

- [zur Hauptnavigation](#)
- [zum Inhalt](#)
- [zur Footer Navigation](#)

KMU.DIGITAL

Menü

Navigation

- [Home](#)
- [Förderung Beratung](#)
- [Förderung Umsetzung](#)
- [Services](#)
- [Infos für BeraterInnen](#)
- [Über KMU.DIGITAL](#)

Retouren: profitieren statt ärgern!

Rücksendungen sind ein unbeliebtes Thema bei Onlinehändlern. Wie Sie Retouren bestmöglich vermeiden bzw. aus dem unvermeidlichen Übel eine Chance zur Kundenbindung machen, erfahren Sie hier: Zwei E-Commerce-Experten plaudern aus dem Praxis-Nähkästchen und teilen ihre Tipps, Tricks und Erfahrungen.

Egal, ob Sie sich erst seit dem Corona-bedingten Online-Shopping-Boom oder schon länger mit E-Commerce beschäftigen: Das Thema Retouren gehört zwangsläufig dazu. Und es gibt wohl keinen Onlinehändler, der dabei vor Glück schreit. Denn es bedeutet zeitlichen und organisatorischen Aufwand, ein finanzielles Risiko, manchmal auch unangenehme Diskussionen – und ist einfach unvermeidlich, obwohl man oft schon im Vorhinein weiß, dass die Ware zurückkommen wird.

Aber: Sie kennen sicher den Spruch "Wenn das Leben dir Zitronen schenkt, mach Limonade draus". Die E-Commerce-Experten Stephan Grad (A-Commerce) und Stefan Lettner (XXL Sports & Outdoor) liefern Ihnen im Video-Podcast "Praxistipps im E-Commerce – Umgang mit Retouren" gleich mehrere erprobte Rezepte, wie Sie sich das Thema Retouren versüßen können.



© Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen

[Das Interview zum Nachlesen](#)

Information ist Trumpf: Von den Besten lernen

Versand-Riesen wie Amazon oder Zalando haben das Kauf- und Retourenverhalten auch in Österreich massiv geprägt. Dank unkompliziertem und kostenlosem (Rück-)Versand ist es gerade im Fashion-Bereich an der Tagesordnung, dass Kundinnen und Kunden z. B. gleich mehrere Farben und Größen zur Auswahl bestellen – und einfach zurücksenden, was nicht passt oder gefällt.

Doch statt angesichts der mächtigen Konkurrenz in Schockstarre zu verfallen, sollte man besser überlegen, was man sich von den Internet-Giganten abschauen – und vielleicht sogar noch besser machen kann. Nicht nur bei Kleidung und Schuhen ist es etwa ratsam, so viele Informationen wie möglich zur Verfügung stellen, um Retouren zu vermeiden oder zumindest die

Rate gering zu halten: Hochwertige und farbechte Produktfotos (idealerweise am lebenden Objekt), detaillierte Beschreibungen, exakte Größenangaben, Vergleichswerte und Empfehlungen helfen den Kundinnen und Kunden, Fehlkäufe zu vermeiden.

Auch aussagekräftige FAQ, transparente Informationen zum Bestellvorgang und Schritt-für-Schritt-Anleitungen gehören dazu. Je mehr Mühe Sie in diesen Bereich stecken und je mehr Information Sie bieten, desto weniger Retouren wird es geben. Diese und weitere praktische Tipps zur Senkung der Retourenrate erfahren Sie im Experten-Interview.

Der Kunde ist König

Konsumentinnen und Konsumenten möchten möglichst komfortabel, mit möglichst wenig Aufwand kaufen und retournieren. Der Umkehrschluss kann hier ein Schuss nach hinten sein: Wer versucht, den Käuferinnen und Käufern beim Retourenprozess Steine in den Weg zu legen, wird nicht erreichen, dass sie nichts zurücksenden, sondern, dass sie nicht wiederkommen – und eine schlechte Bewertung gibt's obendrein. Deshalb, auch wenn es manchmal nervt: Entgegenkommen ist oft weiser als Recht behalten zu wollen.

Die E-Commerce-Profis zeigen aber zugleich auf, dass man sich nicht alles gefallen lassen muss. Wie und wann Sie sich gegen notorische Retournerer wehren können, erfahren Sie ebenfalls im Video-Podcast.

So holen Sie das Beste aus Retouren heraus

Stephan Grad und Stefan Lettner zeigen aber auch die Chancen auf, die Retouren für Onlinehändler mit sich bringen. Denn sie sind nicht nur lästig, sondern bieten einen guten Anlass, um mit Kundinnen und Kunden in Kontakt zu treten, ihnen Servicequalität und Verlässlichkeit zu vermitteln – und sie so im Idealfall zu Stammkunden zu machen.

Zudem liefern Retouren jede Menge Daten – ein Schatz, den es unbedingt zu heben gilt. Die Auswertung zeigt oft Verbesserungspotenzial auf, entlarvt nicht funktionierende Prozesse und vieles mehr.

Mehr Infos zum Thema Retouren

[FAQ Rücktrittsrecht im Online-Handel](#)

[Video-Podcast Retouren im Online-Handel](#)

[Interview Retouren im Online-Handel](#)

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [XING](#)
- [LinkedIn](#)
- [WhatsApp](#)
- [Drucken](#)
- [E-Mail](#)
- [PDF](#)

Eine Initiative von



- [Kontakt](#)
- [English Summary](#)
- [Offenlegung](#)
- [Barrierefreiheit](#)

- [Datenschutzerklärung](#)
- [Cookie-Einstellungen](#)
- © 2021 WKO

[zum Anfang](#)