
WANTED... ALIVE...

RETOUR MANAGER

E-COMMERCE FASHION

Shopping Tomorrow
Expert Groep
Cross-border E-commerce



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



Sponsor
Olaf Jansen



Voorzitter
Hans Siebum



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



Marieke Vink

FNG



Donald Widdowson

BALR.



Hidde van der Heide

difrax
care since 1967



Willem Vola

A Brand New World



Sharon Welgraven

IMPS&ELFS

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



Daniel van Vulpen

B Bleckmann



Dennis van de Pol

SNOWCOUNTRY



Dennis Raadschelders

landmark global
a bpost company



Jordie Geuyen

GO EU



Paul de Vries

I DIDI



Nico Hoeijmans

**CROSS-BORDER
MAGAZINE**



Erwin Hammer

IKC
International Kleding Company



Olaf Jansen

DHL



Hans Siebum

SALESUPPLY

GEMENE DELERS EXPERTGROEP

CROSS-BORDER E-COMMERCE

FASHION

BREDE IMPACT VAN RETOUREN

shopping
tomorrow



CROSS-BORDER E-COMMERCE IN DE LIFT

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

1.6

miljard
wereldwijde
shoppers online in
2018

900

miljard USD
uitgegeven aan
cross border
aankopen in 2020

300%
groei
t.o.v.
2015!

3.4

triljard USD
omzet vanuit
e-commerce
wereldwijd in 2019

+30%

Aandeel Fashion
In cross-border-commerce



RETOUREN IN DE FASHION

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

66%

online shoppers

checkt retourbeleid e-tailer

voorafgaand aan een aankoop

40%

wordt geretourneerd

van de online aankopen bij een

DOMESTIC fashion e-tailer

Retour % cross-border fashion
e-commerce is aanzienlijk
lager maar nog steeds > 10%



WAAROM RETOUREN?

FOCUS OP CONVERSIE | FOCUS OP RETOUREN

HOOFDPIJNDOSSIER

BLINDSPOT

MARKETING-, E-COMMERCE-, CUSTOMER CARE MANAGER vs RETOUR MANAGER

AFGELOPEN 10 JAAR WEINIG REURING IN DE MARKT TOT

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



TIJDENS ONS ONDERZOEK



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



<https://nos.nl/op3/artikel/2263446-retour-rumor-dit-gebeurt-er-met-de-pakjes-die-jij-gratis-terugstuurt.html>

IMPACT RETOUREN

KOSTEN CUSTOMER SERVICE

TRANSPORT KOSTEN

EVT. INVOERRECHTEN & BTW

HANDLING KOSTEN MAGAZIJN

FINANCIËLE AFWIKKELING MET KLANT

GEMISTE OMZET

TELEURGESTELDE KLANT

MILIEU FOOTPRINT



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

METHODIEK

DIVERSE BRAINSTORMS

STUDIEREIS K5 BERLIJN

PRAKTIJK WERKGEVERS

MARKTONDERZOEK GfK

OMVANGRIJKE DATA-ANALYSE



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

claudia sträter

IMPS&ELFS
Steps.

