

Advertorial: 5 tips voor minder retourzendingen

11-01-2019 09:54



Dezelfde items in verschillende maten, verschillende kleuren – online kleding shoppen is eenvoudig. Maar liefst 2 op de 5 fashion bestellingen worden deels geretourneerd. Iedere online retailer krijgt er mee te maken. De oplossing lijkt simpel: verminder de hoeveelheid retourzendingen. Maar hoe doe je dit? Het overkoepelende antwoord is **klantkennis**. Wij geven je 7 tips hoe je hiermee van start gaat op je webshop.

Tip 1: Schets een volledig beeld

Goede productafbeeldingen, close-ups van het product, 360° view en dit is alleen maar het visuele aspect. De productomschrijving speelt ook mee. Vertel hoe kleding valt, hoe groot een product is, het materiaal, de kleur. Productvergelijkers zijn ook altijd een goed idee. Hoe beter de informatie die jij geeft, hoe beter de verwachting van je klant wordt gemanaged.

Tip 2: Wees niet bang voor reviews

Op slechte reviews zit niemand te wachten, maar aan de andere kant zijn teveel goede reviews ook niet ideaal. Zo schets je namelijk torenhoge verwachtingen bij je klant, zo hoog dat het product alleen maar kan tegenvallen. Een mix van zowel positieve als negatieve reviews zorgen ervoor dat je klanten een betere afweging kunnen maken.

Tip 3: De perfecte klantenservice

Het zal niemand verbazen dat retourzendingen afnemen als klanten met je in contact kunnen komen. Neem twijfels weg en geef je klanten net dat extra zetje. Het enige waar jij voor moet zorgen zijn een duidelijke FAQ en contactmogelijkheden. Een e-mailadres, contactformulier, telefoonnummer, social accounts of een chatfunctie. Opties genoeg!

Tip 4: Een correcte verzending

Te grote pakketten, onzorgvuldig ingepakt, beschadigingen, bij een [pakket versturen](#) kan veel misgaan. Dit leidt tot frustratie nog voordat een product überhaupt is geopend. Als online retailer is het aan jou om ervoor te zorgen dat je pakketten zorgvuldig worden verpakt en vervoerd. Geef je klanten geen reden om al te willen retourneren bij uitpakken.

Tip 5: Leer je klant kennen

Laat klanten kledingmaat, lengte en gewicht opgeven voor een gericht advies en verzamel deze data voor gepersonaliseerd aanbod. Heb jij een vermoeden waarom het aantal retouren zo hoog is, onderzoek dit met polls of enquêtes. Werk samen met partners en wees niet bang om te investeren in technologieën als 3D-aboutme.

Wat zijn jouw tips voor het verminderen van retourzendingen?

Ga naar de website van [Cheap Cargo](#) voor meer informatie.