVE

- ✓ Return Request Confirmation from Brand
- ✓ Return Pick-up Confirmation from Brand
- ✗ Return Received Confirmation
- ✓ Refund Communication from Brand

✓ Partial Return Journey

# Return Journey

Case Bulgari Partial journey received from Brand + Courier



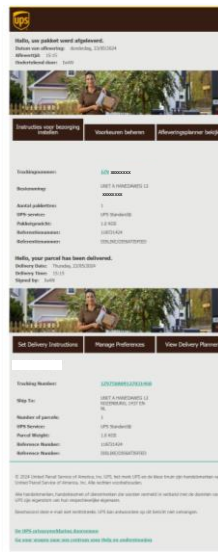
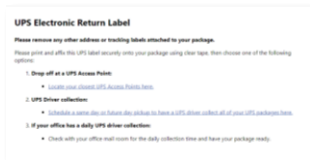
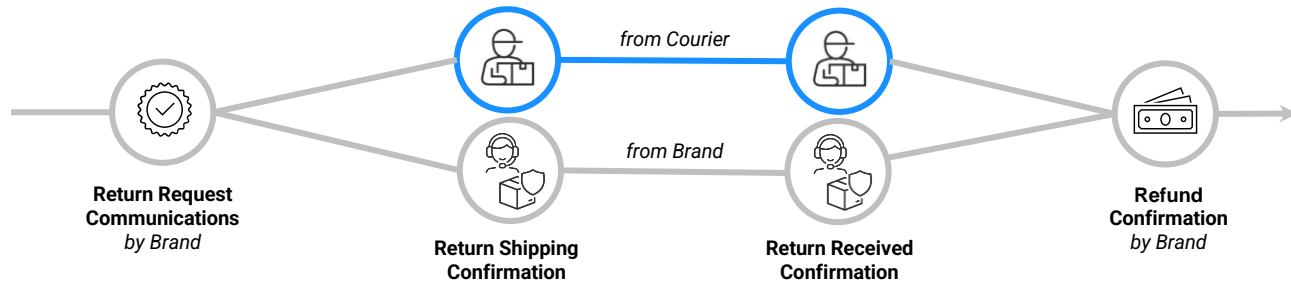
## TO IMPROVE

- ✓ Return Request Confirmation from Brand
- ✓ Return Pick-up Confirmation from Courier
- ✗ Return Received Confirmation
- ✓ Refund Communication from Brand

✓ Partial Return Journey

# Return Journey

Case Tiffany Incomplete journey received from Courier only



## TO IMPROVE

- ✗ Return Request Confirmation
- ✓ Return Pick-up Confirmation from Courier
- ✓ Return Received Confirmation from Courier
- ✗ Refund Communication
- ✗ Incomplete Return Journey

## TIPS



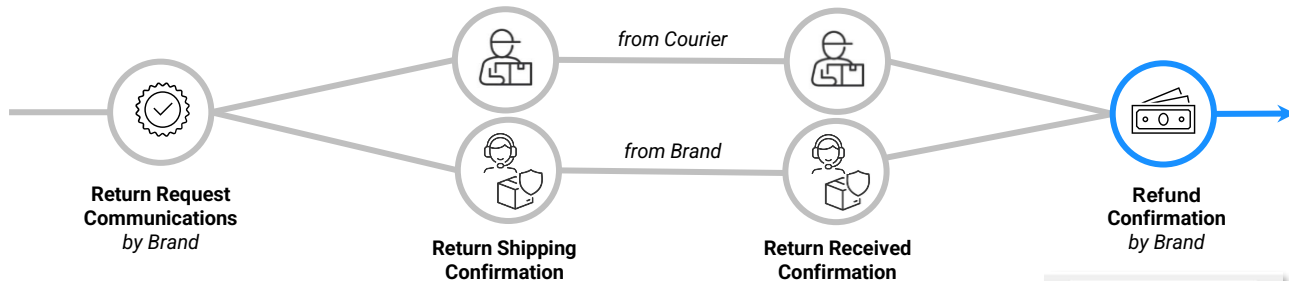
Do not forget about **Return Request** and **Refund Confirmations**, as they mark the **beginning and the end of the return journey!**



Send at **least one communication** directly from the brand to show that you care and **build connection** by acknowledging the client.

# Return Journey

Case Dolce&Gabbana Incomplete journey received from Brand



## TIP



Do not neglect **communication** with your clients at **each stage** of the **return process** to **keep them updated** while **avoiding** any **negative sentiment** created by uncertainty.

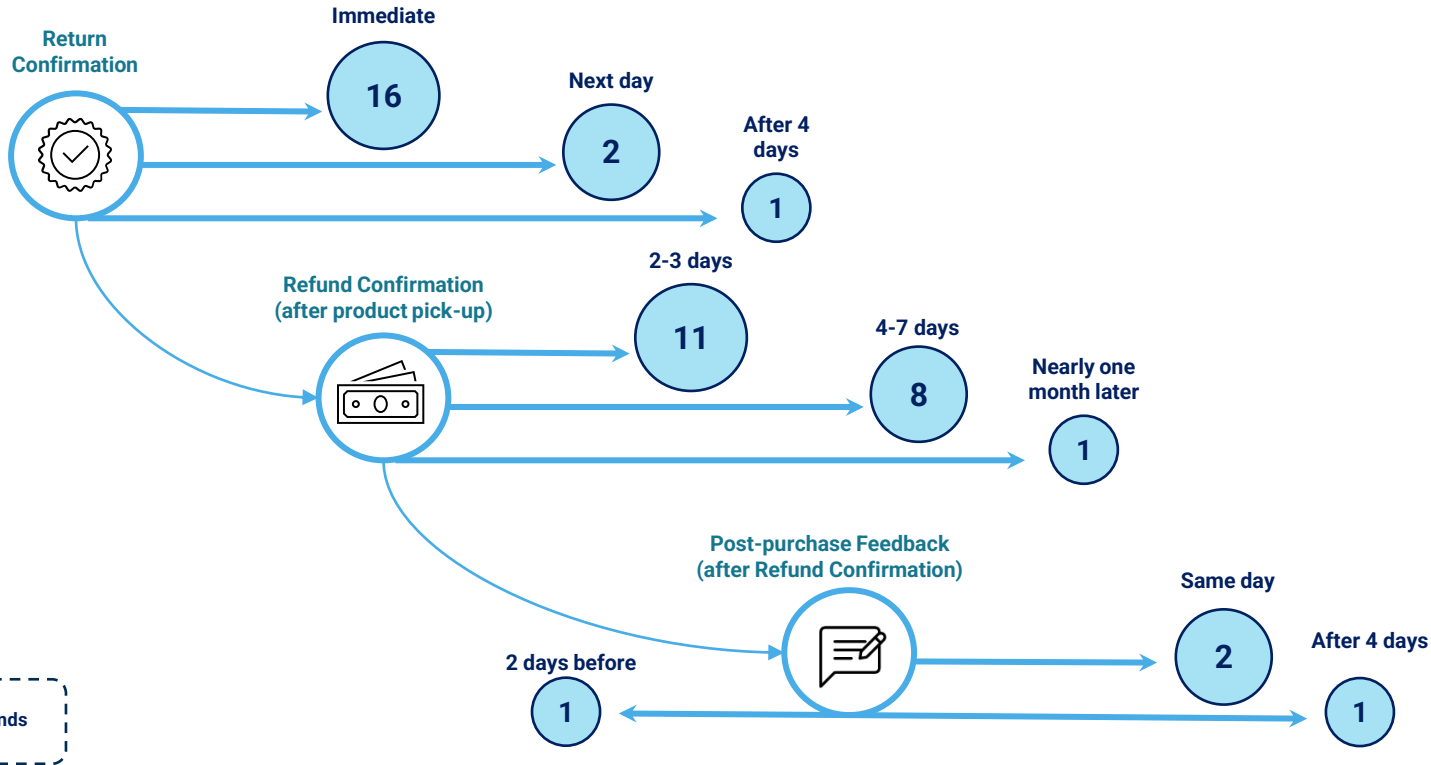


## TO IMPROVE

- X Return Request Confirmation
- X Return Pick-up Confirmation
- X Return Received Confirmation
- ✓ Refund Communication from Brand

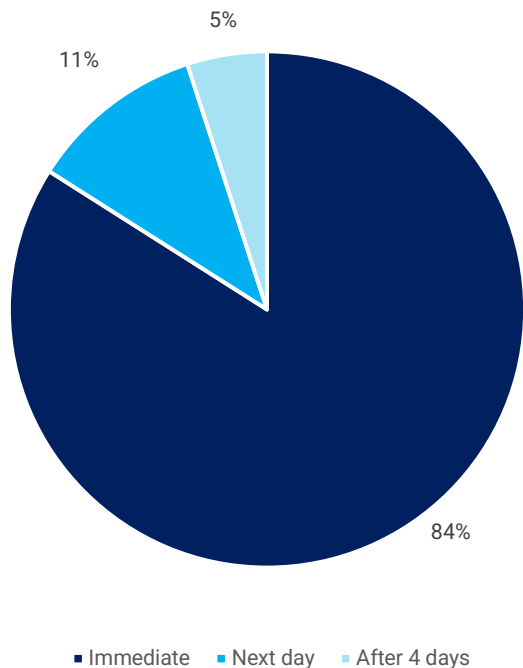
X Incomplete Return Journey

# Return Journey Timing



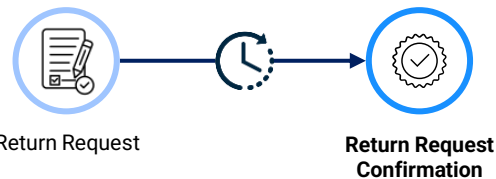
# Return Request Confirmation Timing

## Panel Timing from Return request to Return request confirmation received



With the exception of few, brands tend to send a **confirmation email immediately after the return request (84%)**, while **11% opted for the next day and 5% after 4 days**. While receiving a return request confirmation on the next day is not a bad practice, **immediate communication** boosts customer **satisfaction**, builds **trust** and encourages customer **loyalty** towards the brand in the long term.

## PANEL EVIDENCES



**19 brands** sending **Return Request Confirmation** after return request:

- **Immediately:** 16 brands  
(after return request online / CC)
- **Next day:** 2 brands  
(after return request with CC via email / phone)
- **After 4 days:** 1 brand  
(after return request with CC via phone)

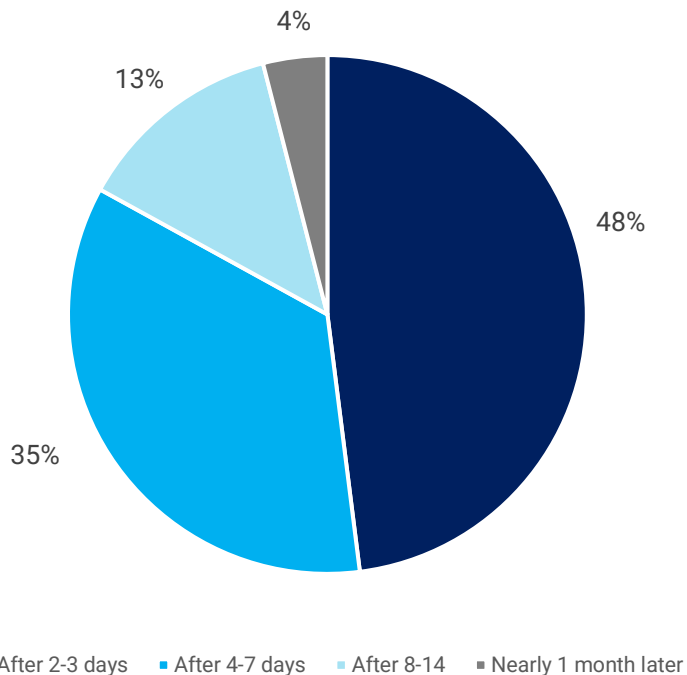
### TIP



**Immediate communication** after clients' enquiry is always **favoured** as it **doesn't leave space for uncertainty**, thus leaving the **client at ease**, knowing that their **request is being taken care of**.

