



Checklista:
Hur enkel är din
returhantering?



Introduktion

Visste du att 6 av 10 av alla som handlar online undersöker villkoren för returer innan de handlar i en webbutik? Din returprocess kan därför vara ett av dina bästa försäljningsargument, eller det som får en kund att välja en av dina konkurrenter.

Idag har man höga förväntningar på smidiga och friktionsfria shoppingsupplevelser när man handlar online. Det här gäller även leveranser och returer av varor och produkter. I takt med att nya lösningar kommer ut på marknaden ökar också konsumenternas krav på användarvänlighet genom hela köpresan. För dig som driver en webbutik kan detta bli en utmaning, då även din returhantering alltid måste leva upp till förväntningarna.

Därför har vi skapa en praktisk checklista - en best practice för hur du kan jobba smartare med din returhantering. Checklistan kan användas som ett verktyg för att utvärdera eller förbättra din befintliga returprocess, eller som inspiration för framtiden.

I checklistan har vi samlat det vi anser är grundläggande principer för en enkel & effektiv returhantering. Om du följer dessa principer skapar du goda förutsättningar för att din webbutik uppfyller konsumenterna krav och förväntningar på din webbutik.

För dig som vill ge dina kunder en ännu bättre returupplevelsen har vi desutom gjort en trendspaning över saker som vi tror att konsumenterna kommer att förvänta sig av en webbutik de närmsta åren.

Fakta om Bring Research

Bring genomför regelbundet undersökningar bland onlinekunder i Skandinavien för att hålla koll på utvecklingen och trenderna på konsumentmarknaden. Undersökningarna genomförs i form av webbenkäter och intervjuer med ett representativt urval av onli-

nekunder. Syftet är att vi ska få en bättre förståelse för vad som är viktigt för konsumenter, så att du kan ge dem en bättre shoppingupplevelse. Resultaten bygger på insikter och data från en undersökning som genomfördes 2022 i samarbete med företagen IPSOS och Opinion.

Grundläggande principer för en enkel & effektiv returhantering

Det finns några saker som du alltid måste ha koll på för att ligga steget före dina konkurrenter. Med hjälp av dessa principer skapar du en bra grund för en användarvänlig och enkel returhantering.



Har du en returlösning eller hänvisar du till ångerrätten?

Vissa webbutiker har ingen returhantering, utan hänvisar sina kunder till ångerrätten som ofta innehåller krånglig och svårtydd information. Det här är inte en bra och enkel lösning. Våra undersökningar visar hur viktigt det är att konsumenterna känner sig trygga, vilket för många innefattar att din webbutik har en enkel returpolicy. Så, den första och mest grundläggande principen som du bör följa - erbjud enkla returer så att dina kunder slipper ordna allt på egen hand.



Är det enkelt för kunder att hitta information om returer?

6 av 10 söker aktivt efter returinformation innan ett köp. Dölj därför inte informationen - gör det enkelt att hitta och lätt att förstå, detta är information som kunder verkligen vill ha. Placera viktig information på första sidan, produktsidor och sidor som dina kunder ofta besöker. Det här gör den totala kundresan smidigare och mer förtroendeingivande.



Testar och förbättrar du kontinuerligt din returprocess?

Konsumenterna förväntningar och krav på returhantering blir hela tiden högre. Vilket innebär att en enkel och effektiv returhantering kan innebära en stor konkurrensfördel för dig. Vi rekommenderar att du kontinuerligt testar och utvärderar hur din returhantering fungerar. Var inte bara nöjd med att "returen fungerar" - det finns alltid saker att på skruva på för att förenkla och förbättra.



Har du koll på din egen returupplevelse?

Det är svårt att skapa välfungerande processer utan att ha full koll på helheten. Vi rekommenderar att du genomför ett köp i din egen webbutik och sedan gör en retur. Hur var upplevelsen? Fungerade allt som du tänkt dig? När du får ett helhetsintryck av din egen returprocess kan du även undersöka hur andra upplever din returhantering.

