

'Zicht op retourgedrag verhoogt winst webwinkels'

23-01-2017 14:39



De meeste webwinkels maken geen gebruik van de informatie over het terugstuurbedrag van hun klanten. Wanneer zij dat wel zouden doen, stijgt de gemiddelde winst met ongeveer twintig procent, concludeert Alec Minnema van Rijksuniversiteit Groningen in zijn promotieonderzoek.

Een langere bedenktijd leidt tot een lagere terugstuurkans, concludeert Minnema verder. Dat komt volgens hem doordat consumenten aan het product gehecht raken. "Na een tijdje let je minder op de details en ga je het mooier vinden", zegt hij tegenover het [Algemeen Dagblad](#).

Verder leidt een gratis retourbeleid zonder aanvullende voorwaarden tot meer aankopen. Klanten die tevreden zijn over het retourneerproces kopen bovendien meer bij een webwinkel omdat ze minder risico ervaren. Daarnaast raden ze een winkel eerder aan bij vrienden en kennissen.

Minnema adviseert webshops niet alleen het effect van hun marketinginstrumenten op de aankoopkans te onderzoeken, maar ook te kijken naar het effect op de terugstuurkans. Ongeveer dertig procent van alle onlineaankopen in Nederland wordt volgens hem teruggestuurd.