



KK-001-01-2024



Tjekliste:
Er din retur-
håndtering
god nok?



Introduktion

Vidste du, at 6 ud af 10, der handler på nettet, tjekker returvilkårene, inden de handler i en webshop, de ikke tidligere har handlet i. Din returhåndtering kan være et af dine bedste salgsargumenter – eller det, der får kunden til at afbryde købet.

Kundernes forventninger til smidige og friktionsfrie købsoplevelser på nettet er høje. I takt med at der kommer nye løsninger på markedet, ændres kundernes krav til brugervenlighed. For dig, der driver en webshop, kan det være en udfordring, at tilpasse din returhåndteringen til kundernes omskiftelige forventninger.

ker på, at din returhåndtering er god nok. Og til dig, der gerne vil være blandt de bedste i branchen, har vi lavet en oversigt over de tre ting, vi tror, markedet og forbrugerne vil forvente af webshops i de kommende år.

Derfor har vi lavet denne tjekliste. Brug den som et værktøj til at gennemgå og forbedre din webshops returhåndtering.

Her har vi samlet, hvad vi mener er grundlæggende principper. Følger du disse principper, kan du være sik-

Fakta om Bring Research

Bring gennemfører løbende undersøgelser blandt forbrugere i Skandinavien for at følge både udvikling og trends på forbrugermarkedet. Undersøgelser foretages som online-undersøgelser og dybdegående interviews med et repræsentativt udsnit af skandinaviske e-handelskunder. Målet er, at du får

en bedre forståelse af, hvad der er vigtigt for dine kunder, så du kan give dem en bedre købsoplevelse. Resultaterne i Returguiden er baseret på indsigter, vi har indsamlet gennem online-undersøgelser i 2023 i samarbejde med analysevirksomhederne IPSOS og Opinion.

De grundlæggende principper

Selvom branchen er i konstant udvikling, er der nogle principper, som altid vil ligge til grund for en god og brugervenlig returhåndtering..



Har du en returløsning, eller henviser du kun til fortrydelsesretten?

Mange webshops har ikke en returløsning, og henviser i stedet kunderne til fortrydelsesretten med varierende og ofte kringlet information. Det er ikke en god løsning for dine kunder. Vores undersøgelser viser, hvor vigtigt det er for dine kunder, at de føler sig trygge. For mange kunder betyder tryghed, at den webshop de handler i tilbyder en simpel returhåndtering. Derfor er dette det vigtigste princip, du bør følge: Tilbyd retur, så kunderne ikke skal gøre alt selv.



Er det nemt for kunden at finde information om retur?

Skjul ikke oplysninger om din returhåndtering. Vi ved, at det er information, kunden leder efter. 6 ud af 10 op-søger aktivt disse oplysninger, før de foretager et køb. Angiv vigtig information på forsiden, produktsiderne og andre sider, som dine kunder besøger ofte, og gør det nemt for kunden at forstå, hvordan det fungerer.



Tester og forbedrer du løbende din returhåndtering?

Kundernes forventninger og krav til din returhåndtering ændrer sig konstant. Nye og innovative løsninger bliver hurtigt noget kunderne forventer. Derfor er det vigtigt, at du ikke stiller dig tilfreds, når du har testet din løsning én gang. Fortsæt med at teste og optimere din returhåndtering regelmæssigt.



Forstår dine kunder returhåndteringen?

Hvor godt kender du din egen returhåndteringen? Vi anbefaler, at du forsøger at gennemføre et køb og returnere en vare i din egen webshop. Det er svært at få gode processer uden at forstå helheden. Når du tester din returhåndtering fra start til slut, får du en større forståelse af, hvordan den opleves af kunderne.

Når du har fået et overblik over din returhåndtering, bør du lave en rutine for, hvordan du løbende kan teste den på andre. Gerne rigtige kunder, der handler i din webshop. Bed dem om at finde information om din returhåndtering og observer, hvordan de gør det. Kan de finde det, de leder efter? Forstår de, hvad de finder? I denne proces får du gode tips til, hvor og hvordan du bør informere dine kunder om din returhåndtering.