# Refund Confirmation Timing

## Panel Timing from Product pick-up/ drop-off to Refund confirmation received



Out of all **brands sending refund confirmation**, **48%** are sending within **2-3 days**, **35%** within **4-7 days** and **13%** within **8-14 days**, while **4%** sent refund confirmation nearly **1 month from product pick-up / drop-off**. While **majority** of brands are sending **timely refund updates**, ca. **20%** are still **gambling customers' trust and loyalty by failing to communicate efficiently** throughout the process.

## PANEL EVIDENCES



Product Pick-up/  
Drop-off

Refund  
Confirmation

**23 brands** sending **Refund confirmation** after product pick-up / drop-off:

- **After 2-3 days:** 11 brands
- **After 4-7 days:** 8 brands
- **After 8-14 days:** 3 brands
- **Nearly 1 month later:** 1 brand

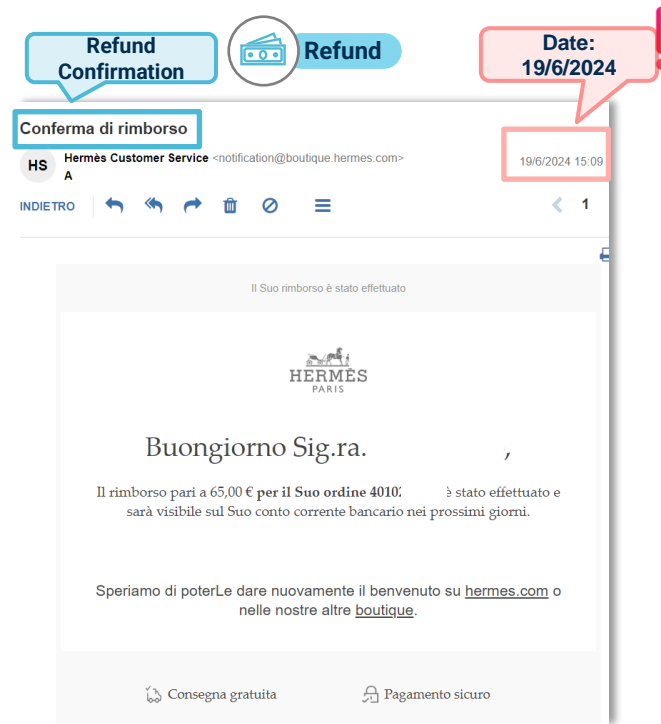
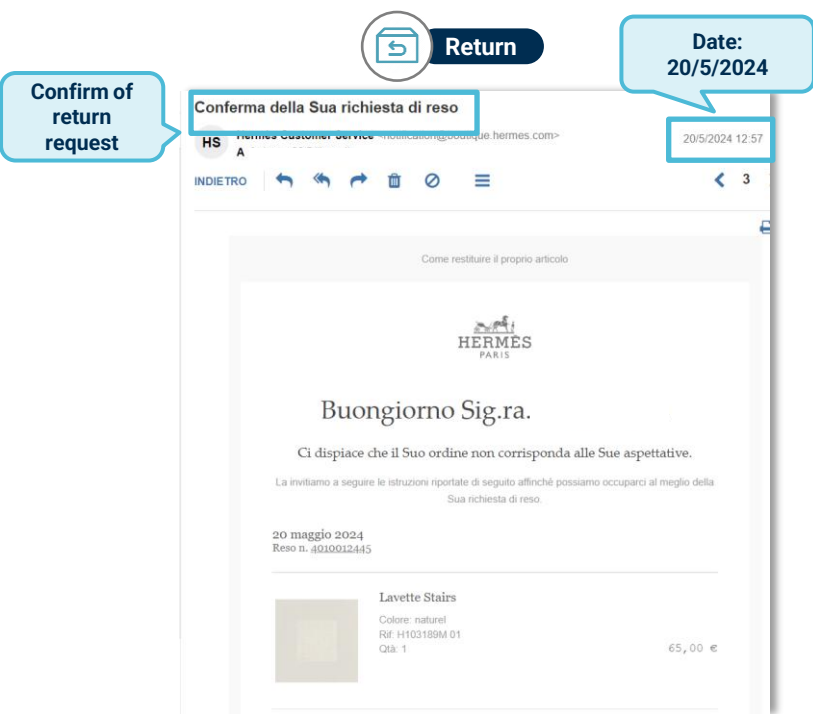
### TIP



Send a refund **confirmation within max. of 7 days**. If the processing **time exceeds** this period, consider sending an **additional courtesy email** to inform the customer **regarding possible delays in refund timing**.

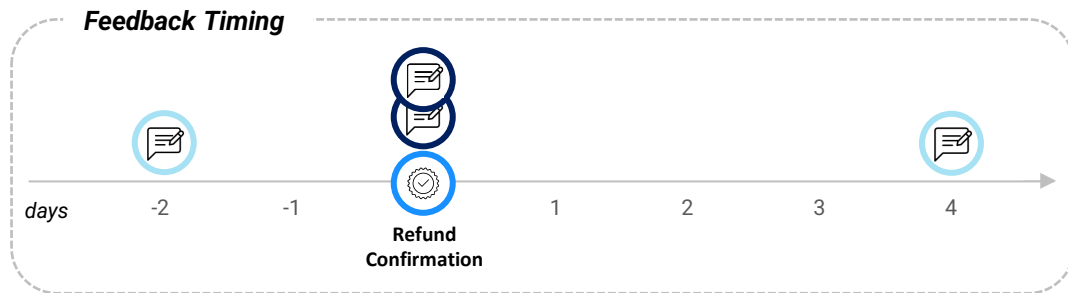
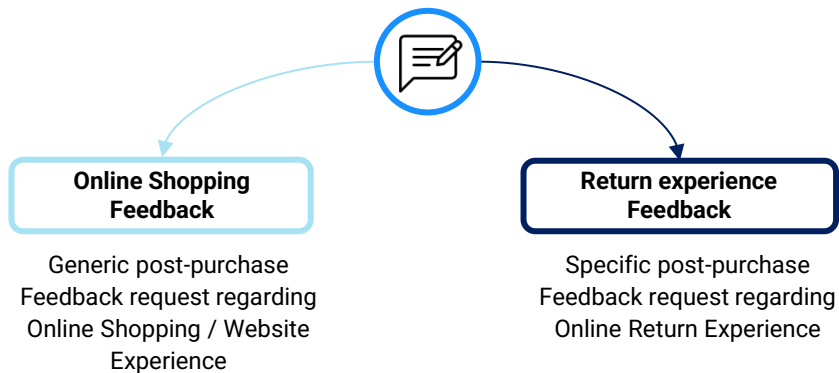
# Refund Confirmation Timing

Example **Hermès** sending refund confirmation nearly **1 month after product pick-up**



# Post-purchase Feedback request

## Post-purchase Feedback request



Legenda:  = 1 brand

## PANEL EVIDENCES

**4 Brands** (16% of panel) sent **post-purchase Feedback request** email

- **2 Brands** with **specific Return Feedback follow-up** on the **same day** of **Refund Confirmation**
- **2 Brands** with **generic Feedback form** regarding **Online Shopping / Website Experience**, in a **span of 2-4 days** around the **Refund Confirmation**

### TIP



When asking for additional effort from the customers in form of a post-purchase feedback, make sure to **send the request as close as possible to the respective transactional communication** to maintain **relevance and accuracy** while the experience is still fresh.

# Return Experience Feedback

Examples: Adidas separate email after Refund confirmation 

H&M request part of Refund email 



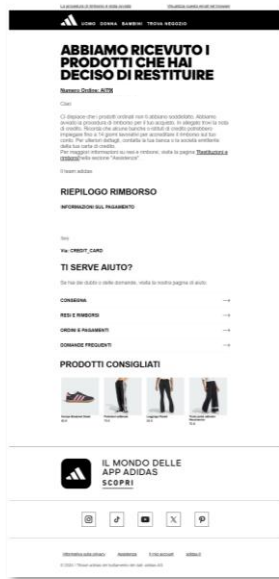
Refund Confirmation



Feedback request




Refund Confirmation request



received same day as Refund confirmation



**TIP**



To ensure the effectiveness of the Return Feedback request, try to **send it right after the last communication**. To further secure the answer, Feedback request could be even **combined with the Refund Confirmation** email.


# Online Shopping Feedback

Examples: Dior Feedback request before Refund email 


Burberry Feedback request after Refund email 

  
Feedback  
request

2 days **before** Refund  
confirmation

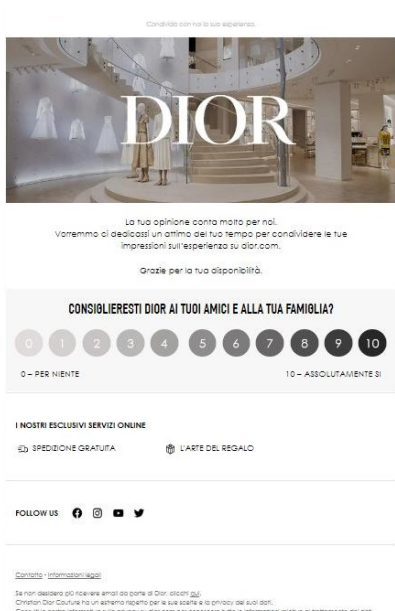
  
Refund  
Confirmation

VS

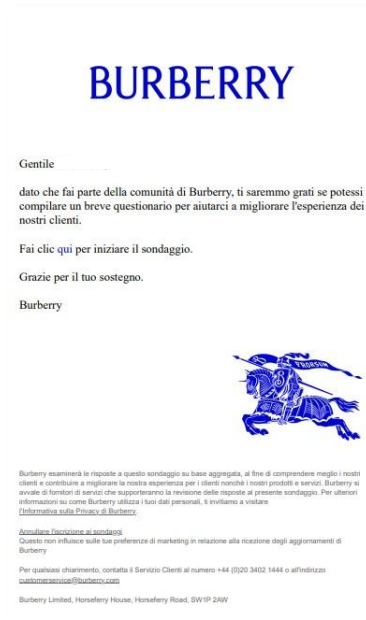
  
Refund  
Confirmation

4 days **after** Refund  
confirmation

  
Feedback  
request



Source: Email from Dior, 4/6/2024



Source: Email from Burberry, 4/6/2024

## TIP



To **ensure the effectiveness** of the Online Shopping Feedback request, try to **send it within the timeframe of a purchase journey**. Sending it **days after** might miss the mark as **no further communication is expected** by the client.

# Tips to improve your Return Journey architecture (1/2)



Integrate online return requests with courier pick-up to Provide guidance throughout the entire return process



Regular updates help reduce uncertainty, encourage customers trust in the brand and confidence that their return is being handled effectively



If you prefer sending less emails, including two different communications into a single email could be an efficient option, however, remember to always provide clear information



Do not forget about Return Request and Refund Confirmations, as they mark the beginning and the end of the return journey!