Vi rekommenderar starkt att du gör användartester. Du kan till exempel be en person att söka efter information om hur man returnerar på din hemsida. Sedan observerar du hur hen går tillväga. Hittar personen det som hen letar efter och förstår hen hur returprocessen går till?

Användartester ger dig goda insikter i var du bör informera konsumenter om din returhantering och om det finns förbättringspotential.



Följer du dina kunder genom returprocessen?

Kom ihåg – kunden är alltid lika viktig för dig, oavsett om det handlar om ett köp eller en retur. Om du lyckas med att hålla kunden nöjd genom hela resan, även tills att hen har fått en ny vara eller pengarna tillbaka på sitt konto, ökar sannolikheten att hen kommer att handla hos dig igen.



För dig som vill göra det lilla extra

Om du redan har bockat av de fem grundläggande principerna – varför inte göra det lilla extra och ta din webbutik till nästa nivå, med helt framtidssäkrade returer?

Bring genomför årligen omfattande undersökningar bland skandinaviska konsumenter som ofta handlar i webbutiker. I vår senaste undersökning visade det sig att det finns tre saker som kommer att vara särskilt viktiga för webbutiker i framtiden.

1. Enkla lösningar för byte av presenter
2. Möjlighet att returnera hemifrån
3. Enkla och bra användarupplevelser

Så, om du vill vara bäst i branschen – satsa på dessa områden!





Enkla lösningar för byte av presenter

Idag är det fortfarande så att de flesta föredrar att köpa presenter i fysiska butiker, främst för att det ska vara enklare för mottagaren att byta varan. Om du vill ligga steget före dina konkurrenter rekommenderar vi därför att du gör det enkelt att även returnera presenter.



Möjlighet att returnera hemifrån

Människor vill effektivisera sin vardag. Det innebär att allt färre kommer att vilja ta sig till ett specifikt leveransställe om en vara ska bytas eller returneras. Vår undersökning visar att konsumenter i högre grad vill ha möjlighet att returnera hemifrån. Den visar också att det är viktigt att det finns leveransställen nära bostaden och att de slipper köa. Om du vill lyckas - säkerställ att detta finns på plats.



