

Pressemitteilung

Retourenmanagement im Einzelhandel Rückgaben effizient verwalten, betrügerische Retourenversuche reduzieren

Hirschhorn, den 18. Januar 2022 – Weihnachten ist die Zeit des Gebens – und der Januar traditionell der Monat des Zurückgebens. Ob der zu große Pullover oder das T-Shirt in einer Farbe, die man seit Jahren nicht mehr getragen hat: Das im Januar traditionell erhöhte Retourenaufkommen stellt Einzelhändler jährlich vor Herausforderungen. Mit Omnichannel-Lösungen und dem R-Turn-Tag von Checkpoint Systems können Einzelhändler ihr Retourenmanagement verbessern und betrügerische Retourenversuche reduzieren.

Produkt Rückgaben sind kein neues Phänomen. Sie sind ein unausweichlicher Aspekt des Verkaufs von Waren. Eine klare und faire Rückgabepolitik ist nicht nur gesetzlich vorgeschrieben, sondern trägt auch wesentlich zu einem kundenfreundlichen Einkaufserlebnis bei. Da jedoch die Online-Verkäufe allgemein und auch pandemiebedingt in die Höhe schnellen, fungieren die physischen Geschäfte zunehmend als Sortierzentren für Rücksendungen. Im ersten Pandemiejahr 2020 wurden im Online-Weihnachtsgeschäft 1,1 Billionen Dollar weltweit umgesetzt.¹ Für 2021 liegen noch keine Zahlen vor, der Verdacht liegt jedoch nahe, dass die Zahlen weiter gestiegen sind. Nach Angaben des Beratungsunternehmens Invesp werden mindestens 30 % aller online bestellten Produkte zurückgegeben, im Vergleich zu 8,89 % bei Käufen in stationären Geschäften.² Dies führt zu Kostenproblemen und zusätzlicher Komplexität für die Einzelhändler.

Sobald ein Artikel zurückgegeben wird, wird er nicht einfach wieder ausgestellt. Jeden Tag treten Tausende von Artikeln ihre kostspielige Reise zwischen Verarbeitungszentren und Lagerhäusern an, wo sie gereinigt, neu verpackt und für neue Besitzer vorbereitet werden. Das ist zum einen zeitaufwendig, zum anderen stellt es Einzelhändler auch bezüglich der Bestandsübersicht vor Herausforderungen. Und wenn der Artikel dann wieder in die Läden

¹ <https://www.salesforce.com/news/press-releases/2021/01/12/all-wrapped-up/>

² <https://www.invespcro.com/blog/ecommerce-product-return-rate-statistics/>

kommt, sind die Produkte oft nicht mehr in der Saison und müssen mit einem Preisnachlass verkauft werden.

Effiziente Verwaltung von Retouren durch RFID

Wie kann dieser Rückgabeprozess effizienter gehandhabt werden? Wie kann die Bestandsübersicht aktuell gehalten werden und wie wird sichergestellt, dass die Artikel so schnell wie möglich wieder verkauft werden, bevor sie aus der Mode kommen?

Der Schlüssel für eine effiziente Retourenverwaltung liegt in der RFID-Technologie. Gerade im Januar mit seinem erhöhten Retourenaufkommen sparen Einzelhändler durch den Einsatz von RFID wertvolle Zeit, da durch das Einscannen der Produkte gleichzeitig der Bestand aktualisiert wird. Einzelhändler können so sicher sein, jederzeit einen Bestandsüberblick in Echtzeit zu haben und wissen jederzeit, welche Ware sich aktuell wo befindet – im Geschäft, im Lager oder im Versandzentrum. Das spart personaufwendige händische Inventurzählungen und sorgt dafür, dass die Artikel schneller wieder auf die Fläche zurückgelangen – und dort wieder verkauft werden können.

Wardrobing: Betrügerische Rückgaben reduzieren

Seit einigen Jahren leiden Einzelhändler unter einem besonderen Rückgabephänomen: Wardrobing. Kunden kaufen Kleidung, Schuhe und andere Artikel mit der Absicht, sie zu bestimmten Anlässen zu nutzen oder zu tragen und sie anschließend wieder an den Einzelhändler zurückzugeben. Gerade für Weihnachten oder Silvester wünscht sich der eine oder andere ein besonderes Outfit – und gibt dies im Januar als ungetragen zurück. Wardrobing wird von 85 % der Einzelhändler bestätigt³ und sie geben zu, dass betrügerische Rücksendungen „erhebliche“ oder „sehr erhebliche“ Auswirkungen auf ihr Geschäft haben. Wie können Einzelhändler mit solch betrügerischen Retouren umgehen und deren Zahl verringern?