Send at least one communication directly from the brand to show that you care and build connection by acknowledging the client



Do not neglect communication with your clients at each stage of the return process to keep them updated while avoiding any negative sentiment created by uncertainty



Immediate communication after clients' enquiry is always favored as it doesn't leave space for uncertainty, thus leaving the client at ease, knowing that their request is being taken care of



Send a refund confirmation within max. of 7 days. If the processing time exceeds this period, consider sending an additional courtesy email to inform the customer regarding possible delays in refund timing



When asking for additional effort from the customers in form of a post-purchase feedback, make sure to send the request as close as possible to the respective transactional communication to maintain relevance and accuracy while the experience is still fresh



# Tips to improve your Return Journey architecture (2/2)



To ensure the effectiveness of the Return Feedback request, try to send it right after the last communication. To further secure the answer, Feedback request could be even combined with the Refund Confirmation email



To ensure the effectiveness of the Online Shopping Feedback request, try to send it within the timeframe of a purchase journey. Sending it days after might miss the mark as no further communication is expected by the client

# Agenda

- 1 Journey architecture and sending **time**
- 2 **Content & features**
- 3 Tone of voice
- 4 Sum Up

# What are the Return contents «must-have»?

Key Contents & Features of Return Emails (% on 24 brands overall sending at least one email)

List of Key Features		Panel coverage	Return	Refund
A	Clear Sender <b>Alias</b>	92%	🕒	🕒
B	Clear <b>Subject line</b>	100%	🕒	🕒
C	<b>Personalized greeting</b> , with user's <b>name</b>	92%	🕒	🕒
D	<b>Detailed product recap</b> (including product name, code, picture, price, size, color, quantity)	75%	🕒	🕒
E	<b>Return Number</b>	50%	🕒	🕒
F	<b>Refund Payment Method reminder</b>	92%	🕒	🕒
G	<b>Expected Refund Timing</b>	58%	🕒	🕒
H	<b>Refund Amount</b>	75%	🕒	🕒
I	<b>Return Costs reminder</b>	*21%	🕒	🕒
J	<b>Return Instructions</b>	*67%	🕒	🕒
K	<b>Return Tracking Link</b>	*21%	🕒	🕒
L	<b>Courier Name</b>	*54%	🕒	🕒
M	<b>Pick-up Address</b>	*13%	🕒	🕒
N	<b>Pick-up Date reminder</b> (for brands with pick-up booking online / via CC)	*17%	🕒	🕒
O	<b>Return Label attached / downloadable</b>	*38%	🕒	🕒
P	<b>Alternative Product Suggestions</b> (Generic New Arrivals, Specific Products)	29%	🕒	🕒
Q	<b>Customer Service</b> contacts highlighted for <b>return support</b>	71%	🕒	🕒
R	<b>Captivating visual impact</b> (Brand picture or graphic elements, brand logo, brand style and color guide, balance text image)	63%	🕒	🕒

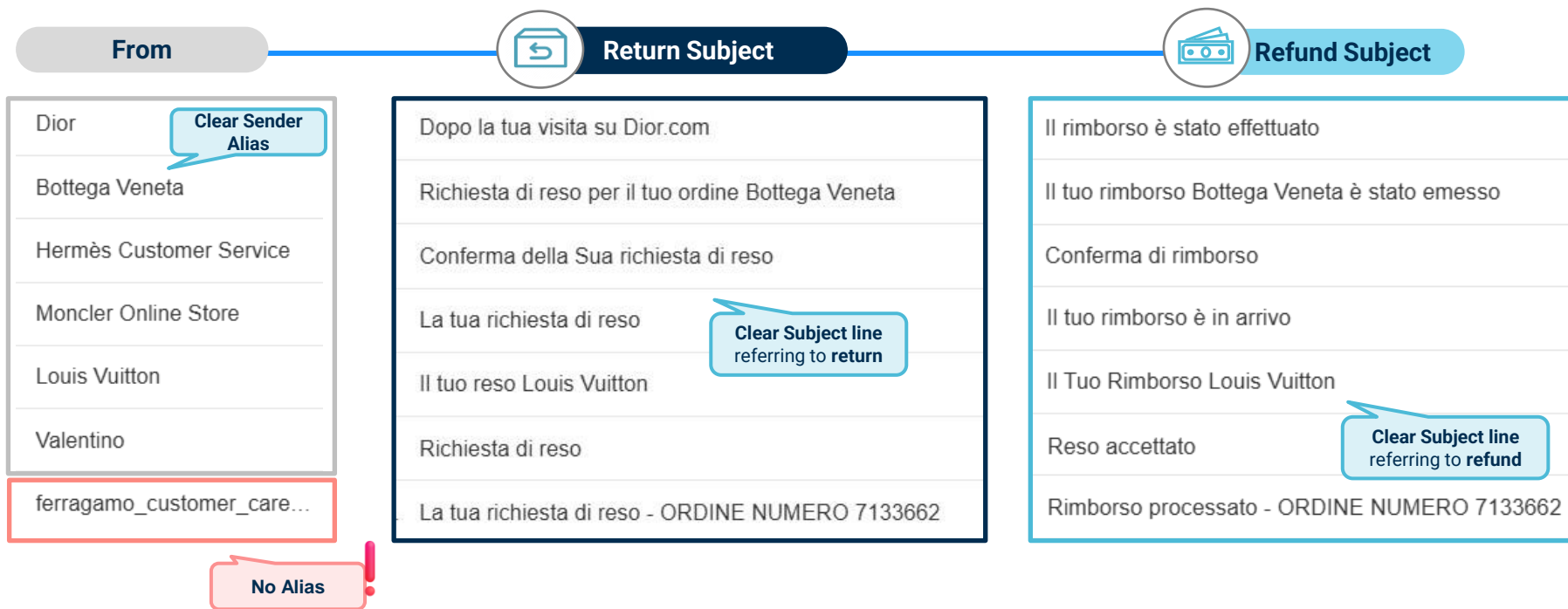
Overall Best Practices  
For Email contents



\*% only Return communications

# Sender Alias and Subject Line

Make your email easily recognizable by using **clear sender alias** and **subject line**



# C Greetings

Personalize your message from the start, including **user's name**



## TOD'S

### Abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso

Ciao Fr. B. ,

«Hello [Name,  
Surname]»

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso di uno o più articoli nell'ordine n°**200**: . Il numero del modulo di richiesta reso è n°**3000189**

L'etichetta da applicare al pacco è in allegato a questa email.

Se necessario, sul sito puoi trovare maggiori informazioni sulla procedura di spedizione del reso e i tempi di rimborso.

Ti ricordiamo che tutti gli articoli devono essere restituiti nelle loro condizioni originali, con etichette intatte. La merce indossata, usata, alterata o danneggiata non sarà accettata.

I nostri più cordiali saluti,  
*Servizio Clienti Tod's*



## PRADA

### Conferma documento di reso

Numero dell'ordine: PRA\_ITPR5023

Gentile Fr. B. ,

«Dear [Name,  
Surname]»

la ringraziamo ancora per il suo acquisto.

Può trovare il documento di reso relativo al suo ordine **QUI**

### Dettagli

DOCUMENTO DI RESO NUMERO	4581364
DATA DOCUMENTO DI RESO	23/05/2024
<hr/>	
ORDINE NUMERO	PRA_ITPR5023
DATA ORDINE	09/05/2024

# C Greetings

Personalize your message from the start, including **user's name**

**Return**

**ZARA**

**LA TUA RICHIESTA È STATA ACCETTATA**

RICHIESTA N. 4852400

IL CORRIERE PASSERÀ A RITIRARE L'ORDINE NEI PROSSIMI GIORNI LAVORATIVI.

Per favore, assicurati di consegnare l'articolo corretto, dato che non saremo responsabili di quelli che non appartengono a Zara.

Una volta ritirato il reso, potrebbero trascorrere fino a 10 giorni prima che raggiunga il nostro magazzino.

Il costo della restituzione è di 4,95 EUR, che verrà detratto dal totale del rimborso.

INDIRIZZO DI RITIRO:

MONITORAGGIO DELLA RESTITUZIONE

ECCO I DATI DELLA TUA RESTITUZIONE

1 ARTICOLO IN 1 ORDINE  
N. D'ORDINE: 532610

**No Greetings / User name**

**Refund**

**H&M**

**Abbiamo ricevuto il tuo reso**

Il tuo reso è stato approvato. Il rimborso verrà elaborato sullo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto nelle prossime 24 ore. Tieni presente che, a seconda del metodo di pagamento scelto, potrebbe essere necessario un po' più di tempo per visualizzare l'accredito sul tuo conto. Se non ricevi il rimborso entro 14 giorni dalla data in cui hai effettuato il tuo reso, contatta con il nostro servizio clienti.

Il tuo numero di ordine  
**55104513**

I tuoi dati

**Condividi le tue opinioni e aiutaci a migliorare.**

Siamo sempre alla ricerca di opportunità per migliorare la tua esperienza. Ecco perché ti chiediamo di rispondere a un breve sondaggio sul tuo recente reso H&M.

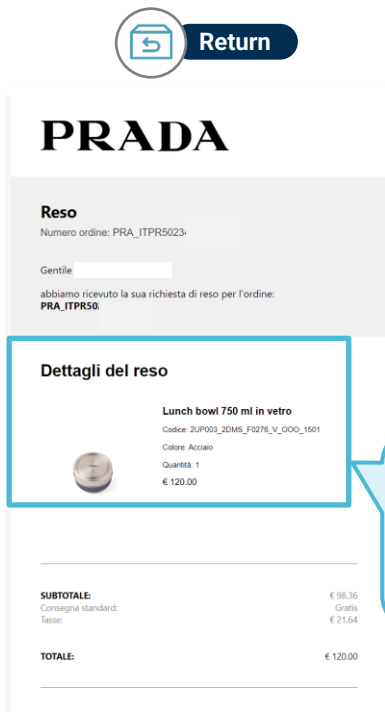
**Invia il sondaggio**

Se hai domande sul sondaggio, contatta il Servizio Clienti.

**No Greetings / User name**

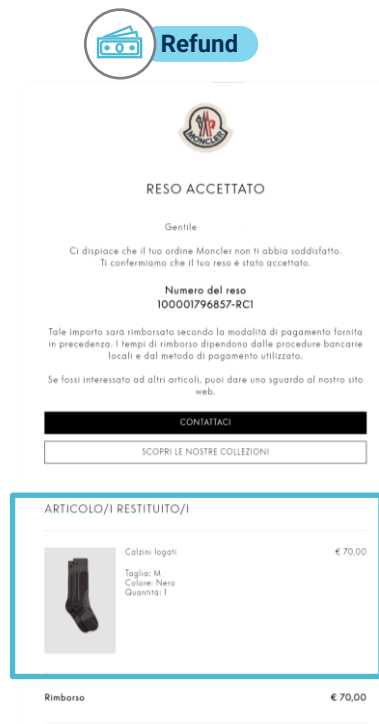
## D Product recap

Remind the user of the **products** they requested to return with a **detailed recap** including **picture, price, size, color**



**Detailed product recap including**

- Product picture
- Name
- Color
- Quantity
- Price



**Detailed product recap including**

- Product picture
- Name
- Size
- Color
- Quantity
- Price

## D Product Picture

Pay attention to **product visibility against background color**



Come restituire il proprio articolo

HERMÈS  
PARIS

Buongiorno Sig.ra.

Ci dispiace che il Suo ordine non corrisponda alle Sue aspettative.

La invitiamo a seguire le istruzioni riportate di seguito affinché possiamo occuparci al meglio della Sua richiesta di reso.

20 maggio 2024  
Reso n. [4010012445](#)

	<b>Lavette Stairs</b> Colore: naturel Rif. H103189M 01 Qtà: 1	65,00 €
---	--	---------

Istruzioni per il reso:

La Sua richiesta di reso è stata inviata correttamente: presto riceverà una conferma via e-mail. La preghiamo di seguire le istruzioni riportate di seguito:

- Imballi gli oggetti che desidera restituire includendo la **fattura** nel pacco. Si assicuri che gli oggetti si trovino nelle condizioni e nell'imballaggio originali.
- Stampi l'**etichetta di reso** e la incolli sul pacco. Verifichi che l'etichetta di consegna originale non sia visibile.
- Consegna il pacco in un **punto di consegna UPS** entro 10 giorni.

Riceverà una e-mail non appena avremo ricevuto il Suo pacco.

**Silver/white product on grey background, difficult to see**

## E Return number

Include a **Return number** as a reference to help the customer easily manage their return



Return

**BOTTEGA VENETA**


Gentile

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso per l'ordine **F1BVITO102632420**.

Non appena riceveremo il reso, procederemo al rimborso e-mail di conferma.

**Puoi monitorare lo stato del tuo reso in qualsiasi momento andando sul tuo account.**

**ARTICOLO RESO**

 Custodia Per Airtag

Categoria: AIRTAG\_CASE  
Colore: Travertine  
Quantità: 1

Per maggiori informazioni, consulta la nostra politica di reso nella sezione FAQ.

