



10 Wege zur Reduzierung von Retouren bei Kleidung

Eine Pflichtlektüre für E-Commerce
& Operations Manager





MYSIZEID



Es muss etwas getan werden, und zwar schnell

Kleidung online zu verkaufen ist kostspielig!

6X

mehr Retouren als im Geschäft

70 %

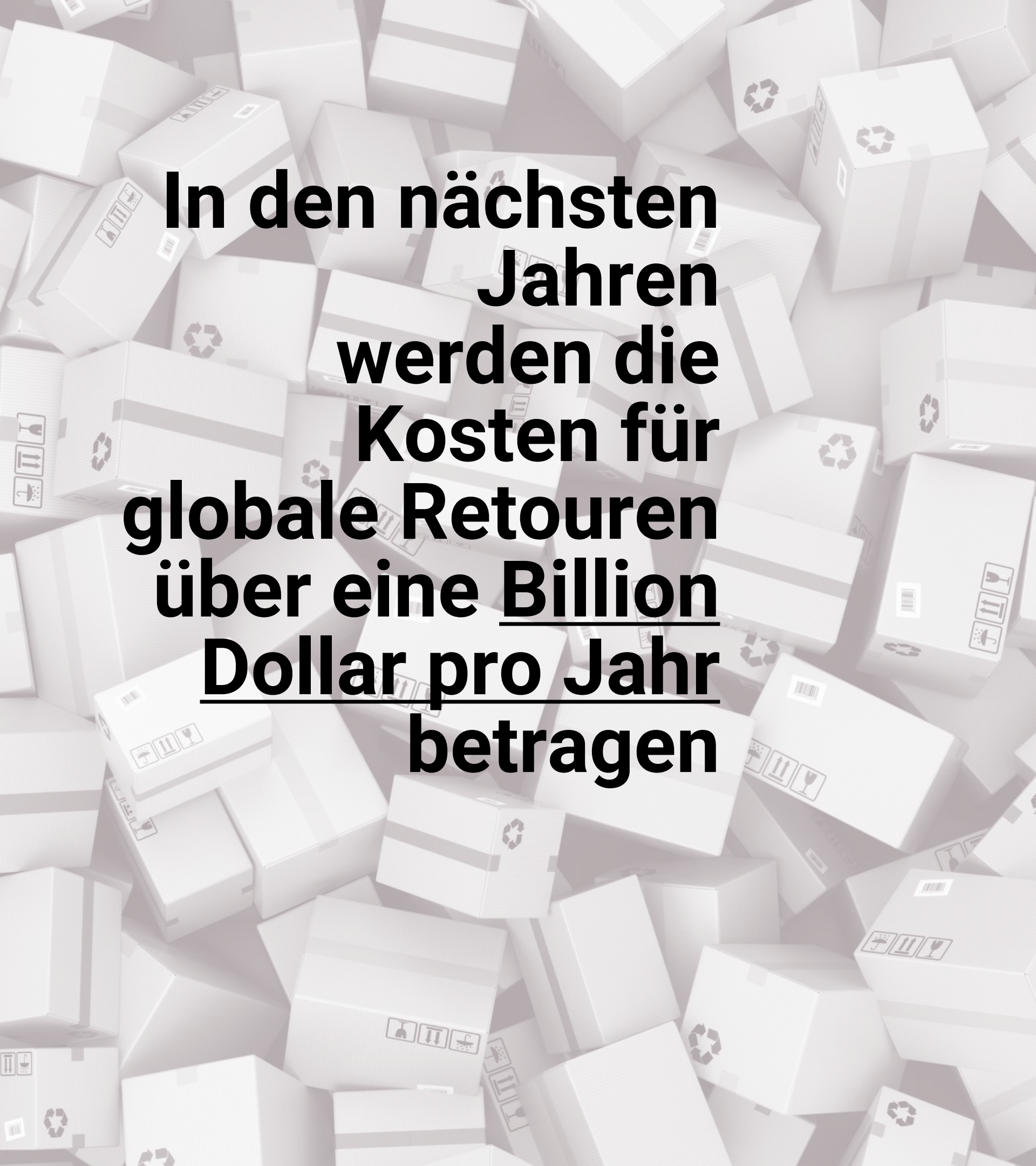
der Retouren wegen Passformproblemen

69 %


der Käufe werden abgebrochen

Wert der zurückgegebenen Artikel

50 % weniger



**In den nächsten
Jahren
werden die
Kosten für
globale Retouren
über eine Billion
Dollar pro Jahr
betragen**



**Ganz zu schweigen von
der Tatsache, dass
Rücksendungen mehr
CO2 aus dem Transport
und verschwendete
Artikel bedeuten, die auf
der Mülldeponie landen**



MYSIZEID

Hier sind also unsere 10 schnellen Wege zur Reduzierung Ihrer Retouren

Wir hoffen, dass sie Ihnen dabei
helfen, Ihre Retouren sofort zu
reduzieren!





