



Optimieren Sie
Ihr **E-Commerce**
Geschäft für
internationale
Retouren



← Die Lösung für Ihre Retouren

So bekommen Sie internationale Retouren in den Griff!

Die Optimierung Ihres E-Commerce Geschäfts für internationale Retouren ist entscheidend.

Als großer und dynamischer Markt wird der internationale E-Commerce bis 2021 voraussichtlich auf einen Wert von **4,5 Billionen** US-Dollar anwachsen – ein großes Potenzial für jedes Unternehmen. Um hier erfolgreich zu sein, müssen Sie einen starken Logistikpartner finden, der sich mit internationalen Retouren auskennt.

Dank der Kombination von lokalen Retourenzentren, lokalen Portolösungen und einem internationalen Netzwerk, kann Asendia Sie optimal bei Ihrem Retourenmanagement unterstützen. Unsere Lösungen sind einfach und flexibel und ermöglichen Ihren Kunden bequeme internationale und inländische Rücksendungen.



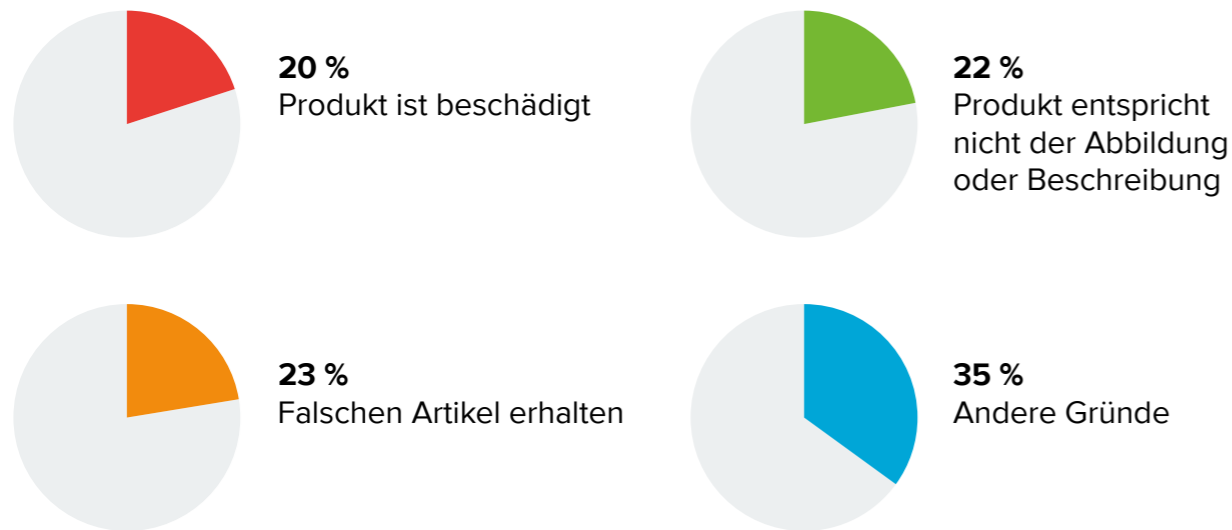
Effektives Retourenmanagement ist für E-Commerce Unternehmen so wichtig wie die Produkte selbst





Retourenstatistik international

Wieso senden Kunden Produkte zurück?



- > **80 %** der Käufer werden von Rückgaberrichtlinien abgeschreckt, die aus ihrer Sicht unverständlich sind.
- > Eine negative Erfahrung mit Retouren kann dazu führen, dass ein Kunde nie wieder bei einer Marke einkauft.
- > **18- bis 25-Jährige** sind bei schlechten Retourenprozessen weniger tolerant als ältere Kunden.
- > Kunden über **65 Jahren** bestellen weiterhin bei einer Marke, auch wenn der Retourenprozess nicht optimal ist.

66 % der Kunden wünschen sich kostenlose Retouren

Was erwarten Kunden?

Durch die Bereitstellung vollständiger Produktinformationen können Sie die Rückgaquote minimieren.