LOLA
L I Z A
DIDI

Miss Etam

*e*XPRESSO

noppies

PROMISS

5 KEYFACTS | 9 MIO ORDER REGELS

RETOUR % MARKTPLAATSEN VEEL HOGER DAN WEBSHOPS

ACHTERAF BETALEN LEIDT TOT HOGER RETOUR %

LANGERE RETOURTERMIJN REDUCEERT RETOUR %

EEN RETOUR MANAGER IS NOODZAAK

3 x V: VOORKOMEN*, VERMINDEREN, VERMARKTEN

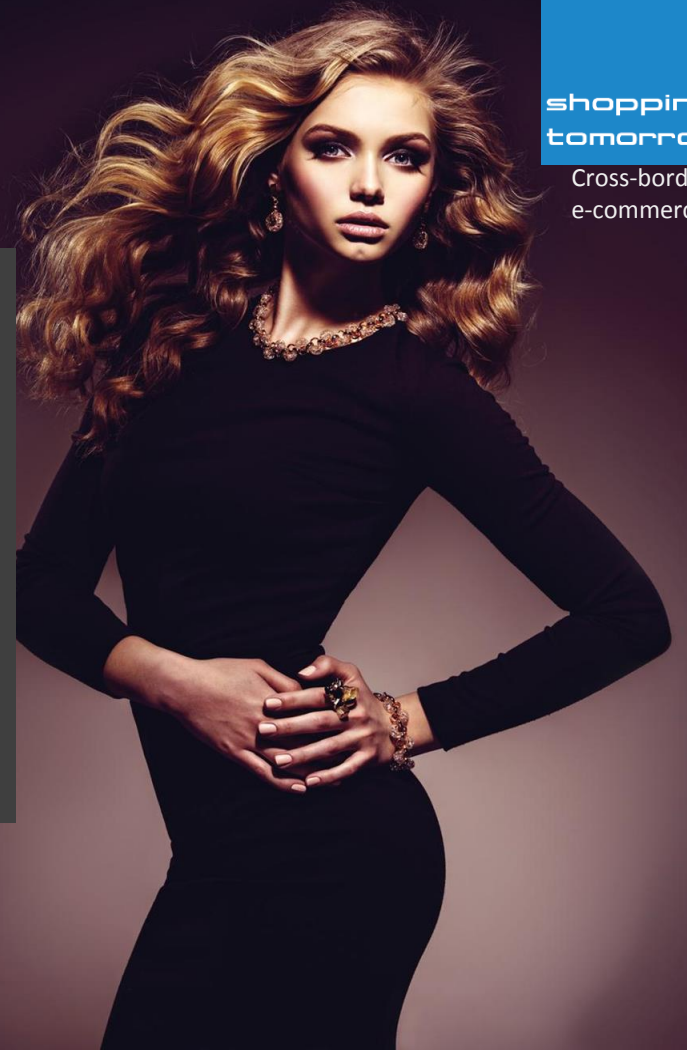
shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



CROSS-BORDER

- De onderzochte Brands in **Nederland** hebben **gemiddeld** een retourpercentage, voor Nederlandse orders, van **40,60%**.
- Dezelfde Brands verkopen ook in **Duitsland**. De retourpercentage voor dit land is respectievelijk **25% hoger** dan in **Nederland** met **gemiddeld 50,90%**.
- De onderzochte Brands die ook in **België** verzenden, hebben gezamenlijk een retourpercentage van **27,10%**
- **19,20%** is de gemiddelde retourpercentage voor de zendingen naar **Frankrijk**.
- **Verenigd Koninkrijk** scoort gemiddeld 13% lager dan Nederland met een gemiddelde retourpercentage van **35,40%**.
- Als we alle landen bij elkaar optellen komen we uit op een gemiddelde retourpercentage van maar liefst **42,08%**.



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

MARKETPLACES VS BRAND

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

Retour percentage per land (in stuks):

- Nederland: 40,6%
- Duitsland: 50,9%
- België: 27,1%
- Frankrijk: 19,2%
- Verenigd Koninkrijk: 35,4%

*% gebaseerd op stuks en niet op omzetwaarde

Retour percentage per land (in stuks):

- Nederland: 54,43%
- Duitsland: 64,01%
- België: 38,33%
- Frankrijk: 38,42%
- Verenigd Koninkrijk: 56,18%

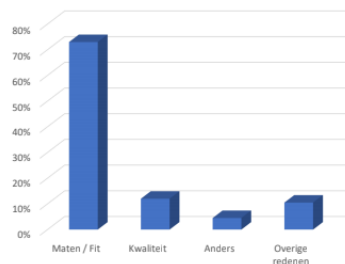
*% gebaseerd op stuks en niet op omzetwaarde

Bezorgkosten en retour reden

80% van de Market Places rekenen geen bezorgkosten aan de koper. De overige 20% hanteert een 'minimale bestedingsgrens' alvorens de bestelling kosteloos bezorgd wordt.