01. HOCHWERTIGE BILDER & VIDEOS = NIEDRIGERE RETOURENQUOTEN

Allzu oft sind Produktrücksendungen das Ergebnis von ungenauen Website-Beschreibungen. Wenn Händler Produkte online präsentieren, müssen sie sicherstellen, dass sie hochwertige Bilder hochladen, die alle Details zeigen.

360-Grad-Ansichten können helfen, ebenso wie das Hochladen von kurzen Videos, die das Produkt in seiner Gesamtheit zeigen.

Marken wie ASOS verwenden Laufstege und zusätzliche Informationen über die Größe der Models, die Maße und die Passform, die wirklich helfen können, ein Gefühl dafür zu bekommen, wie das Produkt angezogen aussehen wird.

02. PRODUKTBESCHREIBUNGEN VERBESSERN

Es geht nicht nur um Ihre Bilder und Videos, Ihre schriftlichen Produktbeschreibungen – online oder in Print – sollten so detailliert und genau wie möglich sein.

Online-Händler müssen sich besonders bemühen, vollständige, klare und ansprechende Produktbeschreibungen zu verfassen, die so ziemlich jede Frage beantworten, die ein Kunde haben könnte – vor allem online.

Das Korrekturlesen der Beschreibungen ist ein Muss! Der erste Eindruck ist entscheidend, daher ist es wichtig, dass Sie Ihre Produktbeschreibungen formulieren, bearbeiten und manchmal ändern, um Klarheit, Genauigkeit und Engagement zu gewährleisten. Wenn Kunden Artikel zurückgeben, weil das „Produkt nicht mit der Beschreibung auf der Website übereinstimmt“, ist das ein ernstes Eigentor für Einzelhändler.

Es mag lustig sein, Memes von „was ich bestellt habe vs. was ich gekauft habe“ überall im Internet zu sehen. Dennoch sparen Produktbeschreibungen Geld, Ressourcen und eine ganze Menge Ärger für Händler und Verbraucher. Ganz zu schweigen von der schlechten Publicity, wenn sie aus den falschen Gründen viral gehen!



What I ordered vs. what I got

Photo credit: <https://www.shethepeople.tv/news/online-shopping-what-i-ordered-vs-what-i-got/>



03. TECHNOLOGIEGESTÜTZTES FULFILLMENT VERBESSERN

Manchmal sind Retouren unvermeidlich. Ein beschädigtes Produkt oder ein kleiner Teil Ihrer Kunden, der mehrere Artikel bestellt und von vornherein erwartet, dass einer oder zwei zurückgegeben wird, ist nicht zu umgehen.

Leider ist die Folge, dass es für Einzelhändler schwierig ist, den zurückgesandten Artikel zu identifizieren, wenn der Rückführungslogistik-Prozess nicht technikbasiert ist. Das bedeutet, dass er im Regal verbleibt und eher auf einer Mülldeponie landet, als weiterverkauft zu werden.

Selbst wenn die Einzelhändler wissen, wo sich der Artikel befindet, müssen die Routen optimiert werden und der Fahrer muss konsequent in engen Zeitfenstern ankommen. Ein technologiegestütztes Fulfillment mit voller Transparenz und der Option zur Optimierung ist die einzige Möglichkeit, die Kosten für diese unvermeidlichen Retouren zu reduzieren.

Der Einsatz von papierloser Retourentechnologie trägt auch dazu bei, dass Rücksendungen besser nachverfolgt werden können – sehen Sie sich an, wie ASOS in unserem jüngsten Webinar mit ReBOUND Returns papierlos wurde.

WATCH THE MYSIZE ECOM APPAREL WEBINAR

 MYSIZEID &  ReBOUND

**BEAT THE RETURNS
HANGOVER**

FEATURING ASOS, PENTI & BOYISH

» WATCH ON DEMAND

04. DIE GRÖSSENTABELLE RICHTIG EINSTELLEN

Die Größentabelle ist entscheidend, um die 70 % der Rücksendungen zu reduzieren, die mit der Größe und der Passform zusammenhängen (ReBOUND Returns in unserem jüngsten Webinar über Rücksendungen). Es gibt einige wichtige Punkte, die Sie bei Ihrer Größentabelle beachten sollten. Ist sie für jedes Produkt personalisiert?

Haben Sie eine andere für Jeans und für Kleider, auf jeder Produktseite?

Haben Sie sich verschiedenen Regionen angepasst?

Haben Sie sich auf unterschiedliche Marken oder unterschiedliche Passformen eingestellt?