Die Lösung ist der R-Turn-Tag von Checkpoint Systems. Dieses Etikett verhindert wirksam, dass Kunden Waren kaufen, benutzen und gegen volle Rückerstattung zurückgeben, ohne ehrliche Kunden zu beeinträchtigen. Denn der Tag ist so am Kleidungsstück platziert, dass er beim Tragen jederzeit sichtbar wäre und wirkt so visuell abschreckend auf potenzielle Wardrober. Die Kunden können den Tag zu Hause mit ein paar einfachen Handgriffen sicher entfernen, da sie dank des innovativen Verriegelungsmechanismus nie mit dem Pin des Tags

³ <https://theloadstar.com/retailers-hit-for-added-transport-costs-as-wardrobing-becomes-the-fashion/>

Pressemitteilung

in Berührung kommen. Einmal entfernt, kann er jedoch nicht wieder angebracht werden und kennzeichnet das Kleidungsstück daher als getragen.

Das Etikett kann an jeder beliebigen Stelle des Kleidungsstücks, auch am Saum, angebracht werden. Einzelhändler können den Tag an der Quelle anbringen, um eine präzise Platzierung zu gewährleisten, oder im Geschäft, indem sie eine vertikale Anbringung verwenden, die den Stoff nicht beschädigt oder markiert. Die Personalisierung des R-Turn-Tags mit Branding, Logo, Farben und/oder Botschaften des Einzelhändlers sorgt für ein ansprechendes Design.

Miguel Garcia Manso, Business Unit Director Deutschland, kommentiert: „RFID-Lösungen von Checkpoint Systems helfen Einzelhändlern, ihre Retouren effizient zu verwalten und die betreffenden Produkte schnell wieder auf die Fläche zu bringen. Die Anzahl an betrügerischen Retouren, wie zum Beispiel Wardrobing, können mit unserem R-Turn-Tag reduziert werden.“

Über Checkpoint Systems, Inc. (www.checkpointsystems.com)

Als ein Unternehmen von CLL Industries, ist Checkpoint Systems der einzige vertikale integrierte RF/RFID-Lösungsanbieter für den Einzelhandel. Angesichts der außerordentlich schnell wachsenden Anforderungen der Verbraucher durch die Technologie liefert Checkpoint intelligente Lösungen, die jederzeit und überall Klarheit und Effizienz in die Einzelhandelsumgebung bringen. Durch ein einzigartiges Angebot an Software, Hardware, Etiketten, Tags und vernetzten, cloudbasierten Lösungen optimiert Checkpoint die Abläufe und die Effizienz des Einzelhandels mit intuitiven Echtzeitdaten, die über die gesamte Lieferkette und in den Geschäften bereitgestellt werden, was zu einer verbesserten Rentabilität und einem verbesserten Kundenerlebnis führt. Die intelligenten Einzelhandelslösungen von Checkpoint basieren auf 50 Jahren Erfahrung mit Radiofrequenztechnologie, innovativen Lösungen zur Diebstahl- und Verlustprävention, marktführender Software, RFID-Hardware und umfassenden Kennzeichnungsmöglichkeiten, um Waren von der Quelle bis zum Regal zu kennzeichnen, zu sichern und zu verfolgen.

Die aktuellen Radiofrequenz-EAS-Systeme von Checkpoint Systems erfüllen alle in Deutschland geltenden Anforderungen in Bezug auf die Belastung durch elektromagnetische Felder. Es ist daher nicht notwendig, einen Sicherheitsabstand zu den Antennen und Deaktivatoren einzuhalten. Weitere Informationen dazu finden Sie [hier](#).

Über CCL Industries

CCL Industries Inc. ist ein weltweit führender Anbieter von Spezialetiketten- und Verpackungslösungen für globale Konzerne, kleine Unternehmen und Verbraucher. Das Unternehmen beschäftigt rund 19 000 Mitarbeiter und betreibt 150 Einrichtungen in 25 Ländern auf sechs Kontinenten mit Niederlassungen in Toronto (Kanada) und Framingham (Massachusetts). Für weitere Informationen besuchen Sie bitte unsere Website www.cclind.com.



Pressemitteilung

UNTERNEHMENSKONTAKT:

Nicole Schroeter

Marketing-Manager Germany
Checkpoint Systems GmbH
Tel.: +49 (0) 6272 – 928 231
nicole.schroeter@checkpt.com
www.checkpointsystems.com/de



PRESSEKONTAKT:

Natalie Heller

PR-Beraterin
Carta GmbH
Tel.: +49 (0)6232 – 100 111 25
heller@carta.eu
www.carta.eu

© Copyright 2022, Checkpoint Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Checkpoint, Checkpoint Systems und das Checkpoint „Check“-Logo sind Markenzeichen von Checkpoint Systems, Inc.

Haftungsausschluss: Die in diesem Artikel enthaltenen Informationen dienen nur zu allgemeinen Informationszwecken. Checkpoint Systems übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in den Inhalten dieses Artikels. Checkpoint Systems haftet in keinem Fall für besondere, direkte oder indirekte Schäden, Folgeschäden oder sonstige Schäden, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Verwendung der Inhalte dieses Artikels ergeben, unabhängig davon, ob es sich um einen Vertrag, Fahrlässigkeit oder eine andere unerlaubte Handlung handelt.