- > **81 %** der Kunden informieren sich online ausführlich über ein Produkt, bevor sie es kaufen. Deshalb sollten die Produktbeschreibungen vollständig und genau sein.
- > Produktbewertungen können dazu beitragen, die Rückgaberrate zu reduzieren.
- > **67 %** der Kunden lesen die Hinweise zu Retouren, bevor sie etwas kaufen.
- > Käufer wünschen verschiedene Retourenoptionen, einschließlich Post- und Kurierdienst.
- > Kunden warten mit Retouren häufig bis zur letzten Minute.

Ein einfacher Retourenprozess stärkt das Vertrauen der Kunden!

- > Ein einfacher Retourenprozess hilft dabei, treue Kunden zu gewinnen.
- > **92 %** der Verbraucher werden erneut bei einem Onlineshop kaufen, wenn der Retourenprozess reibungslos verlief.
- > Die Mehrheit der Kunden wünscht sich Rückgaberrichtlinien, bei denen keine Fragen offen bleiben.
- > Kunden erwarten, dass die Rückgaberrichtlinien eindeutig formuliert und leicht zu finden sind. **47 %** wünschen sich ein einfach zu verwendendes Rückgabedokument, z.B. ein Etikett.

Erwarten alle Kunden, dass Retouren kostenlos sind?

- > **Mehr als zwei Drittel** der Kunden wünschen sich kostenlose Rücksendungen.
- > Käufer von höherpreisigen Artikeln kaufen viel eher, wenn Retouren kostenlos sind.
- > Es erwarten nicht alle Kunden kostenlose Rücksendungen, obwohl diese von derzeit **49 %** der Onlinehändler angeboten werden.

Welche Herausforderungen ergeben sich bei internationalen Retouren?

Falls Sie den internationalen E-Commerce Markt erschließen möchten, ist ein zuverlässiges Retourenmanagement eine wichtige Schlüsselkomponente. Fehlt Ihnen diese, kann der Retourenprozess zu einer echten Herausforderung werden.



Lokale Bestimmungen

Verschiedene Länder haben unterschiedliche Anforderungen an Retouren und gewähren den Verbrauchern unterschiedliche Rechte.

Wenn Sie Ihre Produkte international verkaufen möchten, ist es wichtig zu wissen, welche Rechte die lokalen Verbraucher in den entsprechenden Ländern haben.



Kostenlose Retouren

Verbraucher erwarten zunehmend, dass Retouren kostenlos sind, was insbesondere für kleinere E-Commerce Unternehmen äußerst kostspielig sein kann.

Ob Sie kostenlose Retouren anbieten können, hängt vom Rückgabevolumen und Ihrem Budget sowie der demografischen Struktur Ihres Kundenstamms ab.

Eventuell kann eine niedrige Rücksendegebühr für Ihren Shop besser sein, wenn dadurch ein optimaler Retourenprozess gewährleistet wird.



Klare Rückgaberichtlinien

Bei der Erstellung von Websiteinhalten ist es von entscheidender Bedeutung, auf die Rückgaberichtlinien zu achten. Viele E-Commerce Unternehmen kopieren einfach die Rückgaberichtlinien von einer anderen Internetseite. Dies kann zu unangenehmen Überraschungen führen.

Ihre Rückgaberichtlinien sollten verständlich, leicht lesbar und auf Ihr Unternehmen zugeschnitten sein.



Verzollung

Beim internationalen Versand müssen Waren durch den Zoll und es kommt möglicherweise zur Erhebung von Gebühren. Bei einer Rücksendung kann sich dieser Prozess noch einmal wiederholen.

Eventuell können Sie die Zollgebühren auf retournierte Artikel zurückfordern. Dabei müssen Sie sicherstellen, dass diese wieder bei Ihnen ankommen. Ein etablierter internationaler Partner ist daher ein Muss.



Hohes Retourenvolumen

In einigen Sektoren, etwa der Modebranche, gibt es ein höheres Retourenvolumen, was hohe Kosten verursachen kann.