Ist sie korrekt? Nutzen Sie Ihre Retourendaten, um herauszufinden, ob es einige Problemartikel gibt, bei denen die Leute ständig die falsche Größe bestellen? Identifizieren Sie diese schnell, um einen Anstieg der Retouren zu reduzieren.

MySizeID liefert Datenanalysen zu den Körperformen und -größen Ihrer Kunden, sodass Sie sicherstellen können, dass Ihre Produkte gemäß Ihren Kernkundengruppen entworfen und angepasst werden.



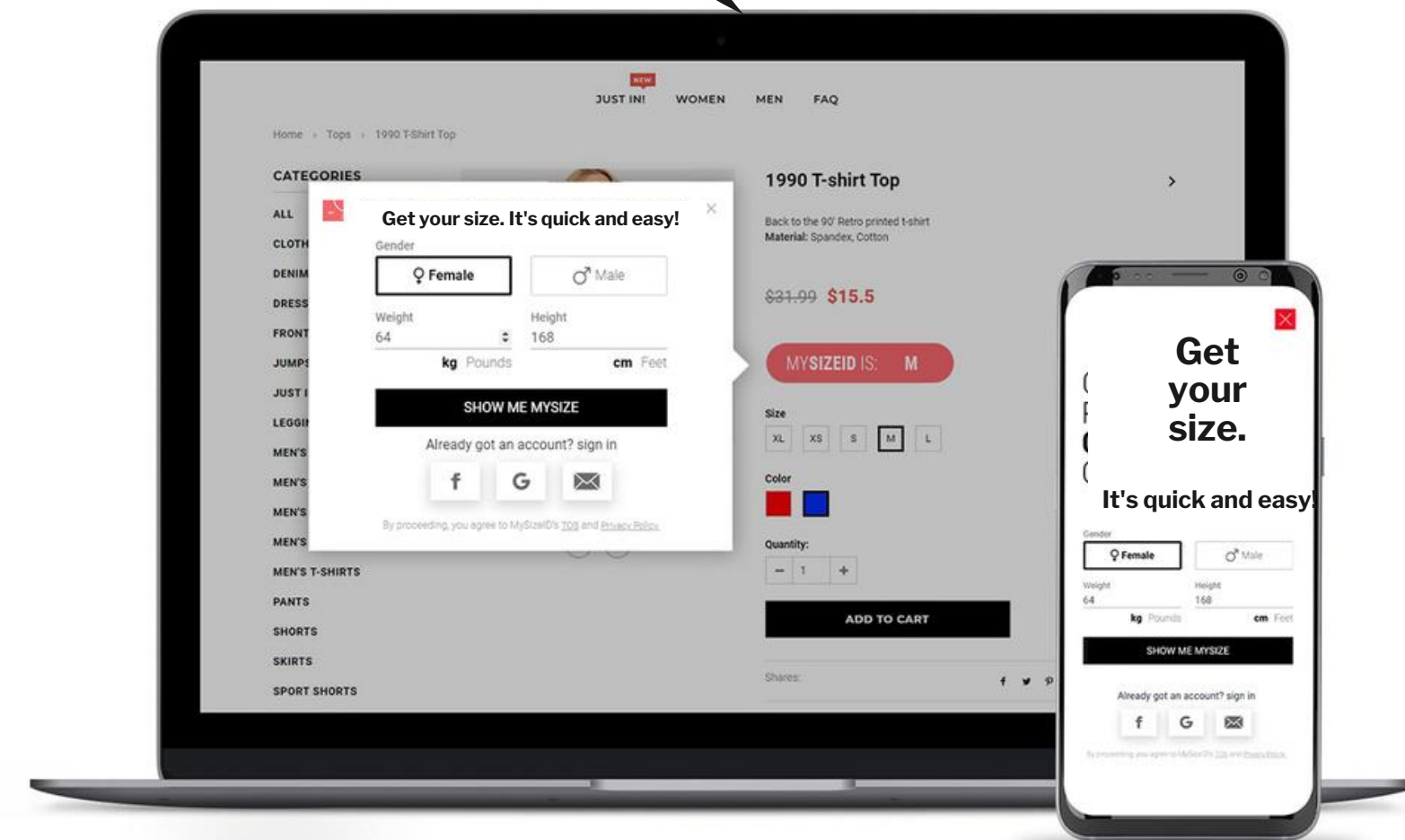
05. EIN WIDGET FÜR DIE GRÖSSENTABELLEN-UMRECHNUNG HINZUFÜGEN

1 von 5 Marken in Europa nutzt mittlerweile Größen-Beratungs-Technologie (Internet Retailing). Die Technologie bietet verschiedene Stufen der Komplexität.

