

DHL Retoure National

Es gibt immer ein Zurück – Erfolgsfaktor Retourenmanagement

Deutschland belegt beim Thema Retoure eine Spitzenposition. Unkompliziert und kostenfrei – so sind die Kunden es gewohnt. Deshalb müssen Onlinehändler beim Thema Retoure hohe Erwartungen erfüllen, um am Markt zu bestehen. 16,3% der ausgelieferten Pakete gehen wieder retour, das sind im Jahr 280 Millionen Pakete*.

Ganz oben auf der Liste der Rücksendungen stehen Artikel aus dem Fashionbereich. Online-Anbieter im Bereich Kleidung und Schuhe müssen mit einer Retourenquote von 46 Prozent* rechnen. Bei Medien, elektronischen Geräten und Büchern liegt der Wert dagegen deutlich niedriger.

Doch beim Thema Retoure geht es nicht nur um die Menge und die damit verbundenen Kosten. Das Retourenmanagement ist auch ein wichtiger Faktor für die Kundenzufriedenheit. Wer Kosten senken sowie Kunden gewinnen und halten will, sollte die Herausforderung Retoure von mehreren Seiten angehen:

- Retourenaufkommen so klein wie möglich halten (vermeidbare Retouren)
- Retourenmanagement professionalisieren
- Kundenerwartungen durch maximalen Service erfüllen (Retourenoptionen wählen)



Vermeidbare Retouren

Je informierter die Kaufentscheidung getroffen wird, desto unwahrscheinlicher sind Retouren aufgrund von falschen Vorstellungen. Ist Ihr Serviceangebot bei der Produktdarstellung und Beratung schon voll ausgeschöpft? Oder gibt es Verbesserungsmöglichkeiten, wie Videos oder 360°-Ansichten, Größenberatung oder Anleitung bei Installation und Anwendung von Geräten. Und wer bei Lagerung und Verpackung alles richtig macht, vermeidet Rücksendungen aufgrund von Produktschäden, hier zu weiteren Informationen: www.dhl.de/verpackungshinweise.

Retourenmanagement professionalisieren

Die meisten Retouren lassen sich auch durch den besten Service nicht vermeiden. 40 Prozent der Käufer im Fashionbereich planen die Retoure beim Kauf schon fest ein. Sie erwarten eine kostenfreie und unkomplizierte Rücksendung. Mit entsprechenden Angeboten Ihres Logistikers, werden diese Ansprüche erfüllt und sind schon beim Kauf transparent.

Ab einem Paketaufkommen von 200 Sendungen im Jahr, profitieren Sie von individuellen Lösungen vom Logistiker. Vorteile sind kundenfreundliche Serviceangebote, wie eine einfache Abrechnung mit Pauschalpreis pro Sendung. Und Sie können individuell wählen, welche Retourenoptionen zu Ihnen und Ihren Kunden perfekt passen.

Retourenoptionen wählen

Eine sehr komfortable Methode unerwünschte Ware zu retournieren, ist ein beiliegendes Label, das sie einfach in Ihr Logistiksystem integrieren können. Kombiniert mit einem großen Angebot an Paketannahmestellen und Packstationen gestalten Sie die Retoure nicht nur kundenfreundlicher, sondern beschleunigen auch den Warenrückfluss. Alternativ können Sie das Angebot der Warenabholung in Ihren Kundenservice integrieren. Der Zusteller bringt dann auf Wunsch das Label bei der Abholung mit, Ihr Kunde bestimmt den Abholzeitraum und muss sich um nichts kümmern. Wenn Sie das Retourenmanagement online auf Ihrer Webseite anbieten, senken Sie die Prozesskosten gegenüber Lösungen im Kundenservice.

Lassen Sie sich beraten, ob die DHL Retoure Online auf Ihrer Webseite eine teil- oder vollintegrierte Lösung sein sollte. Zusätzlich können Sie im Rahmen der DHL Retoure Online das moderne und attraktive Feature der Mobile Retoure anbieten, bei dem DHL das Label für Ihre Kund*innen druckt. Das Retourenangebot ist mit anderen kundenfreundlichen DHL Services kombinierbar, wie GoGreen, Sperrgut oder Einzelabholauftrag.

Ganz besonders punkten Unternehmen, die Bestellungen aus dem Ausland haben, mit einem attraktiven Retourenangebot. Denn anders als in Deutschland sind kostenfreie Retouren in anderen EU-Ländern kein Standard, sondern ein ganz klarer Wettbewerbsvorteil. Marktführende Logistiker wie DHL bieten 85.000 Annahmestellen in 28 Ländern, um Ihren Kunden den Versand so einfach wie möglich zu machen.

Optionen im Überblick für die DHL Retoure National

- DHL Retoure (Retourenlabel wird zusammen mit dem Versandlabel erzeugt und beigelegt)
- DHL Retoure Online (direkt online durch den Kunden oder Ihren Kundenservice)
- DHL Mobile Retoure als Feature der DHL Retoure Online (DHL druckt das Label für Ihre Kunden)
- Optional kann auch eine Abholung mit fertigem Retourenlabel beauftragt werden.



Alle Retouren können in der DHL Filiale, beim DHL Zusteller oder rund um die Uhr und ohne Registrierung bei der DHL Packstation abgegeben werden.

*Alle Zahlen aus: Online Monitor 2020, HDE Handelsverband Deutschland