«Your return number is [...]»



Refund

**FENDI**


Gentile Yu. I

Ti confermiamo che abbiamo accettato il tuo reso RO-93171 ed emesso il rimborso.

L'importo del reso 120.00 EUR, è stato accreditato tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'ordine. Il rimborso sarà visibile sul tuo conto entro una settimana, in base al tempo necessario per la banca.


Ti ringraziamo ancora una volta per aver acquistato su fendi.com e ti invitiamo a contattarci per qualsiasi assistenza.

**Il tuo reso**

	Calzini	Quantità: 1.00
	Colore: Nero	Prezzo: EUR 120.00
	Taglia: S/M	Prezzo totale: EUR 120.00

**Totale dell'ordine**

Subtotale	EUR 120.00
Spedizione	EUR 0.00
Totale	EUR 120.00



«We confirm that we have accepted your return [RO-93..] and processed the refund»

## F Refund Payment method

Remind the user of the **refund payment method** to clarify where they will receive their refund



Return

**FENDI**

Gentile,

abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso per l'ordine n. FEU1000088  
Il tuo numero di autorizzazione al reso è RO-93171.

Come spedire il reso

- Prepara gli articoli nella scatola originale dell'ordine. Accertati che siano completi delle loro confezioni e di tutte le etichette. Chiudi con cura la scatola.
- Compila l'etichetta del corriere che hai ricevuto insieme al tuo ordine, scrivendo in modo leggibile il tuo numero di autorizzazione al reso: RO-93171
- Chiama il corriere DHL Express per organizzare il ritiro entro 14 giorni.

La spedizione del reso è gratuita. I costi di spedizione saranno a tue spese solo se deciderai di inviare il reso con un corriere diverso da quello offerto da Fendi.

**TEMPI DI RIMBORSO**


Dopo aver ricevuto il reso, verificheremo l'integrità degli articoli prima di accettarli ed emettere il rimborso corrispondente.

Questo processo di verifica può richiedere fino a 5 giorni.

Il rimborso sarà visibile sul Suo conto Mastercard entro una settimana circa, in base al tempo necessario per le procedure bancarie.

Il tuo reso

Calzini  
Colore: Nero  
Taglia: S/M



«The refund will be visible on your account Mastercard [\*\*\*] within about a week, depending on the time required for bank procedures»



Refund


**BURBERRY**


Gentile

Grazie per l'ordine recente n. L'articolo() restituito è stato ricevuto. Il rimborso è stato elaborato e la cifra dovuta verrà accreditata sul metodo di pagamento originale entro 7-10 giorni.

Per qualsiasi altra domanda, non esiti a contattare il **Servizio Clienti**.

Il Servizio Clienti è ora disponibile anche tramite WhatsApp.

 **Ci può scrivere su WhatsApp** o chiamare al numero **+39 068360599**

	<b>Elastico per capelli in cotone con motivo Vintage check</b>	€ 55.00	1	€ 55.00
Taglia: OS Colore: Beige archivio Articolo: 80383971001				
Totale parziale			€ 55.00	
<b>TOTALE RIMBORSO</b>			<b>€ 55.00</b>	

**DETTAGLI DEL RIMBORSO**

**METODO DEL RIMBORSO**  
MC \*\*\*\* \*

« Refund method: [MC\*\*\*] »

## Expected Refund timing

Inform the customer when they can **expect the refund** for their return


**Return**

**EFFETTUARE IL RESO DEI TUOI PRODOTTI**

Numero Ordine: **AITM**

Ciao

Hai tutto quello di cui hai bisogno per effettuare il reso. Il codice a barre che trovi in questa email è la tua etichetta digitale per il reso. Inserisci gli articoli nella confezione originale, aggiungi la nota di spedizione e sigilla il pacco. Porta il pacco presso un punto di ritiro UPS e fai scansionare il codice a barre.



Nota: potrebbero essere necessari fino a 30 minuti prima che il codice a barre sia attivo e possa essere scansionato.

Una volta ricevuto il tuo reso presso il nostro magazzino, controlleremo la qualità e la quantità e avvieremo la procedura di rimborso. A seconda delle condizioni della tua banca, riceverai il rimborso entro 14 giorni lavorativi.

Preferisci stampare l'etichetta? Nessun problema. Puoi usare l'etichetta allegata a questa email.

Il team adidas

TROVA PUNTI DI RITORNO →

**RIEPILOGO RIMBORSO**

INFORMAZIONI SUL PAGAMENTO	RIEPILOGO COSTI
	Prodotto 20,00€
	Consegna LIBERO
	<b>Totale 20,00€</b> (tasse incluse)

Via: CREDIT\_CARD

**ARTICOLI**

CAPPELLINO TOUR JUNIOR 20,00€

«Depending on your bank's conditions, you will receive the refund within 14 business days»

**Refund**

Vedi Online

**VALENTINO GARAVANI**

Gentile

i seguenti articoli del tuo reso 0001080014 sono stati accettati.

Abbiamo richiesto un rimborso di € 100,00 attraverso il metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto originale. L'accredito sarà visibile sul tuo conto tra circa 7 giorni lavorativi. Le tempistiche esatte dipendono dalle procedure bancarie.

Se hai restituito altri articoli dallo stesso ordine, potrai ancora in lavorazione. Ti invieremo un'email non appena...

**«The credit will be visible in your account in about 7 business days. The timing depends on the banking procedures»**

**DETTAGLI RESO**

<b>Categoria:</b>	ORO
<b>Colore:</b>	UNI
<b>Taglia:</b>	MONO EARCUFF VLOGO SIGNATURE IN METALLO
<b>Etichetta:</b>	1
<b>Quantità:</b>	€ 100,00
<b>Prezzo:</b>	

# H Refund amount

Include the **refund amount** so the client is informed about the total they will be receiving



Return

**BURBERRY**

Ordine #: 2081

**Passaggi successivi per il ritiro**

Gentile

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di restituzione per l'articolo/i articoli qui sotto. Ecco i dettagli e l'etichetta di spedizione prepagata per il tuo ritiro programmato. Imballa i tuoi articoli e poi apponi l'etichetta di spedizione sul pacco. Assicurati di includere la bolta di accompagnamento allegata all'etichetta di spedizione. Un corriere ti avviserà quando arriva per il ritiro.

In programma per:  
**May 17, 2024**

Dettagli ritiro:

16

Una volta eseguito il ritiro del pacco, puoi seguire la spedizione qui.

**STAMPA ETICHETTA DI SPEDIZIONE**    **TRACCIA IL TUO RESO**

**DETTAGLI DEL RESO**

	Elastico per capelli in cotone con motivo Vintage check Quantità: 1 Motivo del reso: Troppo grande	55,00 €
Metodo di restituzione: Ritiro UPS		0,00 €
<b>Rimborso</b>		<b>55,00 €</b>

Ha bisogno di aiuto per il tuo reso?  
Servizio clienti



«Return details:  
Refund [..]»



Refund

**RINASCENTE**

**Return received**

Dear fit

We have received your return for order number R2024051 and registered it on 23/05/2024.

Depending on the selected payment method, you will be able to view the credit on your bank account or your PayPal account in the next few days. The number of days required varies for each bank. For more information contact your bank.

If your payment includes a Gift Card, you will receive a new one by email for an amount equal to the refunded value.

For more details see our [Terms and Conditions of Sales](#).

**Items refunded**

SOLD AND SHIPPED BY RINASCENTE

	<b>Gucci</b> GG1578 cat-eye sunglasses Main colour: Brown Size INT: 54 Qty: 1	€195,00 -10% <b>€175,50</b>
<b>WELCOME 10%</b>		
<b>TOTAL REFUND</b>		<b>€175,50</b>

«Items refunded:  
Total refund»



# Return costs

Include a clear **reminder** of any **return costs** or additional charges they may incur



**BURBERRY**

Ordine #: 2081

**Passaggi successivi per il ritiro**

Gentile

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di restituzione per l'articolo/i articoli qui sotto. Ecco i dettagli e l'etichetta di spedizione prepagata per il tuo ritorno programmato. Imballa i tuoi articoli e poi apponi l'etichetta di spedizione sul pacco. Assicurati di includere la bolle di accompagnamento allegata all'etichetta di spedizione. Un corriere ti avviserà quando arriva per il ritiro.

In programma per:  
May 17, 2024

Dettagli ritiro:

Una volta eseguito il ritiro del pacco, puoi seguire la spedizione qui:

**STAMPA ETICHETTA DI SPEDIZIONE**    **TRACCIA IL TUO RESO**

**DETTAGLI DEL RESO**

	Elastico per capelli in cotone con motivo Vintage check Quantità: 1	55,00 €
Motivo del reso: Troppo grande		
Metodo di restituzione: Ritiro UPS		0.00 €
<b>Rimborso</b>		<b>55,00 €</b>

Hai bisogno di aiuto per il tuo reso?  
Servizio clienti



## DETTAGLI DEL RESO

**Elastico per capelli in cotone con motivo Vintage check** 55,00 €  
Quantità: 1  
Motivo del reso: Troppo grande

Metodo di restituzione: Ritiro UPS 0.00 €

«Method of return: UPS Collection [0.00€]»

**ZARA**

**LA TUA RICHIESTA È STATA ACCETTATA**

RICHIESTA N. 48524

IL CORRIERE PASSERÀ A RITIRARE L'ORDINE NEI PROSSIMI GIORNI LAVORATIVI.  
Per favore, assicurati di consegnare l'articolo corretto, dato che non saremo responsabili di quelli che non appartengono a Zara.

Una volta ritirato il reso, potrebbero trascorrere fino a 10 giorni prima che completi il tuo reso.

Il costo della restituzione è di 4.95 EUR, che verrà detratto dal totale del rimborso

INDIRIZZO DI RITIRO:

**MONITORAGGIO DELLA RESTITUZIONE**

ECCO I DATI DELLA TUA RESTITUZIONE

1 ARTICOLO IN 1 ORDINE  
N. D'ORDINE: 532811

«The cost of the return is [4.95 EUR], which will be deducted from the total refund»

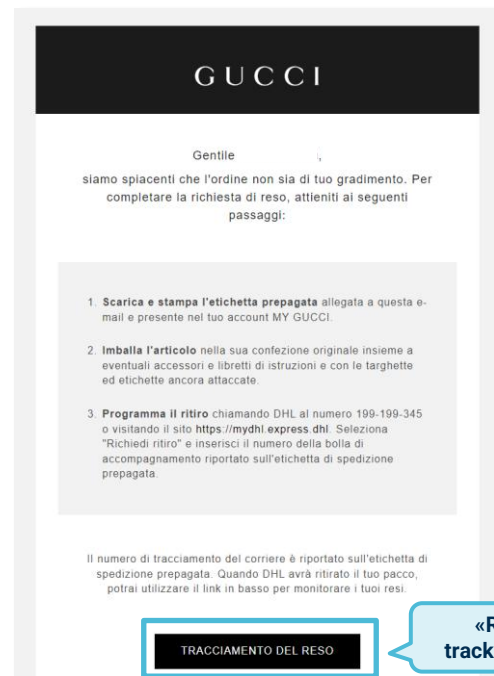


# Return Tracking Link

Include a **return tracking link** to keep the customer updated on the return status



«Track your return» CTA



«Return tracking» CTA

# K Return Instructions

Provide **detailed instructions** of the steps to follow to complete the return process



GUCCI

Gentile ,

siamo spiacenti che l'ordine non sia di tuo gradimento. Per completare la richiesta di reso, attieniti ai seguenti passaggi:

1. **Scarica e stampa l'etichetta prepagata** allegata a questa e-mail e presente nel tuo account MY GUCCI.
2. **Imballa l'articolo** nella sua confezione originale insieme a eventuali accessori e libretti di istruzioni e con le targhette ed etichette ancora attaccate.
3. **Programma il ritiro** chiamando DHL al numero 199-199-345 o visitando il sito <https://mydhl.express.dhl>. Seleziona "Richiedi ritiro" e inserisci il numero della bolla di accompagnamento riportato sull'etichetta di spedizione prepagata.