Ein einfacher Größentabellen-Umrechner ist ein guter Anfang. Es ist eine Gratwanderung, so wenig Fragen wie möglich zu stellen, um Umsätze zu fördern, und gleichzeitig eine möglichst genaue Empfehlung zu geben, die das Vertrauen der Kunden stärkt.

Wir bieten einen einfachen Schnellumrechner für Größentabellen an, um Umsätze zu fördern. Mit der Option, mithilfe der Smartphone-Körperscan-Technologie noch genauer zu werden, um jenen Kunden zu helfen, die zusätzliche Sicherheit wünschen.

Plug für MySizeID-Widget
#sorrynotsorry



DEMO
BUCHEN

**MySizeID-
Körperscan für
zusätzliches
Vertrauen und
Genauigkeit**

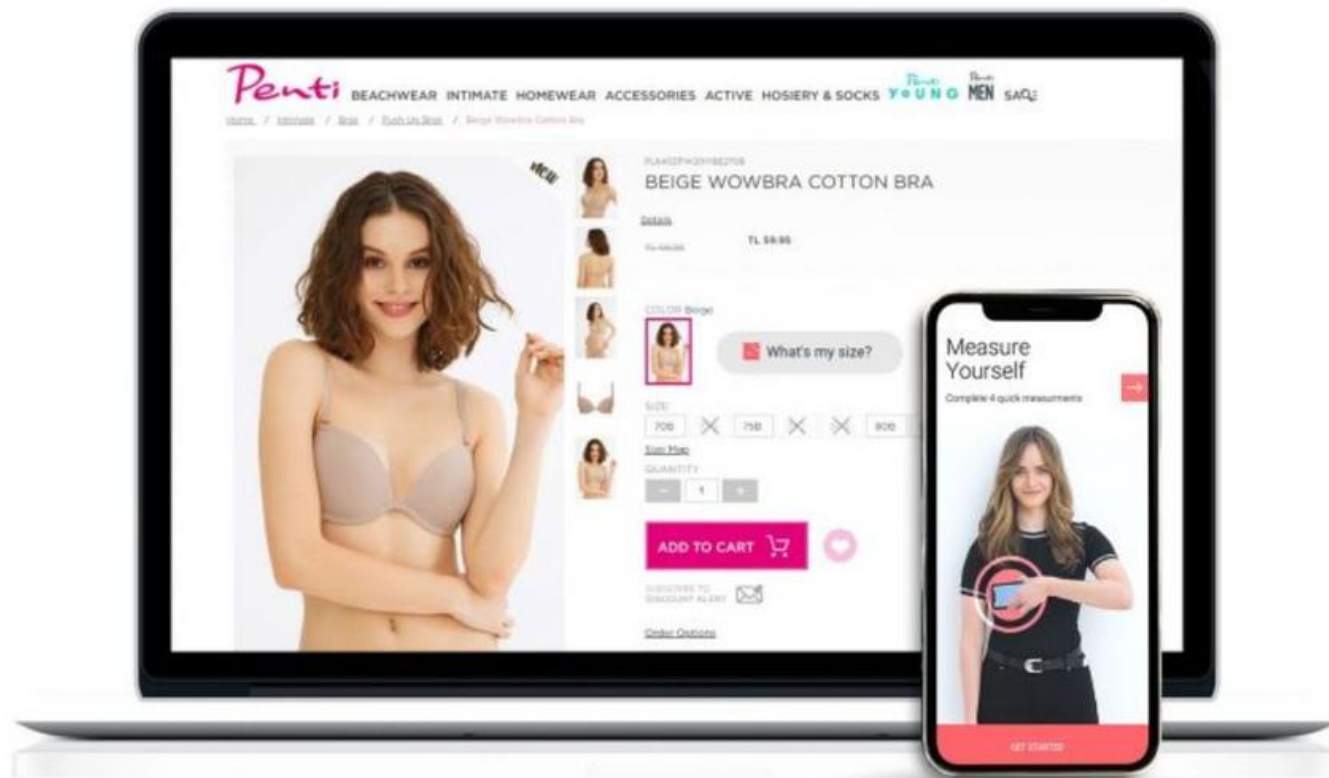
06. IMPLEMENTIEREN SIE EIN TOOL ZUR GRÖSSENBERATUNG

In der Weihnachtszeit kommt es zu außergewöhnlich vielen Rücksendungen von Geschenken, die die falsche Größe haben – mehr als 80 % der Retouren beziehen sich auf die Passform. Jetzt, wo die COVID-19-Pandemie hinzukommt, ist das Problem noch viel komplizierter geworden.

