

Returguiden: Hur du skapar en effektiv och bra returprocess





Introduktion

Retur har blivit en allt viktigare konkurrensfaktor inom e-handeln och idag finns det många olika lösningar på marknaden. Vissa webbutiker har bra returlösningar på plats, medan andra riskerar att förlora kunder eftersom att deras lösningar inte är användarvänliga eller att de inte erbjuder någon returlösning alls.

Bring har genomfört en konsumentundersökning där vi frågat hur kunder upplever returlösningar i olika webbutiker. I den här guiden har vi sammanställt resul-

taten och delar med oss av de viktigaste insikterna. Vi hoppas att guiden ger dig insikter och inspiration och att du får tips på hur du kan förbättra din returprocess.

Viktiga insikter från undersökningen

Genom att prata med konsumenter och genom vår undersökning **har vi fått** insikter som vi använder för att ge dig tips och råd om hur du kan förbättra informationen och användarvänligheten i din webbutik.

Undersökningen visar att onlineshoppare:

1. Kontrollerar villkoren för returer innan de handlar i en ny webbutik
2. Har avbrutit köp på grund av att det saknades möjlighet till retur
3. Har kontaktat kundtjänst på grund av returpolicyn
4. Anser att det är mycket viktigt med returetikett i paketet
5. Har valt att inte returnera en vara på grund av returpolicyn





1

Kontrollerar villkoren för returer innan de handlar i en ny webbutik

61% av konsumenterna som vi har pratat med kontrollerar returpolicyn innan de handlar i en webbutik som de inte har handlat i tidigare.

När konsumenter överväger att handla i en ny webbutik kontrollerar de först om webbutiken har en returpolicy och om den är enkel att förstå. En webbutik med en enkel returpolicy låter till exempel sina kunder använda samma förpackning för både leverans och retur, samt bifogar en returetikett i paketet.



2

Har avbrutit köp på grund av att det saknades möjlighet till retur

Undersökningen visar att **1 av 10** har avbrutit ett köp under de senaste tre månaderna på grund av returpolicyn. Den visar också att anledningen till att konsumenter fortfarande inte handlar på nätet, även om de har hittat rätt produkt, är att:

- De har inte fått tillräcklig information eller förstått returvillkoren.
- Webbutiken erbjöd inte någon möjlighet till returer.
- Webbutiken kunde inte erbjuda gratis eller billiga returer.



3

Har kontaktat kundservice på grund av returpolicyn

Vår undersökning visar att **47%** av de tillfrågade har kontaktat kundservice på grund av returprocessen. Onödiga kundservicesamtal tyder på friktion i kundresan, något som e-handlare verkligen vill undvika.

Undersökningen visade dessutom att personerna kontaktade kundservice på grund av att:

- De kunde inte hitta information eller pris för en retur.
- De förstod inte informationen om returen.
- De fick inte tillbaka sina pengar som förväntat.



4

Anser att det är mycket viktigt med returetikett i paketet

60% av de som intervjuades i undersökningen anser att det är mycket enklare att returnera om avsändaren skickar med en returetikett i paketet.

Returetiketter är ett enkelt och traditionellt sätt att skapa säkrare och enklare retur. Men idag finns det även andra sätt och allt fler som handlar online väljer idag att använda QR-koder i paketen som mottagare kan ta med sig, istället för att skriva ut en etikett. För många konsumenter är det här en enklare returlösning och med klimatet i åtanke.



5

Har valt att inte returnera en vara på grund av returpolicyn

20% av undersökningens deltagare menar att de har valt att inte returnera en vara som de inte var nöjda med på grund av returpolicyn. Detta beror framför allt på att:

- Returprocessen var för komplicerad eller för dyr
- Missad tidsfrist
- Inte brydde sig om att returnera varan
- Gav bort eller sålde den
- Tyckte att varan var så billig att det inte var nödvändigt att returnera den

40% av dessa konsumenter säger att det är osannolikt att de kommer att handla i samma webbutik igen.



Hur skapar du en bra returlösning?

Dagens konsumenter har ofta höga förväntningar på en webbutik, även för leveranser och returhantering. Därför är det viktigt att du ser till att din webbutik lever upp till förväntningarna. Så, vad behöver du för att lyckas med din returlösning? Här är våra fem bästa tips på vad du kan göra för att erbjuda dina kunder en smidig returupplevelse.



Gör returinformationen lättillgänglig

I många fall har konsumenterna all information som de behöver. Men, långt ifrån alla är helt klara över hur en returprocess går till. Vår undersökning visar att 45% av de som handlar på nätet anser att det är viktigt att känna sig säkert när de handlar och att de enkelt ska kunna hitta rätt information. Om din returpolicy är tydlig och lättillgänglig känner sig dina kunder automatiskt säkrare. Tänk på när returinformation kan vara relevant och var inte rädd för att upprepa den.



Använd returprocessen som ett säljargument

Har du redan en bra returlösning som fungerar perfekt? Använd det som säljargument! För många kunder är det betryggande att veta att en eventuell retur kommer att gå smidigt, redan innan de har bestämt sig för att beställa något av dig.



Testa returinformationen på användare

Gör användartester. Ingen fungerar precis så som du gör – om returlösningen fungerar för dig är det inte helt säkert att den fungerar lika smidigt för andra. Be därför andra personer att testa din returlösning för att se hur de går tillväga för att hitta information om returer och observera hur de går tillväga. Hittar användaren rätt på webbsidan, förstår de vad returpolicyn innebär och tycker de att lösningen är enkel att använda?

Använd insikterna till att förbättra returprocessen

Se till att du har ett system för att samla in feedback från dina kunder och använd informationen för att strategiskt förbättra din lösning. Du kan till exempel samla in feedback via en chattfunktion, formulär, kundservice eller i samtal med dina kunder.



Följ en kund genom hela processen

Se till att kunden hålls informerad under hela processen, även efter att köpet har slutförts och en eventuell retur har skickats. Det är viktigt att du låter dem veta när den returnerade varan har mottagits och ger information om när och var pengarna kommer att återbetalas.

Finding New Ways