**«1. Download and print the prepaid label  
2. Pack the item  
3. Schedule the pick-up»**

TRACCIAMENTO DEL RESO

FENDI

Gentile  
abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso per l'ordine n. FEU1000008  
Il tuo numero di autorizzazione al reso è RO-93171.

Come spedire il reso

1. Prepara gli articoli nella scatola originale dell'ordine. Accertati che siano completi delle loro confezioni e di tutte le etichette. Chiudi con cura la scatola.
2. Compila l'etichetta del corriere che hai ricevuto insieme al tuo ordine, scrivendo in modo leggibile il tuo numero di autorizzazione al reso: RO-93171
3. Chiama il corriere DHL Express per organizzare il ritiro entro 14 giorni.

La spedizione del reso è gratuita. I costi di spedizione possono essere solo se deciderai di inviare il reso con un corriere

Dopo aver ricevuto il tuo reso, ti verrà rimborsato il tuo ordine.

Il rimborso sarà disponibile entro 14 giorni dalla data di ricezione del tuo reso.

Calzini

Colore: Nero

Taglia: S/M

Quantità: 1

Prezzo: EUR 120.00

Prezzo totale: EUR 120.00

**« 1. Prepare the items in the original box of the order  
2. Fill out the courier label you received with your order  
3. Call the DHL Express courier to arrange the pickup within 14 days.»**

# L Courier Name

Include the **name of the courier** to ensure a smooth pick-up



**BREITLING** 1884 | 140 YEARS OF FIRSTS

01. RICHIESTA DI RESTITUZIONE 02. RICEVUTO E ACCETTATO

**Gentilissima**

abbiamo ricevuto la sua richiesta di reso per l'articolo n° **3231** su [www.breitling.com](http://www.breitling.com) con numero d'ordine **3231**

La preghiamo di tenere presente che l'articolo da restituire deve essere consegnato nel suo imballaggio originale e nella confezione da lui acquistata, nelle stesse condizioni di vendita, per poter essere reso l'orologio o l'accessorio. Tutti i controlli di qualità e non deve essere stato utilizzato né inosservato.

L'orario del ritiro è stato programmato presso il suo indirizzo. Un fattorino di UPS ritirerà il pacco con il suo reso presso il suo domicilio.

È necessario che qualcuno sia presente al momento della consegna del pacco al fattorino. Se nessuno sarà presente, il fattorino lascerà un documento di reso UPS nella sua cassetta postale per consentirle di consegnare il pacco di reso presso qualsiasi sede UPS.

«The pick-up has been scheduled at your address. A UPS courier will pick up the package containing your return at your home»

Per visualizzare questa pagina, cliccare qui  
Recupera tutte le informazioni necessarie per effettuare il reso

**DIOR**

COME EFFETTUARE IL RESO

**Gentile**  
abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso, per l'ordine n° **EC02**

Ti invitiamo a preparare il pacco come indicato di seguito e a consegnarlo al corriere, UPS che si presenterà 04/06/24 fra 11:00 e 14:00 al seguente indirizzo:

Italia

**VERIFICA IL TUO RESO**

A presto,  
Dior.com

Qualora decidessi di tenere gli articoli, ti invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti al numero +39 02 38 52 02 o via e-mail all'indirizzo: [contactlab@christianclor.com](mailto:contactlab@christianclor.com)

«We kindly ask you to prepare the package as instructed below and hand it over to the UPS courier»

# M Pick-up Address

Include information regarding the **pick-up address** to avoid possible mistakes



**BURBERRY**

Ordine #: 20813

**Passaggi successivi per il ritiro**

Gentile

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di restituzione per l'articolo/gli articoli qui sotto. Ecco i dettagli e l'etichetta di spedizione prepagata per il tuo ritiro programmato. Imballa i tuoi articoli e poi apponi l'etichetta di spedizione sul pacco. Assicurati di includere la bolla di accompagnamento allegata all'etichetta di spedizione. Un corriere ti avviserà quando arriva per il ritiro.

In programma per:  
May 17, 2024

**«Pick-up details:  
Street, City, Zip Code»**

**Dettagli ritiro:**  
via \_\_\_\_\_, campanello \_\_\_\_\_, Milano, 20136

Una volta eseguito il ritiro del pacco, puoi seguire la spedizione qui.

[STAMPA ETICHETTA DI SPEDIZIONE](#) [TRACCIA IL TUO RESO](#)

[DETTAGLI DEL RESO](#)

**ZARA**

**LA TUA RICHIESTA È STATA ACCETTATA**

RICHIESTA N. 48524I

IL CORRIERE PASSERÀ A RITIRARE L'ORDINE NEI PROSSIMI GIORNI LAVORATIVI.  
Per favore, assicurati di consegnare l'articolo corretto, dato che non saremo responsabili di quelli che non appartengono a Zara.

Una volta ritirato il reso, potrebbero trascorrere fino a 10 giorni prima che raggiunga il nostro magazzino.

Il costo della restituzione è di 4,95 € (IVA inclusa). Il rimborso verrà emesso una volta ricevuto il tuo articolo.

**«Pick-up address:  
Name & Surname  
Street  
Zip Code, City  
Country  
Phone number»**

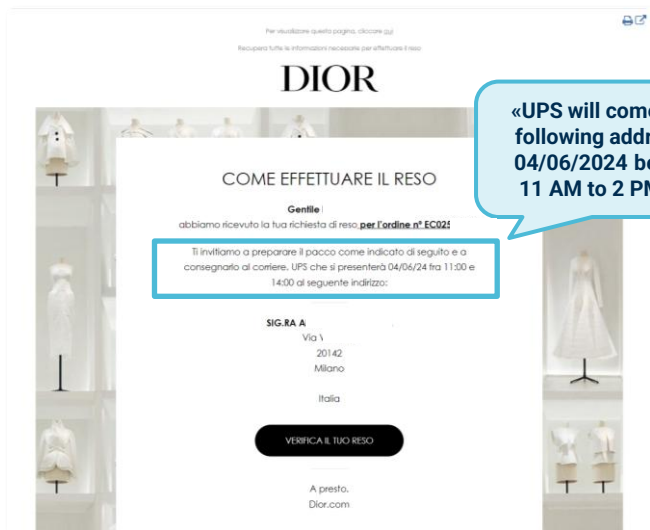
**INDIRIZZO DI RITIRO:**  
E: \_\_\_\_\_ AI \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
20142 MILANO  
MILANO  
ITALIA  
TEL.: +39 \_\_\_\_\_

[MONITORAGGIO DELLA RESTITUZIONE](#)

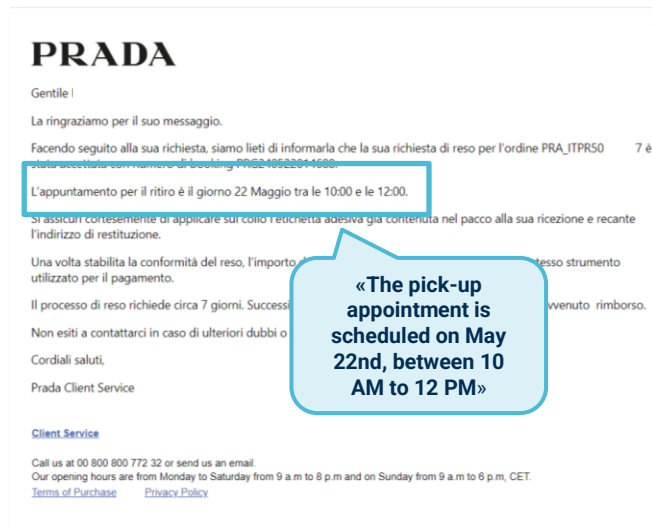
[ECCO I DATI DELLA TUA RESTITUZIONE](#)

# N Pick-up Date reminder

Do not forget to include the **pick-up date** in the email



«UPS will come to the following address on 04/06/2024 between 11 AM to 2 PM: [...]»



«The pick-up appointment is scheduled on May 22nd, between 10 AM to 12 PM»



# Return Label attached / downloadable

Provide customers with a **return label attached to the email** or easily **downloadable**



**GUCCI**

Gentile ,

siamo spiacenti che l'ordine non sia di tuo gradimento. Per completare la richiesta di reso, attieniti ai seguenti passaggi:

1. Scarica e stampa l'etichetta prepagata allegata a questa e-mail e presente nel tuo account MY GUCCI.
2. Imballa l'articolo nella sua confezione originale insieme a eventuali accessori e libretti di istruzioni. Inserisci le targhette ed etichetta ancora attaccate.
3. Pro...  
o vis...  
"Ric...  
acc...  
prep...

«1. Download the prepaid label attached to this email and available on your MY Gucci account [...]»

Il numero di tracciamento del corriere è riportato sull'etichetta di spedizione prepagata. Quando DHL avrà ritirato il tuo pacco, potrai utilizzare il link in basso per monitorare i tuoi resi.

**BURBERRY**

Ordine # 208133

Passaggi successivi per il ritiro

Gentile ,

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di restituzione per l'articolo/gli articoli qui sotto. Ecco i dettagli e l'etichetta di spedizione prepagata per il tuo ritiro programmato. Imballa i tuoi articoli e poi apponi l'etichetta di spedizione sul pacco. Assicurati di includere la bolla di accompagnamento allegata all'etichetta di spedizione. Un corriere ti avviserà quando arriva per il ritiro.

In programma per:  
Mav 17, 2024

Detta...  
via |

Una volta eseguito il ritiro del pa...

«PRINT SHIPPING LABEL»  
CTA

STAMPA ETICHETTA DI SPEDIZIONE | TRACCIA IL TUO RESO

**TOD'S**

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso

Ciao

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso di uno o più articoli nell'ordine n°20... il numero del modulo di richiesta reso è n°3000189170. L'etichetta da applicare al pacco è in allegato a questa email. Se necessario, sul sito puoi trovare maggiori informazioni sulla procedura di spedizione del reso e i tempi di rimborso. Ti ricordiamo che tutti gli articoli originali, con etichette intatte, non sarà accettata.

I nostri più cordiali saluti,  
Servizio Clienti Tod's

Per ulteriori informazioni o assistenza, visita la sezione [Servizio Clienti](#) oppure contattaci al numero verde **800 21 16 11** o via [email](#).  
Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00, escluse le festività.

«The label to be applied to the package is attached to this email»

# P Alternative Product Suggestions

Consider **recommending alternative products** to possibly replace the returned ones



Return

**FENDI**

Gentile,

abbiamo ricevuto la tua richiesta di reso per l'ordine n. FEU700  
il tuo numero di autorizzazione al reso è RO-03171.

Come spedire il reso:

1. Preparare gli articoli nella scatola originale dell'ordine. Accertarsi che siano completi delle loro confezioni o di tutte le etichette. Chiusi con cura la scatola.
2. Compilare l'etichetta del cartone che hai ricevuto insieme al tuo ordine, scrivendo in modo leggibile il tuo numero di autorizzazione al reso: RO-03171.
3. Chiamare il cartone DHL Express per organizzare il ritiro entro 14 giorni.

La spedizione del reso è gratuita. I costi di spedizione saranno a tua spesa solo se decidi di inviare il reso con un cartone Fendi.

**TEMPI DI RIMBORSO**

Dopo aver ricevuto il reso, verificheremo l'integrità degli articoli prima di accettarli ed emettere il rimborso corrispondente. Questo processo di verifica può richiedere fino a 5 giorni. Il rimborso sarà visibile sul tuo conto Mastercard - 5480 entro una settimana circa, in base al tempo necessario per le procedure bancarie.