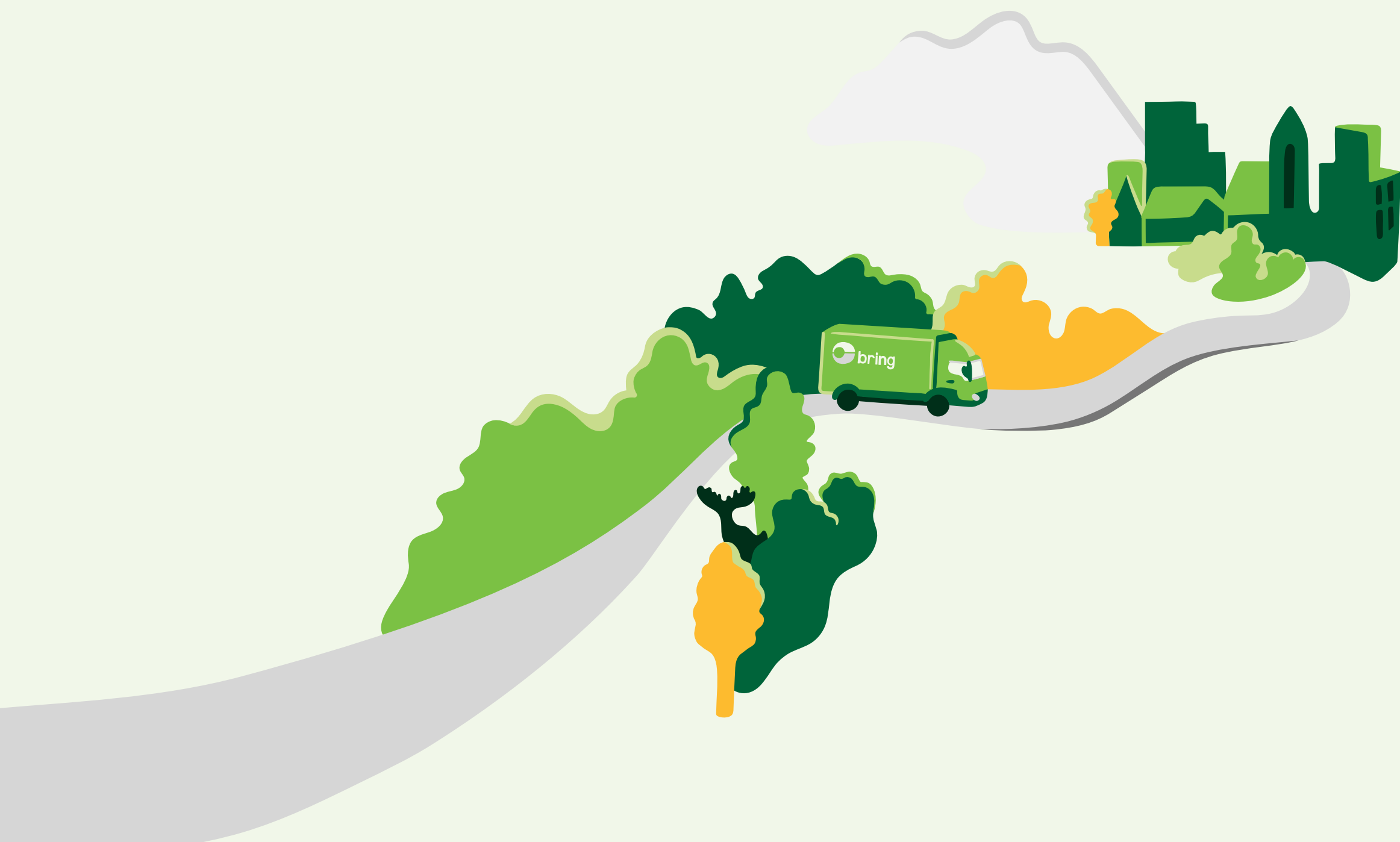
Enkla och bra användarupplevelser

Det sista, och kanske det allra viktigaste tipset är att bygga din returhantering runt enkelhet och smidighet. Gör det så enkelt som möjligt för dina kunder. Många väljer att handla där användarvänligheten är enkel och bra. Glöm därför inte bort att det även ska vara enkelt att returnera. För även om returer ibland känns som ett onödigt ont så är det en stor del av den totala kundupplevelsen som kan ge dig många lojala och återkommande kunder.

Kom-ihåg-lista

Så skapar du en bra returupplevelse för dina kunder:

- Dölj inte viktig information
- Förklara och hjälp kunden genom hela processen
- Använd inte juridiska termer – använd ett klart och tydligt språk
- Berätta vad det kostar och hur lång tid det kommer att ta
- Se till att kunden kan hitta information om din returhantering på egen hand
- Använd steg-för-steg-förklaringar för returprocessen i din webbutik



Vill du veta mer om våra returlösningar?

Vi jobbar hårt för att utveckla marknadens bästa retur. Våra konsumentundersökningar ger oss goda insikter om hur människor handlar online, som vi sedan använder som underlag för att utveckla nya och innovativa lösningar.

Om du väljer att samarbeta med oss kan du förvänta dig:

- Ett returavtal med villkor och priser som är skräddarsydda efter din verksamhet och leveransstruktur.
- Hjälp för att komma igång och råd om hur du får ut mesta möjliga av våra tjänster.
- Kundkontakt eller support som går igenom vilka lösningar som måste implementeras via din EDI-leverantör och våra API:er.
- En introduktion till hur du använder vårt digitala logistikverktyg MyBring och hur du optimerar logistiken med hjälp av särskilda rapporter och funktioner.

Läs mer om varför du ska välja Bring som din leverans- och returpartner eller kontakta oss för mer information.

KONTAKTA OSS

Finding New Ways