Erstaunliche 49 % der Verbraucher fühlen sich nicht sicher genug, um Kleidung in Geschäften anzuprobieren, sodass das, was früher ein hektischer Ansturm auf die Umkleidekabine war, nun allzu oft zu einem frustrierenden Ratespiel geworden ist. Die Implementierung von Technologie zur Größenbestimmung, die die Smartphones der Kunden nutzt, ist ein leistungsstarkes Tool, das führende Online-Modehändler bereits einsetzen, um Retouren zu reduzieren.

Boyish Jeans reduzierte seine Rücksendungen um 31 %, während Händler, die sich auf den schwierigen Bereich der Damenunterwäsche spezialisiert haben, einen Rückgang der Retouren um bis zu 50 % verzeichnen konnten. Und ein zusätzlicher Bonus ist, dass sich die Kundenbindung verbessert, wenn die Kunden mit der Größe zufrieden sind.

Mit der gestiegenen Nachfrage nach Barrierefreiheit für Menschen, die – aus welchen Gründen auch immer – keine Umkleidekabinen nutzen können, sind Technologien, die dies auf irgendeine Weise unterstützen, willkommen.



DEMO BUCHEN

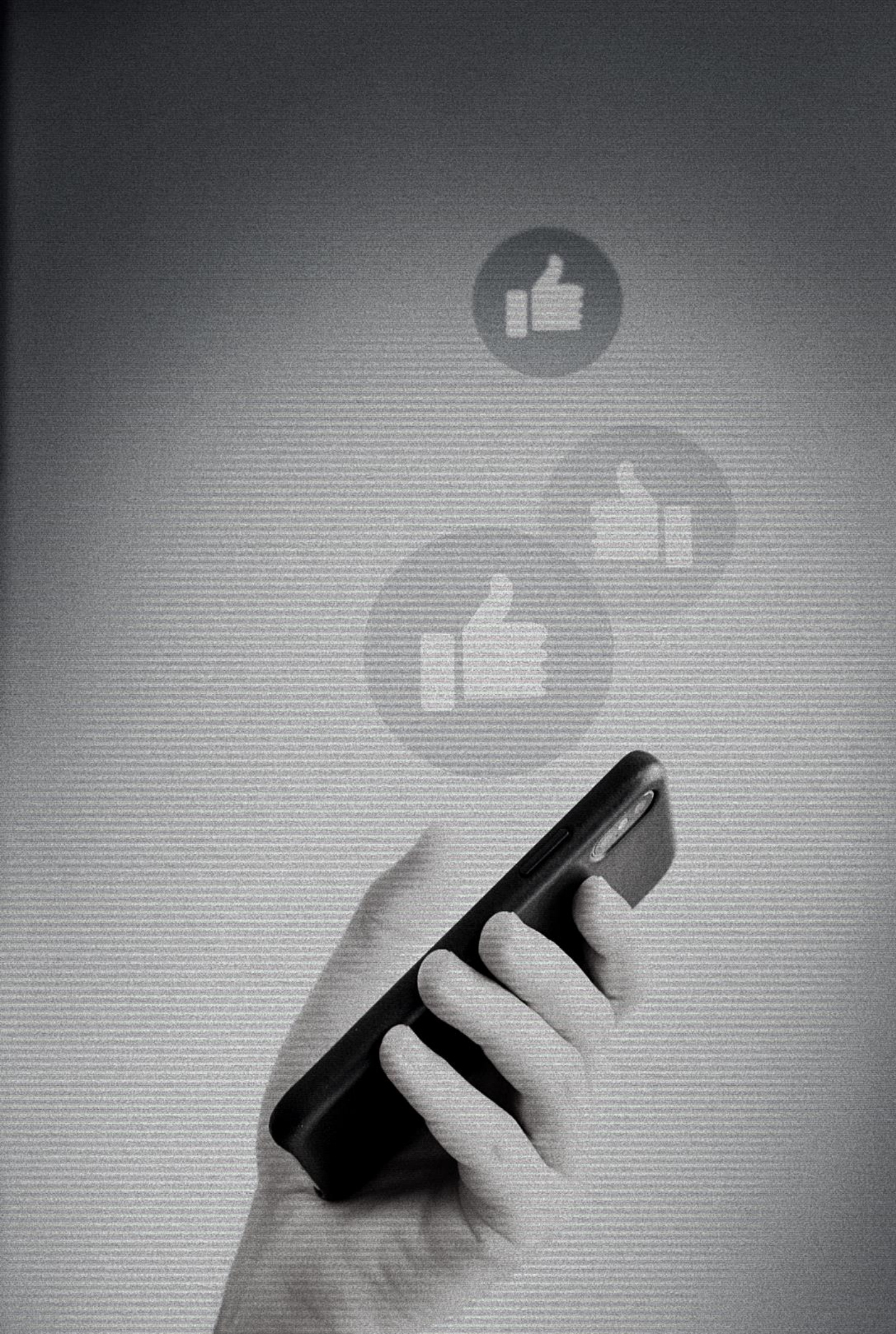
07. LASSEN SIE DIE KÄUFER VOR DEM KAUF FRAGEN STELLEN

Wenn ein Kunde eine Frage zu einem Produkt hat, während er in einem Geschäft einkauft, kann er einen Verkäufer finden und ihn fragen. Aber wenn er online shoppt, kann es eine größere Herausforderung sein, seine Fragen beantwortet zu bekommen. Zumal es so viele Offline-Kunden gibt, die sich beim Online-Einkauf auf unbekanntem Terrain bewegen.