**Il tuo reso**

Categoria	Quantità
Colore: Nero	1
Taglie: SM	
	Prezzo: EUR 120,00
	Prezzo totale: EUR 120,00



Novità

Scopri

«New products

Discover»



Refund

**UOMO DONNA BAMBINI TROVA NEGOZIO**

**ABBIAMO RICEVUTO I PRODOTTI CHE HAI DECISO DI RESTITUIRE**

Numero Ordine: AIT904

Ciao,

Ci dispiace che i prodotti ordinati non ti abbiano soddisfatto. Abbiamo avviato la procedura di rimborso per il tuo acquisto. In allegato trovi la nota di credito. Ricorda che alcune banche o istituti di credito potrebbero impiegare fino a 14 giorni lavorativi per accreditare il rimborso sul tuo conto. Per ulteriori dettagli, consulta la tua banca o la società emittente della tua carta di credito. Per maggiori informazioni su resi e rimborsi, visita la pagina [Restituzioni e rimborsi](#) nella sezione "Assistenza".

Il team adidas

**RIEPILOGO RIMBORSO**

INFORMAZIONI SUL PAGAMENTO

Metodo:

di CREDIT\_CARD

**TI SERVE AIUTO?**

Se hai dei dubbi o delle domande, visita la nostra [pagina di assistenza](#).

**CONSEGNA**

**RESI E RIMBORSI**

**ORDINI E PAGAMENTI**

**DOMANDE FREQUENTI**

**PRODOTTI CONSIGLIATI**



Adidas Originals Sneaker  
100 €

Pantaloni aderenti  
70 €

Leggings Fitted  
60 €


Pantaloni aderenti  
70 €

«SUGGESTED PRODUCTS»




# Customer Service contacts


Highlight **Customer Service contacts** in case of **additional support needed**



**Return**



**Refund**



**DIOR**

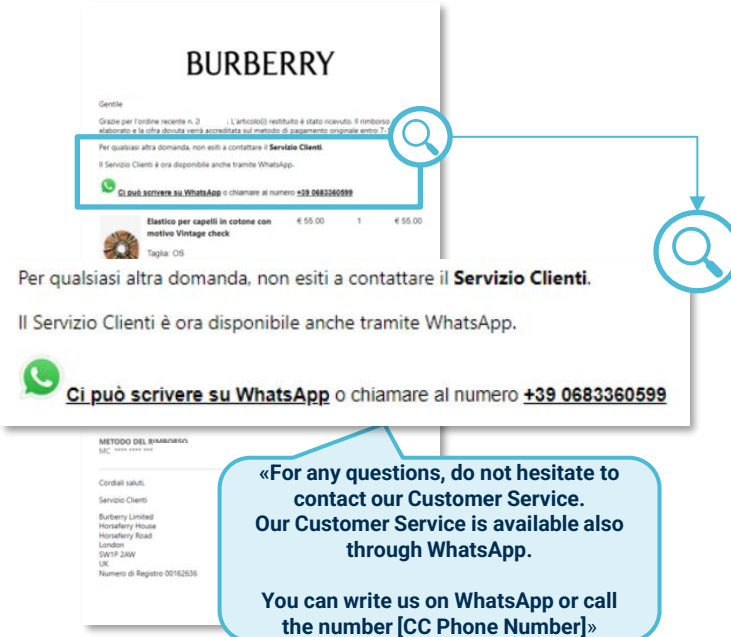
COME EFFETTUARE IL RESO

LASCIAI QUEDARE

Qualora decidessi di tenere gli articoli, ti invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti al numero **+39 02 38 52 52 52** o via e-mail all'indirizzo: [contact@ore@christianltd.com](mailto:contact@ore@christianltd.com)

«Should you decide to keep the items, we invite you to contact our Customer Service [Phone/ Email]»

«We are here for you Our assistants reply to all your questions in your language CTA: Contact us»



**BURBERRY**

Gentile

Grazie per l'ordine recente n. 2. L'articolo(i) restituito è stato ricevuto. Il rimborso elaborato e la cifra dovuta verrà accreditata sul metodo di pagamento originale entro 5...

Per qualsiasi altra domanda, non esiti a contattare il **Servizio Clienti**. Il Servizio Clienti è ora disponibile anche tramite WhatsApp.

**Ci puoi scrivere su WhatsApp** o chiamare al numero **+39 0683360599**

Elastico per capelli in cotone con motivo Vintage check € 55,00 1 € 55,00

Taglia: OS

Per qualsiasi altra domanda, non esiti a contattare il **Servizio Clienti**. Il Servizio Clienti è ora disponibile anche tramite WhatsApp.

**Ci può scrivere su WhatsApp** o chiamare al numero **+39 0683360599**

METODO DEL RIMBORSO

CC \*\*\*\* \* \* \* \*

Cordiali saluti.

Servizio Clienti

Burberry Limited  
Horseshay House  
Horseshay Road  
London  
SW1P 2AW  
UK  
Numero di Registro 00162636

«For any questions, do not hesitate to contact our Customer Service. Our Customer Service is available also through WhatsApp.

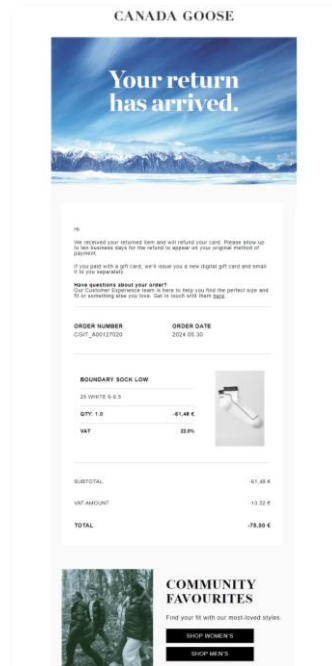
You can write us on WhatsApp or call the number [CC Phone Number]»

# R Captivating visual impact

Use **visually captivating elements**, such as **pictures**, **graphic**, **style** and **color guide**, while ensuring the **balance between text and images**



Very simple visual, without graphic elements and pictures



✓ Visually captivating elements including pictures, style and color guide

✓ Balance between text and images

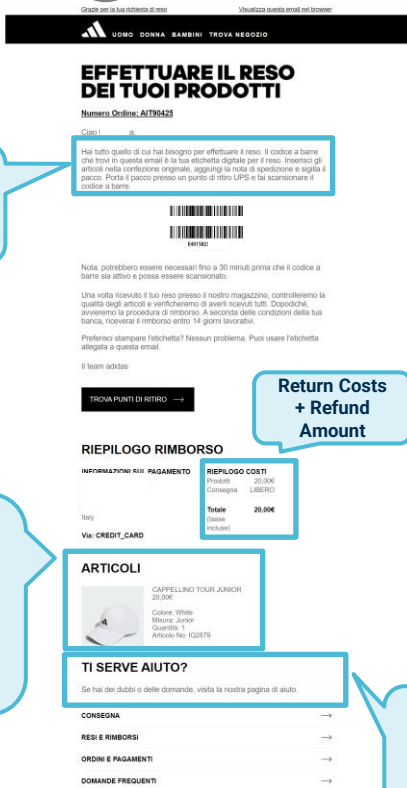
# Best Practices for Contents & Features



Return



Refund



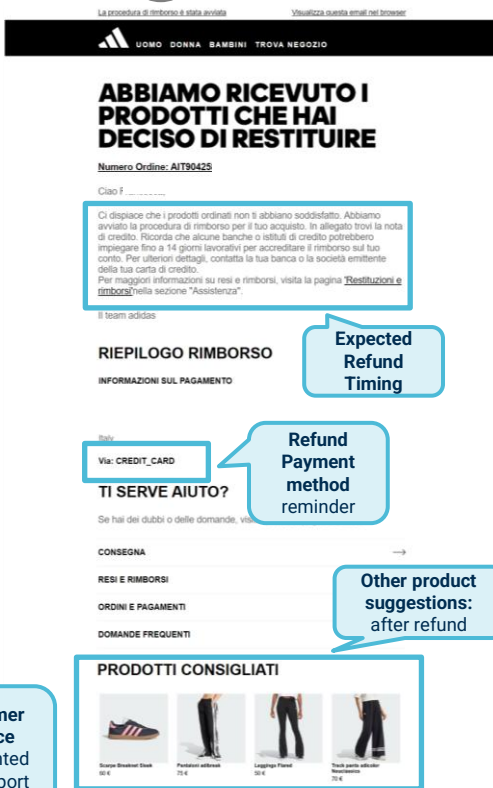
Return Instructions with Courier name

Return Costs + Refund Amount

Detailed product recap including

- Product picture
- Product name
- Price
- Color
- Size
- Quantity
- Product code

Customer Service highlighted for support



Expected Refund Timing

Refund Payment method reminder

Other product suggestions: after refund

## Example Adidas

Return Refund

Clear Sender Alias	✓	✓
Clear Subject line	✓	✓
Personalized greeting, with user's name	✓	✓
Detailed product recap (including product name, code, picture, price, size, color, quantity)	✓	X
Return Number	X	X
Refund Payment Method reminder	✓	✓
Expected Refund Timing	✓	✓
Refund Amount	✓	X
Return Costs reminder	✓	X
Return Instructions	✓	X
Return Tracking Link	X	X
Courier Name	✓	X
Pick-up Address	X	X
Pick-up Date reminder (for brands with pick-up booking online / via CC)	X	X
Return Label attached / downloadable	✓	X
Alternative Product Suggestions (Generic New Arrivals, Specific Products)	X	✓
Customer Service contacts highlighted for return support	✓	✓
Captivating visual impact (Brand picture or graphic elements, brand logo, brand style and color guide, balance text image)	✓	✓

# Best Practices for Contents & Features



**BURBERRY**

Ordine #: 2081

**Passaggi successivi per il ritiro**

Gentile I, I,

Abbiamo ricevuto la tua richiesta di restituzione per l'articolo/i articoli  
 ritiro programmato. Imballa i tuoi articoli e poi apponi l'etichetta di  
 spedizione sul pacco. Assicurati di includere la bolla di  
 accompagnamento allegata all'etichetta di spedizione. Un corriere ti  
 ritirerà il pacco quando arriva per il ritiro.

In programma per:  
**May 17, 2024**

Dettagli ritiro:  
 , Milano 5

Una volta eseguito il ritiro del pacco, puoi seguire la spedizione qui.

**STAMPA ETICHETTA DI SPEDIZIONE**    **TRACCIA IL TUO RESE**

**DETTAGLI DEL RESE**

**Elastico per capelli in cotone con motivo Vintage check**    55,00 €  
 Quantità: 1  
 Motivo del reso: Troppo grande

Metodo di restituzione: Ritiro UPS    0,00 €

Rimborsato    55,00 €

Hai bisogno di aiuto per il tuo reso? [Servizio clienti](#)

**BURBERRY**

Gentile f,

Grazie per l'ordine recente n. 20. L'articolo(i) restituito è stato ricevuto. Il rimborso è stato elaborato e la cifra dovuta verrà accreditata sul metodo di pagamento originale entro 7-10 giorni.

Per qualsiasi altra domanda, non esiti a contattare il **Servizio Clienti**.  
 Il Servizio Clienti è ora disponibile anche tramite WhatsApp.

