

# Retouren management

# Gründe für Retouren

- Enttäuschte Erwartungen in das Produkt 40 %
- Beschädigungen 31 %
- Mangelnde Produktqualität 31 %
- Lange Lieferzeit / unvollständige Lieferung 18 %
- Tendenz zu Auswahlendungen und Spontankäufen
- Passformprobleme bei Bekleidung

Fehler in Ablauforganisation des Versenders

# Retouren nach Produktkategorien

- Kleidung: ca. 32 %
- Schuhe: bis zu 55 %
- Damenoberbekleidung: bis zu 60 %
- Computer-Software: 20 %
- Bücher: 15 %
- Hartwaren: 12 %
- Lebensmittel: ca. 5 %

# Retourenauslöser

- Reklamation
- Reparaturanspruch
- Falschlieferung
- Stornierung der Bestellung
- Mengenabweichung der Bestellung

# Retourenmanagement Zielsetzung

Strategie zur Retourenvermeidung



Kundenbindung

# Retourenmanagement Zielsetzung

Strategie zur Retourenoptimierung



Kostensenkung

# Aufgaben des Retourenmanagement

- Rückführung der Ware
- Warenannahme
- technische Prüfung
- Verschrottung
- Rücklieferung an den Lieferanten

# Aufgaben des Retourenmanagement

- Reparatur
- Wiederverwendung
- Umtausch
- Entsorgung
- Rechnungsgutschrift



# Retourenvermeidungsstrategien

## Analyse der Retourengründe

- Plausibilität der Retourengründe
- Erfassung der Gründe
- Gewinnung zusätzlicher Informationen bei Retouren-Rennern

# Retourenvermeidungsstrategien

## Sortimentsgestaltung

- Qualität (Material, Passform, Farbechtheit)
- Produktauswahl inkl. Verpackung
- Lieferantenauswahl

# Retourenvermeidungsstrategien

## Kommunikation

- Abbildungstreue
  - ausführliche Produktinformation
  - Anleitung zum Retournieren
- Rücksendepapiere

# Retourenvermeidungsstrategien

## Order Management

- verlässliche Lieferzusagen
- Zahlungsabwicklung
- Reklamations- / Kulanzmanagement

# Retourenvermeidungsstrategien

## Fulfillment

- artikelschonende Bevorratung der Ware
- kurze Lieferzeit
- Qualitätssicherung beim Kommissionieren
- intelligente Auslieferung

# Retourenbearbeitung

- Schlanke Organisation im Massengeschäft
- intelligente Adress-Steuerung bei breitem Sortiment
- Informationssysteme konsequent nützen (Barcode, Spracherfassung, etc.)
- Ganzheitlicher Arbeitsprozess

# Retourenbearbeitung

- Prüfung der Ware
- Aufbereitung der Ware
- Wertgrenzen festlegen
- Verfügbarkeit feststellen

# Retourenbearbeitung

- Handling von schadhafter Ware
- Wiedereinsteuerung der verkaufsfähigen Ware
- Anreizsysteme zur Erhöhung der Qualität und des Leistungsgrades