Sie können zahlreiche Schritte unternehmen, um das Retourenvolumen zu minimieren: Stellen Sie auf Ihrer Website sicher, dass die Artikelbeschreibungen korrekt sind, laden Sie qualitativ hochwertige Bilder hoch und stellen Sie für jedes Produkt Kundenbewertungen zur Verfügung.



Betrug bei Retouren

Im Jahr 2016 schätzte die NRF, dass Einzelhändler bis zu 16 Milliarden US-Dollar durch Betrug bei Rücksendungen verloren haben.

Serienretouren und Kunden, die mehrere Größen oder Versionen eines einzelnen Artikels bestellen, nur um alle bis auf einen zurückzugeben, belasten kleinere Unternehmen, die nicht über die erforderlichen Kapazitäten verfügen. Die Partnerschaft mit einem technisch versierten Logistikunternehmen, das Betrüger durch Datenanalyse aussortieren kann, ist daher unerlässlich.



Diese Vorteile bietet Ihnen der internationale E-Commerce

Ganz gleich, ob Sie ein Start-up oder eine etablierte Marke sind, die expandieren möchte: Der internationale E-Commerce hält eine Fülle von Möglichkeiten bereit, um Ihren Profit zu steigern. Dies sind nur einige der Vorteile des internationalen E-Commerce für jedes Unternehmen in jeder Branche.

✓ Erhöhte Nachfrage bedeutet mehr Umsatz

Die erfolgreiche Ansprache eines breiteren Verbraucherspektrums erhöht die Nachfrage, was zu starken Umsatzsteigerungen führen kann.

✓ Der Kunde als Markenbotschafter

Erfolg auf dem internationalen E-Commerce Markt steigert die Markenbekanntheit, sodass Unternehmen eine globale Präsenz aufbauen können. Zufriedene Kunden können zu wirksamen Botschaftern für Ihre Marke werden.

✓ Höhere Geschäftsstabilität

Internationale E-Commerce Unternehmen haben in der Regel stabilere Einnahmen und können besser auf Veränderungen der lokalen Wirtschaftsbedingungen reagieren.

✓ Die Gelegenheit, neue Kunden anzusprechen

Erweiterung um eine andere Produktlinie oder Anpassung der Marketingstrategie an neue Verbrauchergewohnheiten.

✓ Märkte für weniger erfolgreiche Produkte finden

Produkte, die sich bisher nicht so gut verkauft haben, stellen sich womöglich bei anderen Zielgruppen als sehr beliebt heraus.

✓ Direkter Zugang zu Endkunden

Dank des internationalen E-Commerce können Sie direkten Kontakt mit Ihren Endkunden aufnehmen und Ihre Produkte ohne den Umweg über Dritte verkaufen. Traditionell wurde der internationale Vertrieb von Zwischenhändlern kontrolliert, doch das Internet hat dieses Hindernis beseitigt, sodass jetzt eine direkte Verbindung möglich ist.

Die Vorteile der Retourenlösungen von Asendia

Unsere Retourenlösungen bieten die besten Optionen für alle E-Commerce Unternehmen, die ihre Logistik optimieren und durch Rücksendungen mehr Kunden erreichen möchten.

Egal, ob Sie grenzüberschreitende oder lokale Retouren anbieten möchten, wir bieten eine Reihe von Lösungen für jeden Bedarf.

1 / Vereinfachte Logistik

Konsolidierte Prozesse, sensible Preisgestaltung und eine Vielzahl von Retourenoptionen bieten eine zuverlässige Möglichkeit, Retourenprozesse zu vereinfachen, um Kosten zu sparen und die Effizienz zu optimieren.

2 / Klarheit und Übersicht

Verwalten Sie Ihre Retouren mit unseren Tools Asendia Shipping und Asendia Tracking – für eine effizientere und dynamischere Logistik.

3 / Bauen Sie das Vertrauen und die Zufriedenheit Ihrer Kunden auf

Eine lokale Rücksendeadresse, Prepaid- und teilweise bezahlte Optionen, ein besseres bzw. schnelleres Retourenmanagement und ein umfassendes Tracking tragen zum Aufbau einer stärkeren Marken- und Kundenbindung bei.

Erfahren Sie mehr auf www.asendia.de