Wenn Sie Ihren Online-Käufern die Möglichkeit bieten, vor dem Kauf Fragen zu stellen, können diese fundiertere Kaufentscheidungen treffen und die Zahl der Retouren reduzieren.

Das Hinzufügen einer Funktion – wie eines Chatbots mit einer Live-Chat-Option – zu Ihrer E-Commerce-Website kann Retouren reduzieren und gleichzeitig zusätzliche Support-Probleme lösen, bevor sie überhaupt auftreten. Käufer treffen nach einem Chat mit einem Ihrer Mitarbeiter eine sicherere Kaufentscheidung und geben am Ende vielleicht sogar mehr aus.





08. BEWERTUNGEN BELOHNEN

Wenn Sie Kunden mit Belohnungen wie „10 % auf die nächste Bestellung“ dazu ermutigen, eine Bewertung Ihres Produkts oder Ihrer Dienstleistung zu hinterlassen, schaffen Sie eine Beziehung zu den Käufern, Loyalität zur Marke und eine gelebte Erfahrung mit Ihrer Brand, die zukünftigen Käufern helfen kann.

Online-Bewertungen beeinflussen die Kaufentscheidungen von über 93 % der Kunden. Das bedeutet, dass Bewertungen Ihren Umsatz steigern und Retouren reduzieren können.

Dies hilft Ihnen als Einzelhändler auch dabei, Fragen oder Probleme zu erkennen, die Menschen in Bezug auf ein Produkt haben, und Bereiche mit Missverständnissen zu identifizieren, damit Sie sich entsprechend anpassen können – sei es mit Ihrem Service oder dem Produkt selbst.

Käufer werden ehrlichen Bewertungen vertrauen und nicht etwas kaufen, das sie nicht brauchen oder das nicht zu ihnen passt, sodass Retouren reduziert werden.

09. NUTZEN SIE DIE MACHT IHRER KUNDEN

Der Online-Händler Shein ist ein Meister dieser Technik. Sie bringen den oben erwähnten Punkt der Belohnung von Bewertungen auf die nächste Stufe, indem Sie Ihre Kunden nicht nur dazu anregen, ein Produkt zu bewerten, sondern auch Fotos hochzuladen, auf denen sie das Produkt tragen, und ihre Größendetails zu teilen. Rent The Runway macht hier auch einen fantastischen Job.

Ein solcher Ansatz kann Kunden helfen, ein realistischeres und vielfältigeres Bild davon zu bekommen, wie ein Produkt aussehen könnte. Sie können Kunden fast jeder Ethnie und Größe sehen und sich mit Käufern abgleichen, die ähnliche, wenn nicht sogar identische Maße haben.

RTR Customer

SIZE WORN: XL
OVERALL FIT: SMALL
RENTED FOR: PARTY

★★★★★ FEBRUARY 9, 2020

This dress was everything. It was comfortable and I got many compliments on it.

Ran small and was a little bit short which is why I wore stockings under it. Material was comfortable.




Image Credits: Rent The Runway

Emily

TOP CONTRIBUTOR

SIZE WORN: XL
RENTED FOR: PARTY

USUALLY WEARS: 10
HEIGHT: 5' 8"
AGE: 33
BUST SIZE: 36DD
BODY TYPE: ATHLETIC
WEIGHT: 175LBS

★★★★★ JANUARY 3, 2021

Party dress!

Gorgeous dress, got so many compliments. Conservative in the front but party in the back!




Image Credits: Rent The Runway



10. DIE RICHTIGE VERPACKUNG

Die Verpackungspraktiken sind verbesserungsbedürftig, denn 2014 wurden in den USA 35,4 Millionen Tonnen Wellpappe produziert.

Die am schnellsten wachsenden Verursacher von Verpackungsmüll sind E-Commerce-Unternehmen. Firmen wie Amazon wurden beschuldigt, unnötig zu diesem Abfall beizutragen, indem sie unproportional große Kartons und übermäßige Verpackungen verwenden, um winzige oder nicht zerbrechliche Einkäufe zu liefern.

