

Zalando haalt retouren in een uur op

04-09-2015 12:08

Zalando test een service waarbij klanten hun ongewenste aankoop in zestig minuten kunnen terugsturen. De pilot met het zogenoemde My returns on demand 60 minutes vindt plaats in Londen.

Shoppers kunnen hun aankopen op de dag van bezorging of de volgende dag aanmelden voor retournering. Daarbij selecteren ze een tijdslot van een uur, waarin de koerier het pakket afhaalt. Gedurende de proefperiode is de dienst gratis. De pilot loopt tot medio oktober.

Zalando wil met de dienst het retourproces gemakkelijker maken voor klanten. Vijf van de tien belangrijkste factoren voor klanttevredenheid hebben namelijk te maken met gemak, aldus vicepresident dameskleding Dalbir Bains. "We willen de beste van de klas zijn als het gaat om gemak binnen de shopping experience."

De etailer heeft daarom zijn levertijd in Groot-Brittannië ingekort. Bestellingen worden binnen twee tot vier dagen thuisbezorgd in plaats van drie tot zes dagen. Klanten vinden verder het retourolabel voortaan in het pakket, zodat ze hun aankoop gemakkelijker kunnen terugsturen. Voorheen moest dit label worden uitgeprint.

Shoppers kunnen daarnaast sinds deze week betalen met Apple Pay. Zalando is daarmee naar eigen zeggen één van de eerste fashionspelers in Groot-Brittannië die deze betaalmethode faciliteert.