



Trocas e Devoluções

Mosaico Planilhas · Comece aqui

Como abrir

Abra o arquivo **controle-de-trocas-e-devolucoes.xlsx** no Excel (2010 ou mais novo), no Google Planilhas (Arquivo > Importar > Fazer upload) ou no LibreOffice. A primeira aba, **Comece aqui**, repete este guia.

Você só digita nas células **amarelas**. As brancas calculam sozinhas. A planilha já vem com exemplos para você ver funcionando: apague as linhas de exemplo (só as amarelas) e comece com os seus dados.

Passo a passo

1. Em Configurações, ajuste motivos, categorias, o prazo para resolver e as peças vendidas por mês.
2. Em Produtos, cadastre os itens que você vende, com o fornecedor.
3. Em Ocorrências, lance cada troca ou devolução: cliente, produto, motivo, custo extra e destino da peça.
4. Quando o caso terminar, marque Resolvido? = Sim. Os atrasados ficam vermelhos.
5. No Painel, veja o prejuízo do mês, os motivos e os produtos que mais voltam.

O que tem em cada aba

Painel	Ocorrências e prejuízo do mês, motivos, casos em aberto e produtos problemáticos.
Ocorrências	Uma troca ou devolução por linha.
Produtos	Cadastro com o total de ocorrências e o prejuízo de cada produto.
Configurações	Motivos, categorias, destinos e prazos.

O que você ganha

- Prejuízo real de trocas e devoluções no mês
- Motivos mais comuns em gráfico (tamanho, defeito, arrependimento...)

- Produtos problemáticos destacados em vermelho
- Casos em aberto há mais dias que o prazo, em vermelho
- Taxa de troca sobre as vendas do mês

Dicas

- No Painel, escolha o mês e o ano no topo: todos os cartões e gráficos mudam juntos.
- Para ajustar listas (categorias, formas de pagamento, nomes), use a aba Configurações: os menus das outras abas se atualizam.
- Faça uma cópia de segurança uma vez por mês (Arquivo > Salvar como).

Dúvidas: WhatsApp (61) 98268-7190 · Mosaico Apps Tecnologia Ltda · CNPJ 69.588.947/0001-61. Uso pessoal ou na sua empresa; não é permitido revender o arquivo.