Stellen Sie sicher, dass die Verpackung zur Größe und Zerbrechlichkeit des Artikels passt, dass viele Bestellungen von derselben Adresse in einem einzigen Karton verpackt werden und dass sich keine überschüssigen Materialien im Karton befinden.

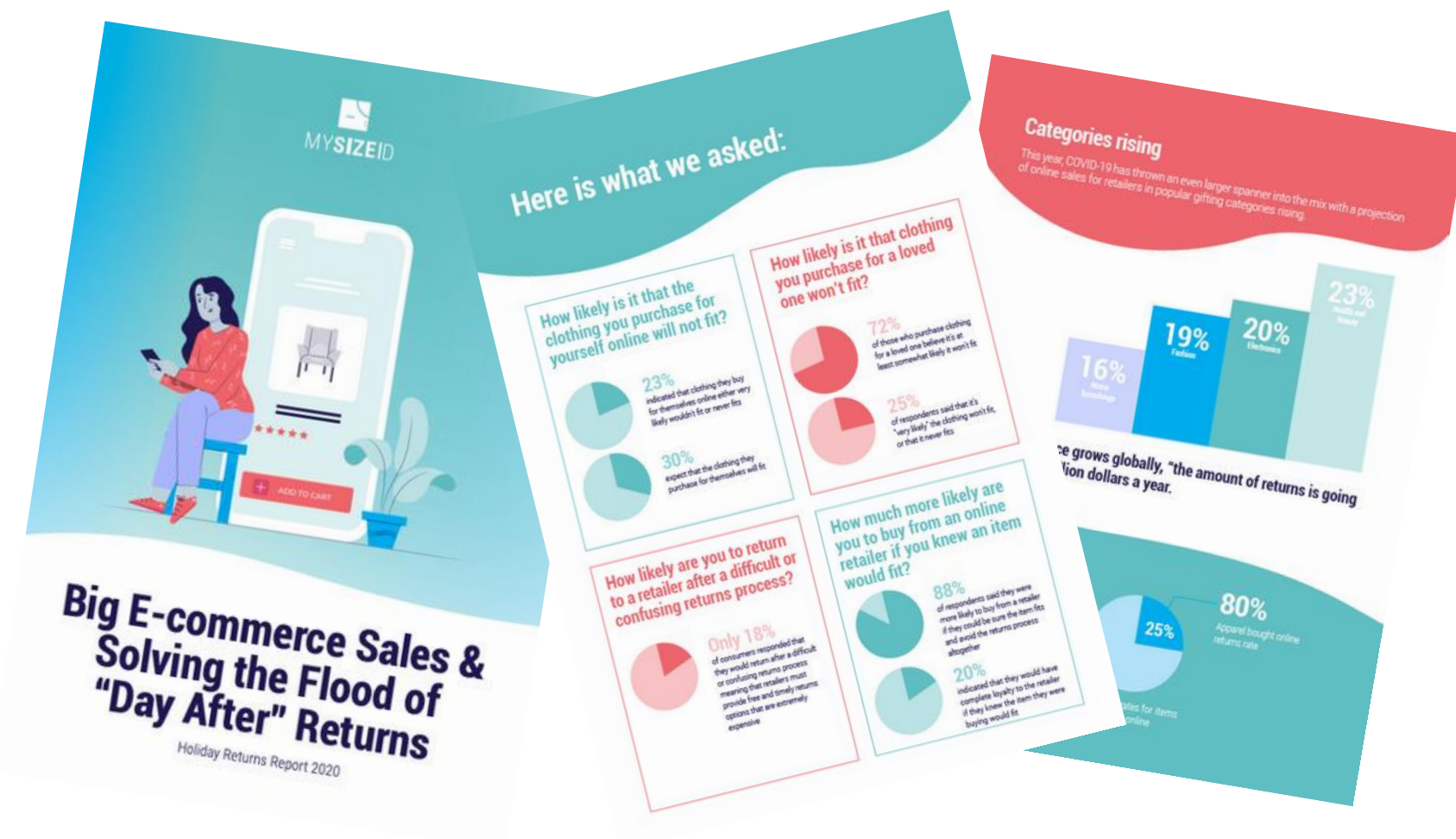
11. SERIENRÜCKLÄUFER IM AUGE BEHALTEN

Das sind Kunden, die flexible Rückgaberegelungen nutzen, um Artikel im Wesentlichen zu „mieten“. Sie tragen ein Teil einmal und schicken es anschließend gegen eine komplette Rückerstattung zurück, was Unternehmen Unmengen kosten kann. Studien haben gezeigt, dass 30 % der Käufer absichtlich zu viele Artikel kaufen, weil sie wissen, dass sie diese problemlos gegen eine volle Rückerstattung zurückgeben können, und dass 19 % mehrere Versionen desselben Artikels bestellen, damit sie sich entscheiden können, wenn der Artikel ankommt.

