

Triff uns auf der geh.digital am 14.06. in
Essen!

[Kostenloses Ticket sichern](#)

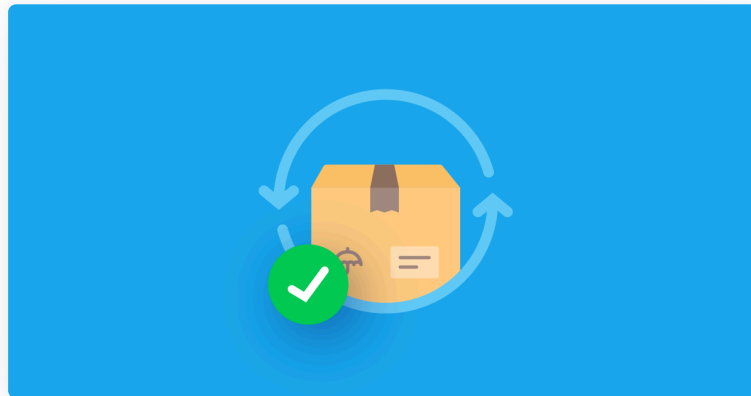
PICKWARE

DE EN



Pickware Blog

Kategorie



VERSAND | 02.03.2023

Retourenmanagement (Definition, Arten, Ziele)

Das Retourenmanagement ist fester Bestandteil des Onlinehandels. Gesetzlich sind Händler nämlich dazu verpflichtet, ihren Kunden die Rückgabe fast aller gekauften Produkte zu ermöglichen. Dafür gilt laut BGB eine Frist von 14 Tagen für den Widerruf seitens der Kunden. Da Retouren im Onlinehandel immense Kosten verursachen können, ist eine effiziente Bearbeitung und



bereits vorab die Vermeidung von Retouren essentiell.

Die zwei Arten des Retourenmanagements

Das Retourenmanagement teilt sich in zwei Arten: Das präventive und das reaktive Retourenmanagement. Unter den präventiven Teil fallen alle Maßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, Retouren zu vermeiden. Das reaktive Retourenmanagement umfasst alle Maßnahmen zur Abwicklung von Retouren und der Aufbereitung retournierter Artikel zum Weiterverkauf.

Präventives Retourenmanagement

Um das präventive Retourenmanagement optimal in deinem Shop umzusetzen, haben wir einige Tipps für dich zusammengetragen.

Setze auf detaillierte

Produktbeschreibungen. Gehe dabei über die herkömmlichen Informationen einer Produktbeschreibung hinaus. Gib beispielsweise für Kleidung an, ob ein Artikel eher groß oder klein ausfällt. Je spezifischer deine Beschreibung ist, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass dein Kunde sich unter dem Produkt etwas gänzlich anderes vorstellt und die Sendung retourniert.

Stelle aussagekräftige Bilder oder Videos zu deinem Produkt bereit. Da deine Kunden im Vorfeld keine Chance haben, die Produkte live zu sehen, sind besonders realistische

Produktdarstellungen ein Muss für deinen Onlineshop. Achte hierbei auf eine realitätsgetreue Farbdarstellung sowie Abbildungen, die die Ausmaße, Oberflächenbeschaffenheit etc. deines Produkts darstellen.

Fördere authentische Kundenbewertungen.

Gib deinen Kunden die Möglichkeit, ihre eigenen Einschätzungen eines gekauften Produktes mit anderen Kunden zu teilen. Mithilfe unabhängiger Produktfotos und -erfahrungen erschaffst du einen weiteren, sehr spezifischen Blickwinkel und erweiterst die Glaubwürdigkeit und Transparenz deines Onlineshops.

Versende schnell und vermeide

Fehllieferungen. Beschleunige deine Versandprozesse und mache deine Abläufe zuverlässiger. So verringerst du die Gefahr, dass Lieferungen verspätet eintreffen oder falsche Artikel an die Kunden geliefert werden. Insbesondere eine digitale Lösung hilft dir und deinen Versandmitarbeitern, deinen Kommissionierprozess zu optimieren (beispielsweise mittels barcodebasierter Prozesse).

