

Returguiden: Hvordan får du en god returløsning?





Introduktion

Der findes mange forskellige returløsninger på markedet. Nogle webshops er gode til at beskrive de løsninger, de bruger. Andre risikerer at miste køb i webshoppene på grund af mangel på kundesvenlige løsninger, eller at de ikke tilbyder returløsning i det hele taget.

Bring har gennemført en forbrugerundersøgelse, hvor vi har spurgt, hvordan kunderne oplever returløsninger i forskellige webshops. I denne guide

har vi samlet nogle af de vigtigste pointer. Vi håber, at guiden inspirerer dig til at se med nye øjne på returløsningen i din webshop.

De vigtigste pointer

Den indsigt, vi **har fået**, når vi **har talt** med forbrugere om returnering og e-handel, **har vi** brugt til at rådgive om, hvordan du kan forbedre information og funktionalitet i din webshop. Her har vi opsummeret de vigtigste pointer fra vores seneste undersøgelse.

Vores undersøgelse viser, at forbrugere, der handler online:

1. tjekker returbetingelserne inden de handler i en ny webshop.
2. har annulleret købet på grund af manglende returløsning.
3. har kontaktet kundeservice på grund af returløsningen.
4. synes at det er meget vigtigt at få en returlabel med i pakken.
5. har undladt at returnere en vare, de ikke var tilfredse med, på grund af returløsningen





1

Tjekker returbetingelser inden de handler i en ny webshop

61 % af de forbrugere, vi har talt med, undersøger betingelserne for retur, inden de handler i en webshop, de ikke har handlet i før.

Når forbrugerne overvejer at handle i en ny webshop og undersøger betingelserne for returnering, tjekker de primært, om webshoppen har en returløsning, og om løsningen er enkel og overskuelig. En webshop med en simpel returløsning bruger blandt andet emballage, der kan genbruges til returnering og sørger for, at der er en returlabel i pakken.



2

Har annulleret købet på grund af returløsningen

Vores undersøgelse viser, at 17 % har annulleret et køb inden for de seneste tre måneder på grund af returløsningen. Grunden til, at forbrugerne vælger ikke at gennemføre købet – selvom de faktisk fandt den vare, de ledte efter – er, at:

- de fandt ikke nok information om, eller forstod betingelserne for retur
- webshoppen tilbød ikke en returløsning
- webshoppen kunne ikke tilbyde gratis eller rimelig retur



3

Har kontaktet kundeservice på grund af returløsningen

Vores undersøgelse viser, at 34 % af forbrugerne har kontaktet kundeservice på grund af returløsningen. Unødvendige henvendelser til kundeservice indikerer udfordringer i kunderejsen. Derfor vil du som webshopejer foretrække at holde denne type henvendelser til kundeservice på et så lavt niveau som muligt.

De af forbrugerne, der deltog i vores undersøgelse - og som havde kontaktet kundeservice i webshoppens, gjorde det, fordi:

- de ikke kunne finde information om eller prisen på retur
- de ikke forstod de informationer, de fandt
- de ikke fik pengene tilbage som forventet



4

Synes, det er meget vigtigt at have en returlabel i pakken

62 % af de forbrugere, vi har talt med i undersøgelsen, mener, at returneringen bliver nemmere, hvis afsenderen sender en returlabel med i pakken.

Returlabel i pakken er en foranstaltning, der gør returneringen mere sikker og lettere for kunderne, men der er også andre måder at løse dette på. Flere og flere webshops vælger nu at inkludere en QR-kode i pakken, som modtageren kan tage med til udleveringsstedet for at printe en label. For mange kunder er dette en mere enkel løsning, udover at være et mere miljøvenligt alternativ.



5

Har undladt at returnere en vare, de ikke var tilfredse med

20 % af de forbrugere, vi har talt med i undersøgelsen, har undladt at returnere en vare, de ikke var tilfredse med.

Det er enten, fordi de:

- syntes, returløsningen var for kompliceret eller for dyr
- ikke overholdt fristen
- gad ikke returnere varen
- gav den væk eller solgte den
- syntes, varen var så billig, at der ikke var behov for at returnere den

40 % af disse forbrugere siger, at det er usandsynligt, at de vil handle i den pågældende webshop igen.



Hvordan skaber du en god returløsning?

Så hvad skal der egentlig til for at få et godt resultat? I det kundeorienterede samfund, vi lever i, hvor forbrugerne har skyhøje forventninger, skal webshops give kunderne det, de vil have. Her har vi samlet vores fem bedste tips til, hvad du kan gøre for at tilbyde kunderne en mere fleksibel returoplevelse i din webshop.



Gør oplysningerne tilgængelige

Vores seneste undersøgelse viser, at 45% af online-kunderne synes, det er vigtigt, at de kan føle sig trygge, når de handler. Tilstrækkelig information om din returløsning hjælper dine kunder med at føle sig mere sikre. Tænk derfor igennem, hvornår i købsprocessen information om returnering er relevant – og vær ikke bange for at gentage.



Brug din returløsning som et salgsargument

Har du allerede en god returløsning? Tal højt om det, og brug det som et salgsargument. For mange kunder er det rart at vide, at en eventuel returnering vil forløbe gnidningsfrit, allerede inden de har besluttet sig for at købe.



Test returoplysningerne på andre

Det eneste, du kan være helt sikker på, er, at ingen er som dig. Gå ikke ud fra, at returløsningen er god uden at have testet den på andre end dig selv. Bed dem, der tester din løsning, om at finde information om returløsningen og observér, hvordan de klarer det. Finder de det, de leder efter? Forstår de, hvad de finder? Og finder de løsningen nem at bruge?

Brug den indsigt, du får, til at forbedre løsningen

Sørg for at have et system til at indsamle feedback fra dine kunder og brug oplysningerne strategisk til at forbedre din løsning. Du kan for eksempel indsamle feedback via en chatfunktion, formularer, kundeservice eller i samtaler med dine kunder.



Følg kunden gennem hele processen

Sørg for, at kunden er informeret under hele processen – også efter købet er gennemført og en eventuel returnering er sendt. Det er vigtigt, at du giver besked, når den returnerede vare er modtaget, og oplyser, hvornår og hvor pengene tilbagebetales.

Finding New Ways