Følger du kunden gennem hele processen?

Kunden er lige så vigtig for dig, efter købet er gennemført, og retur er afsendt. Hvis du er god til at informere undervejs, øges sandsynligheden for, at kunden handler hos dig igen.



Til dig, der gerne vil yde en ekstra indsats

Har du allerede godt styr på de fem grundprincipper, der udgør en god returhåndtering? Så vil vi opfordre dig til at reflektere over, hvordan du kan tage din webshop til næste niveau.

Bring gennemfører løbende, omfattende forbrugersundersøgelser blandt skandinaviske forbrugere, der ofte handler på nettet. Vores seneste undersøgelse viser, at der er tre ting, der bliver vigtigt for webshops i fremtiden.

1. gode løsninger til ombytning af gaver
2. mulighed for at returnere varen hjemmefra
3. enkle og gode brugeroplevelser

Hvis du vil være den bedste i branchen, opfordrer vi dig til at investere i dette i de kommende år.





Gode løsninger til ombytning af gaver

Selvom andelen af varer købt på nettet er stigende, er der stadig mange, der gerne vil købe gaver i fysiske butikker. Simpelthen fordi det er nemmere for modtageren at bytte varen i en fysisk butik.

Hvis du vil være foran dine konkurrenter, anbefaler vi, at du sikrer en god løsning til ombytning af gaver. Gør det nemt for dine kunder at forstå, hvad de skal gøre, og hvor nemt det er for modtageren af gaven at få et digitalt byttemærke eller en anden vare.



Mulighed for at returnere varen hjemmefra

Forbrugerne vil gerne være effektive i deres hverdag og gider ikke bruge tiden på at returnere fra et udleveringssted, hvis varen skal byttes. Vores undersøgelser viser tydeligt, at forbrugerne i stigende grad ønsker mulighed for at returnere en vare direkte fra dørmåtten. Det vigtigste er, at det er tæt på, hvor de bor, og at de undgår at stå i kø.