Reaktives Retourenmanagement

Auch für das reaktive Retourenmanagement gibt es einige Punkte, an denen du ansetzen kannst, um den Retourenprozess so einfach und effizient wie möglich zu gestalten. Je nach Menge deiner Retouren empfiehlt sich auch die Einrichtung eines eigenen Retourenlagers, das sich auf die Annahme und Weiterverarbeitung zurückgesendeter Artikel fokussiert. Ist deine Retourenquote gering, kann das

Retourenmanagement auch parallel in deinem Versandlager stattfinden.

Stelle Retourenformulare und

Versanddokumente bereit. Mit klaren Anweisungen und einfach auffindbaren Retourendokumenten, gestaltest du den Rücksendeprozess für deine Kunden so einfach, dass sie Ware besonders schnell retournieren können. Damit vermeidest du, dass deine Ware lange Zeit bei Kunden liegen bleibt und erhöhst die Chancen auf einen schnellen Wiederverkauf.

Führe eine Qualitätskontrolle bei

Rücklieferungen durch. Um zu wissen, welche retournierten Artikel du weiterverkaufen oder abschreiben möchtest, solltest du nach Eingang der Retoure eine Qualitätskontrolle durchführen. Die aufgenommenen Daten solltest du digital vermerken, sodass auch andere Mitarbeiter jederzeit darauf zugreifen können. Dies ist ein besonders wichtiger Faktor, wenn dein Lager und der Kundenservice an getrennten Orten sitzen und die Rückerstattung der Retoure in Händen des Kundenservice liegt.

Lagere retournierte Artikel schnell wieder ein. Durch einen effizienten Prozess zur Einlagerung von retournierten Waren, machst du die Artikel schnell wieder in deinem Onlineshop zum Verkauf bereit.

Ziele des Retourenmanagements

Insgesamt verfolgt das Retourenmanagement zwei verschiedene Arten von Zielen: kostenorientierte und kundenorientierte Ziele. Unter **kostenorientierte Ziele** fällt die Senkung der Kosten, die rund um eine Retoure entstehen.

Das sind unter anderem Kosten für Verpackung, Versand, Wiederaufbereitung und Arbeitszeit. Kosten für Systeme zur Retourenabwicklung und digitale Lösungen, die beim Onlinekauf helfen, die richtige Kaufentscheidung zu treffen, fallen ebenfalls hierunter. **Kundenorientierte Ziele** sind unter anderem die Zufriedenheit der Kunden sowie die langfristige Kundenbindung und Weiterempfehlung des Shops durch guten Service und einfache Retourenprozesse.

Optimiere dein Retourenmanagement

Deine digitale Lösung zum Abwickeln von Retouren

Mit Pickware WMS wickelst du Retouren einfach und effizient ab. Mithilfe von mobilen Barcodescannern und der praktischen Fotodokumentation nimmst du Retouren auf und lagerst Artikel in wenigen Schritten wieder ein oder schreibst sie ab.

Mehr erfahren

TEILEN



Zur Übersicht

FUNKTIONEN

SHOPSYSTEME

INTEGRATIONEN

KUNDEN

PREISE

PARTNER

UNTERNEHMEN

WEITERES

NEWSLETTER

Immer auf dem Laufenden bleiben!

E-Mail

☐

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#)
gelesen, willige ein und möchte den
Newsletter erhalten.

Abonnieren

JETZT STARTEN

Du möchtest Pickware kennenlernen?

Teste Pickware 30 Tage kostenlos oder
vereinbare deine persönliche Live-Demo.

Jetzt testen

Live-Demo buchen



© PICKWARE GMBH
ALLE RECHTE VORBEHALTEN