**Ci puoi scrivere su WhatsApp** o chiamare al numero **+39 0683360599**

**Elastico per capelli in cotone con motivo Vintage check**    € 55.00    1    € 55.00  
 Taglia: OS  
 Colore: Beige archivio  
 Articolo: 80383971001

Totale parziale    € 55.00  
**TOTALE RIMBORSO**    € 55.00

**DETTAGLI DEL RIMBORSO**

Sig.ra

Italy

**METODO DEL RIMBORSO**  
 MC \*\*\*\* \* \* \* \*

Cordiali saluti,  
 Servizio Clienti  
 Burberry Limited

**Return Instructions**

**Pick-up date reminder + Pick-up Address**

**Return Tracking Link + Return label downloadable**

**Detailed product recap including**

- Product picture
- Product name
- Quantity
- Price
- Reason of return

**Refund costs reminder + Courier name**

**Expected Refund Timing**

**Customer Service highlighted for support**

**Refund Amount**

**Refund Payment method reminder**

## Example Burberry

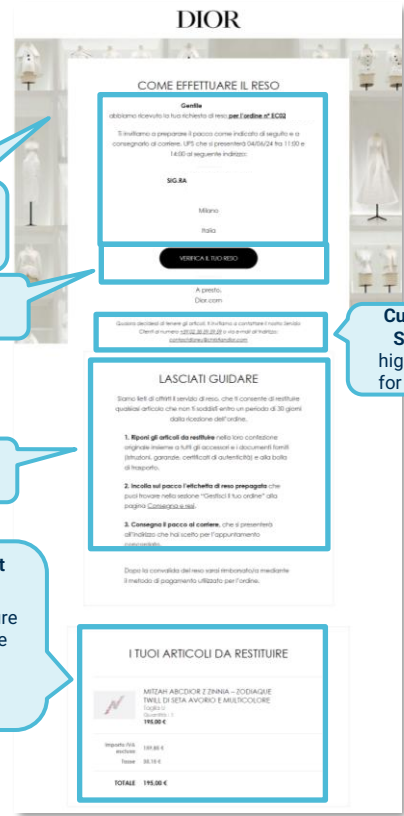
Return Refund

Clear Sender Alias	✓	✓
Clear Subject line	✓	✓
Personalized greeting, with user's name	✓	✓
Detailed product recap (including product name, code, picture, price, size, color, quantity)	✓	✓
Return Number	X	X
Refund Payment Method reminder	X	✓
Expected Refund Timing	X	✓
Refund Amount	✓	✓
Return Costs reminder	✓	X
Return Instructions	✓	X
Return Tracking Link	✓	X
Courier Name	✓	X
Pick-up Address	✓	X
Pick-up Date reminder (for brands with pick-up booking online / via CC)	✓	X
Return Label attached / downloadable	✓	X
Alternative Product Suggestions (Generic New Arrivals, Specific Products)	X	X
Customer Service contacts highlighted for return support	✓	✓
Captivating visual impact (Brand picture or graphic elements, brand logo, brand style and color guide, balance text image)	X	X

# Best Practices for Contents & Features



Return



Courier name + Pick-up Address + Pick-up date reminder

Return Tracking Link

Return Instructions

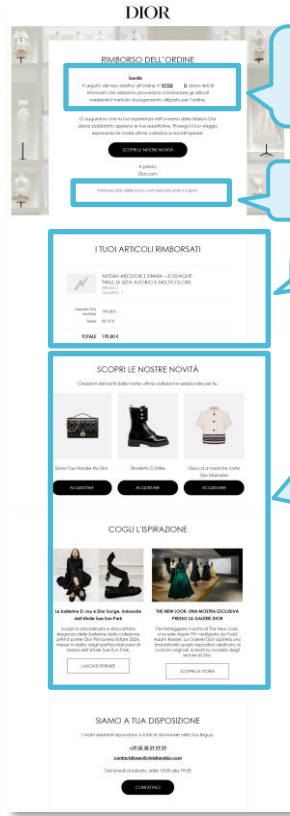
Detailed product recap including

- Product picture
- Product name
- Size
- Quantity
- Price

Customer Service highlighted for support



Refund



Refund Payment method reminder

Expected Refund Timing

Refund Amount

Other product suggestions: New collection push


## Example Dior


Return Refund


Clear Sender Alias	✓	✓
Clear Subject line	✓	✓
Personalized greeting, with user's name	✓	✓
Detailed product recap (including product name, code, picture, price, size, color, quantity)	✓	✓
Return Number	X	X
Refund Payment Method reminder	✓	✓
Expected Refund Timing	X	✓
Refund Amount	✓	✓
Return Costs reminder	X	X
Return Instructions	✓	X
Return Tracking Link	✓	X
Courier Name	✓	X
Pick-up Address	✓	X
Pick-up Date reminder (for brands with pick-up booking online / via CC)	✓	X
Return Label attached / downloadable	X	X
Alternative Product Suggestions (Generic New Arrivals, Specific Products)	X	✓
Customer Service contacts highlighted for return support	✓	✓
Captivating visual impact (Brand picture or graphic elements, brand logo, brand style and color guide, balance text image)	✓	✓





# Tips to improve your Return Email contents


 Use **clear sender alias** and **subject line**, so that the email is easily recognizable  
e.g. Valentino, Louis Vuitton, Moncler, Hermès, Bottega Veneta


 Pay attention to **product visibility against background color** in product pictures


 Inform the customer **when they can expect the refund** for their return  
e.g. Adidas, Valentino


 Include a **return tracking link** to keep the customer updated on the return status  
e.g. Burberry, Gucci


 Include information regarding the **pick-up address** to avoid possible mistakes  
e.g. Burberry, Zara


 Consider **recommending alternative products** to possibly replace the returned ones  
e.g. Fendi, Adidas


 Personalize your message from the start, including the **user's name inside greetings**  
e.g. Prada, Tod's


 Include a **return number** as a reference to help the customer easily manage their return  
e.g. Bottega Veneta, Fendi


 Include the **refund amount** so the client is informed about the total they will be receiving  
e.g. Burberry, Rinascente


 Provide detailed **instructions** of the steps to follow to complete the **return process**  
e.g. Gucci, Fendi


 Do not forget to include the **pick-up date** in the email  
e.g. Dior, Prada


 Highlight **Customer Service contacts** in case of additional support needed  
e.g. Dior, Burberry


 Remind the user the **products** they are they requested to return with a **detailed recap**, including picture, price and other useful info  
e.g. Prada, Moncler

 Remind the user of the **refund payment method** to clarify where they will receive their refund  
e.g. Fendi, Burberry

 Include a clear **reminder** of any **return costs** or additional charges they may incur  
e.g. Burberry, Zara

 Include the **name of the courier** to ensure a smooth pick-up  
e.g. Breitling, Dior

 Provide customers with a **return label attached** to the email or easily **downloadable**  
e.g. Burberry, Gucci, Tod's

 Use **visually captivating elements**, such as pictures, graphic, style and color guide, while ensuring the balance between text and images  
e.g. Canada Goose



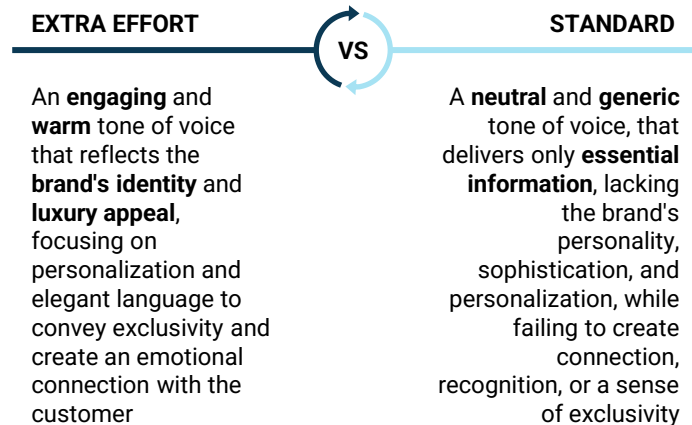
# Agenda

- 1 Journey architecture and sending **time**
- 2 Content & features
- 3 **Tone of voice**
- 4 Sum Up

# Tone of voice

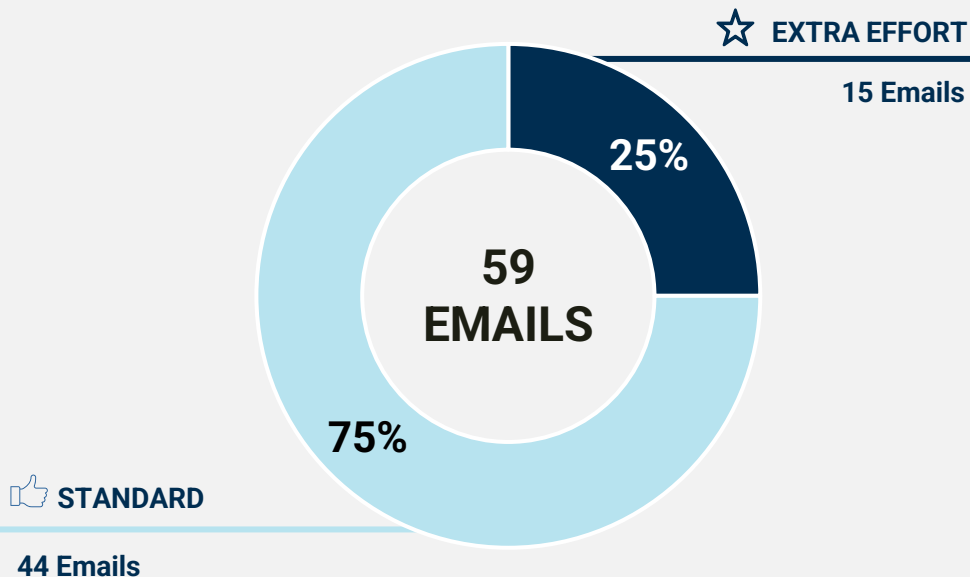
Overall, we analyzed the tone of voice of **59 emails** sent by brands throughout the whole Return Journey.

Each **email copy** has been categorized as “Extra effort” or “Standard” according to the following definitions:



## RETURN JOURNEY

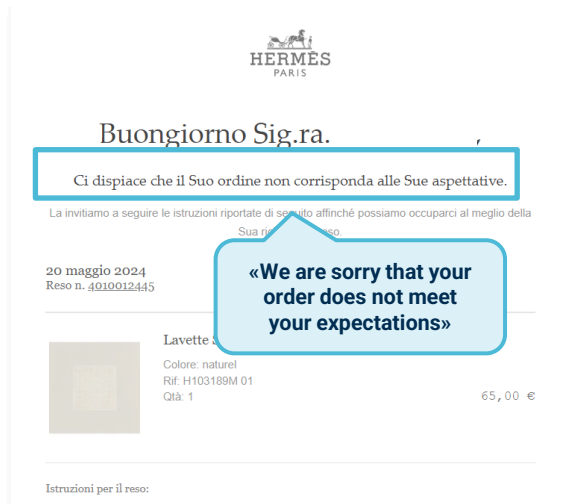
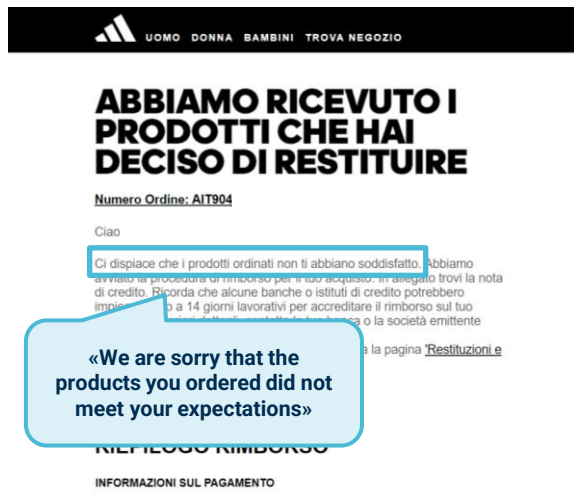
**Email distribution:** % of Extra Effort vs Standard copy (% on total emails received, 2024)





# Tone of Voice

Start the email by **showing empathy** to your customer





# Tone of Voice

Reassure your customers with **timely updates** whenever possible

IWC  
SCHAFFHAUSEN

**GENTILE SIGNORA**  
[Redacted Name],  
IWC Schaffhausen ha accettato la Sua richiesta di reso dell'ordine.

DETTAGLI SULLA RESTITUZIONE

Numero ordine: 9950  
Confermiamo di aver ricevuto l'articolo che ha restituito a IWC Schaffhausen.

Numero di autorizzazione al reso: 1015557  
Le ricordiamo che la presente conferma di ricezione non sostituisce l'accettazione del reso.

Se desidera una rimborsazione o il prodotto reso dopo averne ricevuto le informazioni politiche dei resi contenuta nelle nostre **Condizioni di Vendita**, Avremo cura di informarla in merito quanto prima.

La invitiamo a visitare ancora il nostro sito web [www.iwc.com](http://www.iwc.com) o a recarsi in [una delle nostre boutique](#).