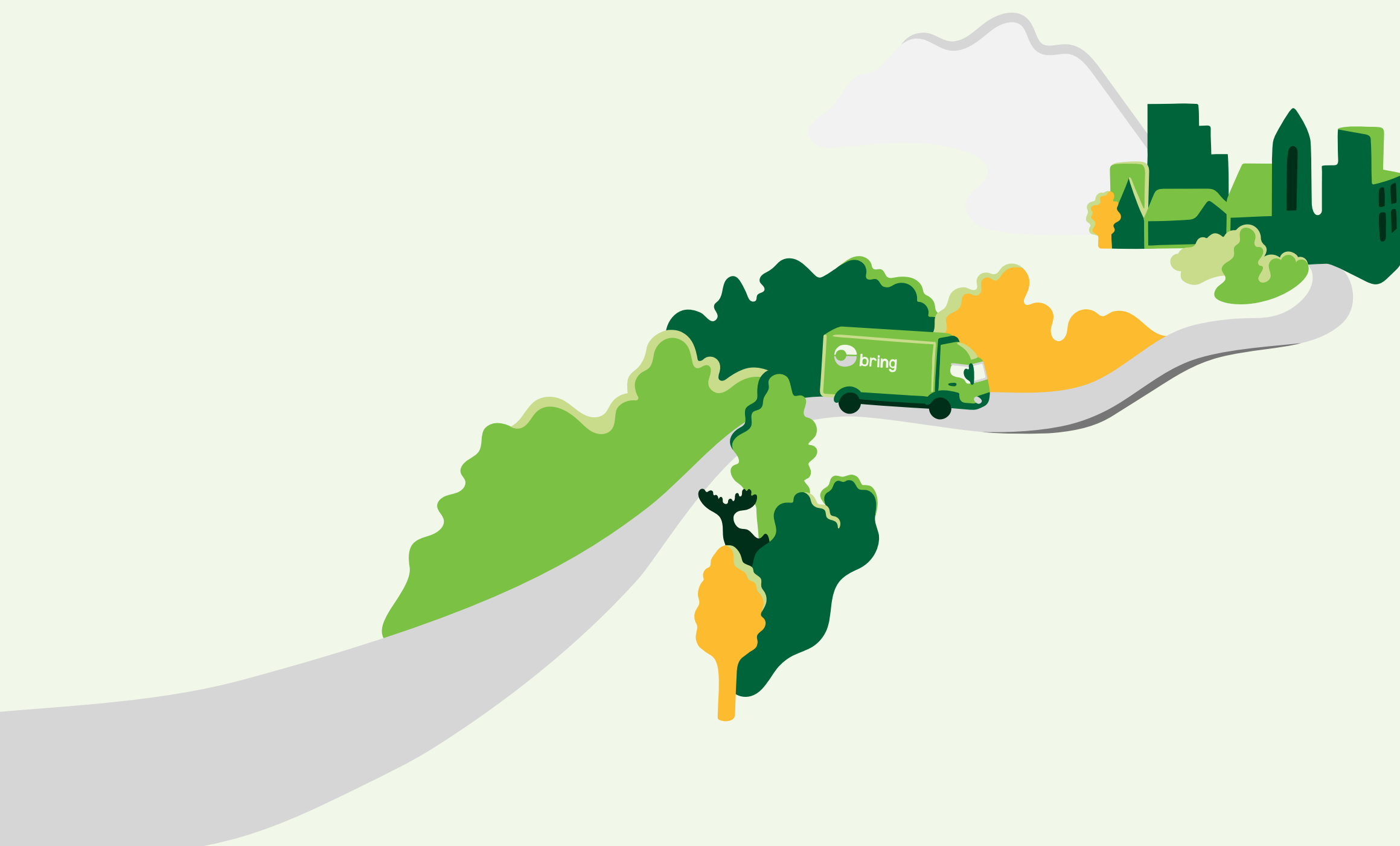


Simple og gode brugeroplevelser

Den sidste og måske vigtigste anbefaling fra os er at gøre det nemt for dine kunder. Vi ser lige nu en tydelige tendens i markedet: serviceniveauet skal være højt og det skal være nemt. Det betyder, at den løsning du vælger, ikke kun skal være brugervenlig, men samtidig sikre en usædvanlig god brugeroplevelse. Så vinder du loyale kunder, som handler hos dig igen og igen.

Hvordan skaber du en god returoplevelse for din kunde?

- Skjul ikke vigtige oplysninger
- Forklar og hjælp kunden gennem hele processen
- Brug ikke juridiske termer - brug et klart og utvetydigt sprog
- Sig, hvor meget det koster, og hvor lang tid det tager
- Sørg for, at kunden selv kan finde ud af det
- Brug punktopstilling og forklar returprocessen trin for trin



Vil du vide mere om, hvilke returløsninger der findes på markedet?

Vi arbejder på at udvikle de bedste returløsninger til vores kunder. Gennem vores forbrugerundersøgelser får vi en masse indsigt i, hvordan forbrugerne foretrækker at handle i webshops. Det tager vi udgangspunkt i, når vi udvikler nye returløsninger til vores kunder.

Hvis du vælger at samarbejde med os, kan du forvente at:

- få en returaftale med vilkår og priser tilpasset dig og din forsendelsesstruktur.
- få hjælp til at komme i gang og tips til, hvordan du får mest muligt ud af servicen.
- at din kundedontakt eller vores kundeservice gennemgår de løsninger, der skal på plads via din EDI udbyder og vores API'er.
- få en introduktion til, hvordan du bruger vores digitale logistikværktøj, Mybring, og hvordan du optimerer din logistik ved hjælp af rapporter og smarte funktioner.

Læs mere om, hvorfor du skal vælge Bring som leverings- og returpartner - eller kontakt os for mere information.

KONTAKT OS

Finding New Ways