Hier ist ein wenig mehr Arbeit erforderlich, aber als Einzelhändler müssen Sie Daten sammeln, um sich mit eindeutigen Mustern vertraut zu machen. Wenn Sie der Meinung sind, dass ein Kunde sich der Serienrückgabe schuldig gemacht hat, schauen Sie sich seine Rückgabegewohnheiten an. Mit genügend Informationen können Sie eine Warnung aussprechen oder sogar sein Konto vorübergehend sperren. Bevor Sie dies tun, ist es jedoch ratsam, eine Massen-E-Mail an Ihre Kunden zu senden, in der Sie darauf hinweisen, dass Sie eine hohe Anzahl von Rücksendungen von derselben Person oder demselben Unternehmen im Auge behalten. Transparenz wird immer geschätzt.

**Bonus-Tipp
;)
#yourewelcome**

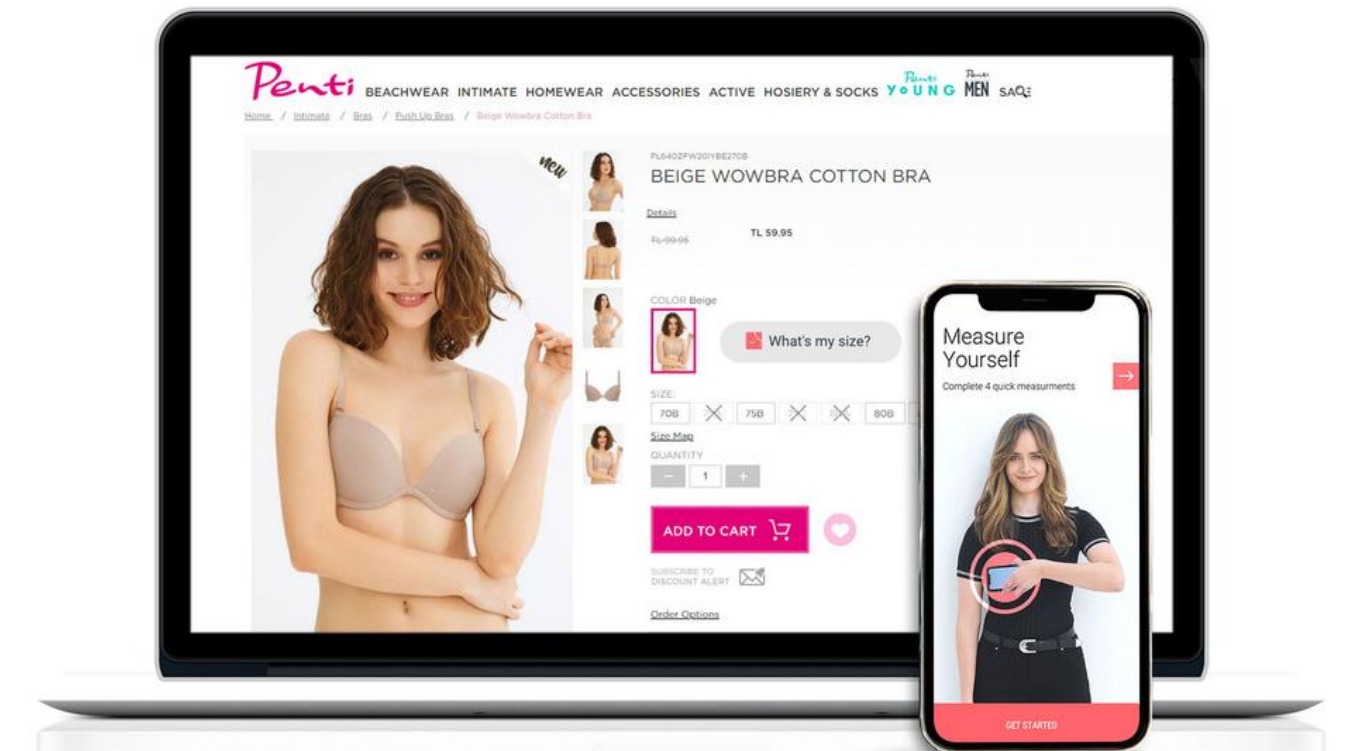
Wenn Ihnen unser Leitfaden gefallen hat, interessiert Sie vielleicht auch Folgendes ...



Sehen Sie sich unser neuestes White Paper an, vollgepackt mit Verbraucherstudien zu Urlaubsrückgaben

» [Hier herunterladen](#)

WARUM NICHT MYSIZEID AUSPROBIEREN?



Buchen Sie eine 15-minütige Beratung und reduzieren Sie noch heute Ihre Retouren!

» [DEMO BUCHEN](#)