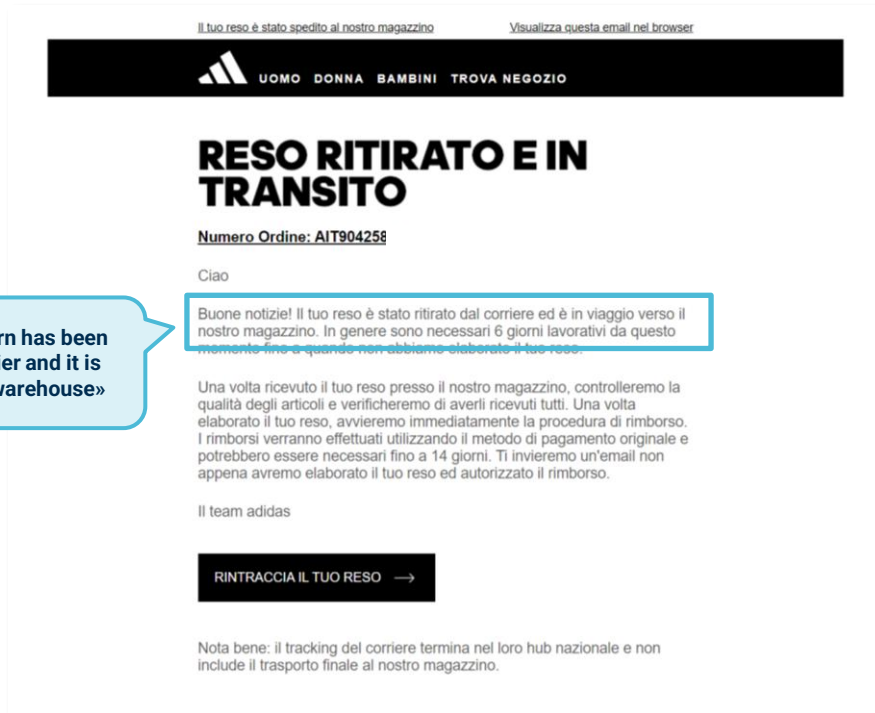
«We will make sure to update you on this as soon as possible»

# Tone of Voice

Show **enthusiasm** to maintain a **positive vibe**



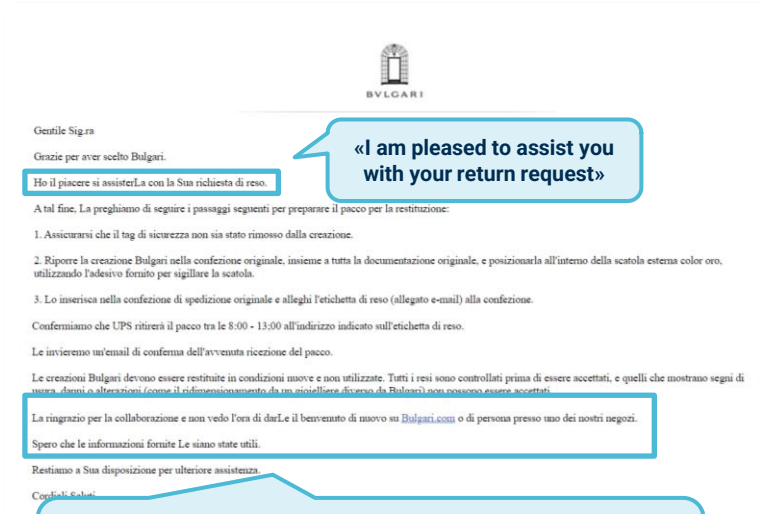
«Good news! Your return has been picked-up by the courier and it is now on its way to our warehouse»





# Tone of Voice

## Elevate your communication with a distinguished touch



«I am pleased to assist you with your return request»

«Thank you for your collaboration and I cannot wait to welcome you again on Bulgari.com or in person in one of our boutiques. I hope the information provided has been helpful to you»

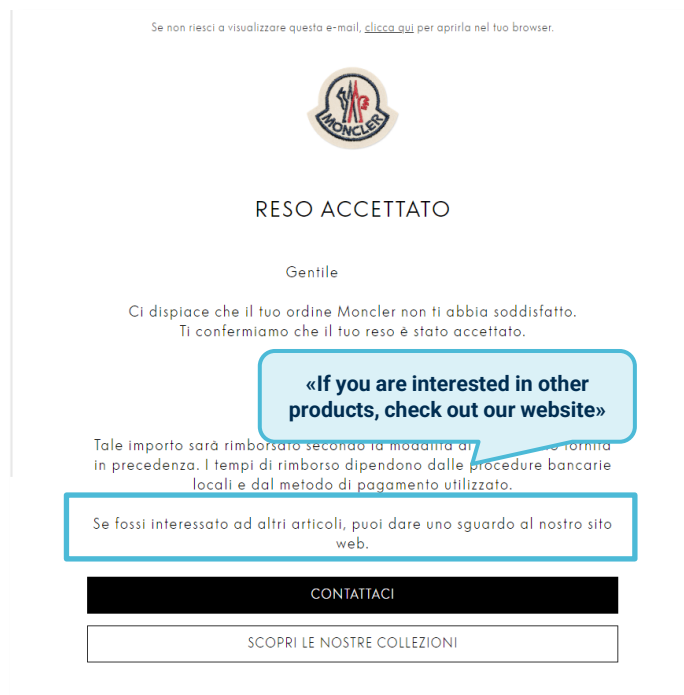
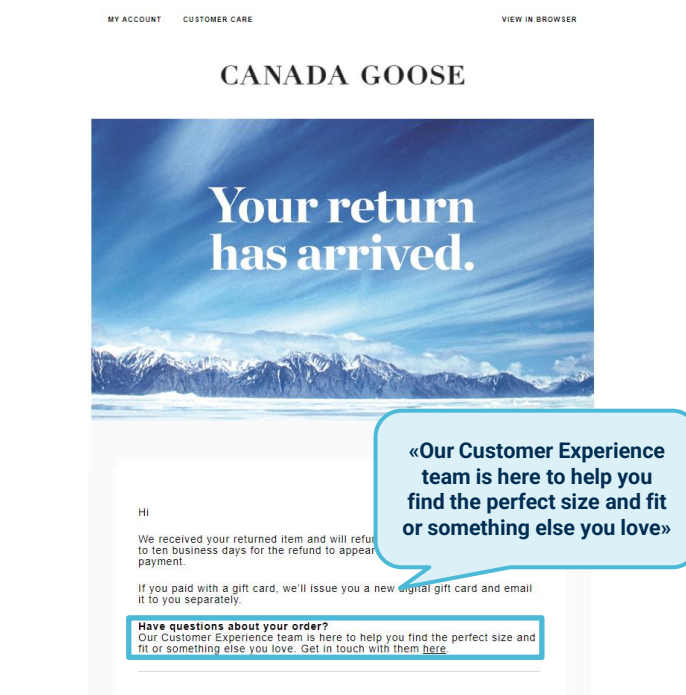


«We would be please to assist you in fulfilling any request»



# Tone of Voice

Propose **assistance** in finding a **better fit** or **product alternative** after return





# Tips to “add sparkle” to your Return Emails



**Start** the email by **showing empathy** to your customer

e.g. Adidas, Hermès, Gucci, Moncler



**Reassure** your customers with **timely updates** whenever possible

e.g. IWC



Show **enthusiasm** to maintain a **positive vibe**

e.g. Adidas



**Elevate** your **communication** with a **distinguished touch**

e.g. Bulgari, Cartier



Propose **assistance** in finding a **better fit** or **product alternative** after return

e.g. Canada Goose, Moncler, Dior

# Agenda

- 1 Journey architecture and sending **time**
- 2 Content & features
- 3 Tone of voice
- 4 Sum Up**

# OUR 34 TIPS

## To improve your Return flow (1/2)

**1** Integrate online return requests with courier pick-up to Provide guidance throughout the entire return process

**2** Regular updates help reduce uncertainty, encourage customers trust in the brand and confidence that their return is being handled effectively

**3** If you prefer sending less emails, including two different communications into a single email could be an efficient option, however, remember to always provide clear information

**4** Do not forget about Return Request and Refund Confirmations, as they mark the beginning and the end of the return journey

**5** Send at least one communication directly from the brand to show that you care and build connection by acknowledging the client

**6** Do not neglect communication with your clients at each stage of the return process to keep them updated while avoiding any negative sentiment created by uncertainty

**7** Immediate communication after clients' enquiry is always favored as it doesn't leave space for uncertainty, thus leaving the client at ease, knowing that their request is being taken care of

**8** Send a refund confirmation within max. of 7 days. If the processing time exceeds this period, consider sending an additional courtesy email to inform the customer regarding possible delays in refund timing

**9** When asking for additional effort from the customers in form of a post-purchase feedback, make sure to send the request as close as possible to the respective transactional communication to maintain relevance and accuracy while the experience is still fresh

**10** To ensure the effectiveness of the Return Feedback request, try to send it right after the last communication. To further secure the answer, Feedback request could be even combined with the Refund Confirmation email

**11** To ensure the effectiveness of the Online Shopping Feedback request, try to send it within the timeframe of a purchase journey. Sending it days after might miss the mark as no further communication is expected by the client

**12** Use clear sender alias and subject line, so that the email is easily recognizable

**13** Personalize your message from the start, including the user's name inside greetings

**14** Remind the user the products they are they requested to return with a detailed recap, including picture, price and other useful info

**15** Pay attention to product visibility against background color in product pictures

**16** Include a return number as a reference to help the customer easily manage their return

### KEY



Journey Architecture



Email Content & Features



Tone of Voice



# OUR 34 TIPS

## To improve your Return flow (2/2)

- 17 Remind the user of the **refund payment method** to clarify where they will receive their refund
- 18 Inform the customer **when** they can **expect the refund** for their return
- 19 Include the **refund amount** so the client is informed about the total they will be receiving
- 20 Include a clear **reminder** of any **return costs** or additional charges they may incur
- 21 Include a **return tracking link** to keep the customer updated on the return status
- 22 Provide detailed **instructions** of the steps to follow to complete the **return process**
- 23 Include the **name of the courier** to ensure a smooth pick-up
- 24 Include information regarding the **pick-up address** to avoid possible mistakes
- 25 Do not forget to include the **pick-up date** in the email
- 26 Provide customers with a **return label attached** to the email or easily **downloadable**
- 27 Consider **recommending alternative products** to possibly **replace the returned ones**
- 28 Highlight **Customer Service contacts** in case of additional support needed
- 29 Use **visually captivating elements**, such as pictures, graphic, style and color guide, while ensuring the balance between text and images
- 30 Start the email by **showing empathy** to your customer
- 31 **Reassure** your customers with **timely updates** whenever possible
- 32 Show **enthusiasm** to maintain a **positive vibe**
- 33 **Elevate your communication** with a **distinguished touch**
- 34 Propose **assistance** in finding a **better fit** or **product alternative** after return

### KEY



Journey Architecture



Email Content & Features



Tone of Voice



# CHECKLIST

## TO OPTIMIZE YOUR RETURN EMAILS

- ✓ Are you streamlining your return process by enabling customers to efficiently submit return requests online and book a courier pick-up at the same time?
- ✓ Are you communicating with your clients at each step of the return journey to keep them updated?
- ✓ Are you sending return and refund confirmations choosing an optimal timing?
- ✓ Are you sending a specific post-purchase feedback request email regarding the return experience?
- ✓ Do your emails provide a detailed recap of the product, including picture, price, size and color?
- ✓ Do your emails provide all the return instructions, information about the courier and a reminder of any return cost?
- ✓ Do your emails include information about refund amount and expected refund timing?
- ✓ Do you offer assistance in finding a better fit and do you recommend alternative products that could replace the returned ones?
- ✓ Do your emails feature a captivating visuals such as brand pictures, graphic elements, style and color guide, balance between text and image?
- ✓ Is the tone of the email aligned with your brand's voice and the customer's stage in the journey?



---

## Team di ricerca

Sara Bidaa  
Hanh Doan  
Francesca Borgonovo  
Silvia Veronese

