



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Retour afzender!

Oorzaken en gevolgen van productretouren

Prof. dr. Tammo H.A. Bijmolt

Dr. Alec Minnema

Dr. Sander F.M. Beckers

Rapport RUGCIC-201702

ISBN 97894-034-03878

Customer Insights Center





Inhoud

- ✓ Managementsamenvatting Pagina 3
- ✓ Waarom zijn productretouren belangrijk? Pagina 6
- ✓ Oorzaken van productretouren Pagina 12
- ✓ Gevolgen van productretouren Pagina 43
- ✓ Conclusies en aanbevelingen voor managers Pagina 50
- ✓ Wetenschappelijke referenties Pagina 55
- ✓ CV's van de auteurs Pagina 57
- ✓ Customer Insights Center Pagina 61





rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Managementsamenvatting

Customer Insights Center





Kerninzichten en aanbevelingen (1 van 2)

- Hoge productretouren zijn problematisch omdat ze de winstgevendheid met name in retailorganisaties verlagen.
- Het percentage productretouren verschilt sterk per detailbranche: hoger bij duurere producten en lager bij kortingsartikelen.
- Het percentage productretouren neemt toe in de loop van de de jaren.
- Het is belangrijk om productretouren op te nemen in klantwaardemodellen en klantwaarde management.
- Retourvoorwaarden zijn belangrijk:
 - Klantvriendelijke geld-terug procedures leiden tot een positief effect op productretouren, terwijl extra kosten juist aankopen verminderen.
 - Klantvriendelijk terugstuurgemak heeft geen effect op productretouren maar leidt wel tot extra aankopen.
 - Klantvriendelijke verlenging van terugstuurtijden verminderen productretouren en hebben geen effect op aankoopgedrag.



Kerninzichten en aanbevelingen (2 van 2)

- Correcte informatievoorziening rondom productretouren is belangrijker voor klanten dan extra uitgebreide informatie hierover:
 - Correcte foto's en inzoommogelijkheden kunnen productretouren verminderen, mits alle informatie accuraat is.
 - De mogelijkheid om maten en pasvormen online te kunnen reviewen kan productretouren verminderen.
 - Product reviews hebben effect op productretouren, mits de gemiddelde rating past bij de correcte productkwaliteit.
- Sommige klanten vertonen de gewoonte om consequent aangekochte producten retour te sturen, terwijl bepaalde anderen nooit iets terugsturen.
- Klanten die een positieve ervaring hebben met het terugsturen van producten besteden daarna meer en bevelen het bedrijf meer aan.



rijksuniversiteit
groningen

faculteit economie
en bedrijfskunde

customer insights center

Waarom zijn productretouren zo belangrijk?

Customer Insights Center