73% van de retourredenen die opgegeven zijn bij de onderzochte marktplaatsen heeft te maken met 'Maten / Fit'. 4,5% op 'Anders' en 12% op 'Kwaliteit'. De overige 10,5% zijn verdeeld over verschillende andere redenen.

Retour redenen van Market Places



M04: Are you willing to pay a little extra for a return to offset the CO2 emissions? Transport-related CO2 emissions could be compensated for with your extra contribution by investing in environmentally friendly projects.

Base=Sometimes makes online purchases

		Gender		Age			Education			Region			Type of buyer 2		buyer 2		Household size									
		Total	Male	Female	15-34 year	35-49 year	50-64 year	65+ year	Low	Middle	High	3 cities + aggl.	West	North	East	South	Only online	Only offline	Both online and offline	Online buyer s	Offlin e buyer s	1 perso n	2 perso ns	3 perso ns	4 perso ns	5+ perso ns
Total	Base (Unw)	458	220	238	98	123	143	94	119	201	138	72	130	50	99	107	2	0	456	458	456	91	192	79	65	31
	Base	474	237	237	154	122	125	73	133	208	133	74	143	50	100	108	2	0	472	474	472	92	179	89	77	36
	%vert	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Yes, but no more than 1 euro		35%	30%	40%	38%	33%	29%	40%	38%	36%	30%	37%	39%	25%	31%	36%	0%	0%	35%	35%	35%	28%	33%	30%	47%	45%
Yes, but no more than 2 euros		14%	14%	15%	10%	13%	17%	20%	8%	16%	17%	17%	19%	8%	16%	8%	100%	0%	14%	14%	14%	15%	16%	15%	11%	8%
No		51%	57%	45%	52%	54%	54%	40%	54%	48%	53%	46%	42%	67%	54%	56%	0%	0%	51%	51%	51%	57%	51%	55%	41%	47%

CONCLUSIE

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

RETOUR % IN E-COMMERCE FASHION IS ENORM

RETOUREN VIA MULTI BRAND MARKTPLAATSEN SPANNEN DE KROON

RETOURKOSTEN DRUKKEN FORS OP WINSTGEVENDHEID

CONVERSIE IS KING, DE RETOUR EEN NOODZAKELIJK KWAAD

WEINIG AANDACHT VOOR ETHIEK EN DUURZAAMHEID

WEINIG GEBRUIK NIEUWE TECHNIEKEN

RETOURBELEID IS MEESTAL LAAGDREMPELIG



LAAGDREMPELIG RETOURBELEID

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

TOP PRIORITIES WHEN BUYING ONLINE



HALF

OF ONLINE SHOPPERS CITE EASE AND
COST OF DELIVERY AS THE PRIMARY
DECIDING FACTOR WHEN ORDERING
CLOTHING ONLINE



46%

PRICE OF THE GARMENT



37%

QUALITY OF THE GARMENT



37%

EASE AND COST OF RETURNING ITEMS



Research conducted by OnePoll in 2018 with a sample of 2,000 UK, 1,000 Italian, 1,000 Australian, 1,000 Japanese and 1,000 US women.



AANBEVELINGEN

ANALYSEER JE RETOURSTROOM

OPTIMALISEER INFORMATIE MAATVOERING EN FIT

OMARM TECHNISCHE INNOVATIE

KEN JE (INTERNATIONALE) KLANTEN EN HUN KOOPGEDRAG

OVERWEEG EEN LANGERE RETOURTERMIJN

DENK NA OVER DE WIJZE VAN RETOURNEREN

BENOEM EEN RETOUR MANAGER

ETHIEK: DUURZAAMHEID, MATERIAAL, PRODUCTIE



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

ETHIEK

ONLINE FASHION SHOPPING INTERNATIONAL ECOMMERCE TRENDS



UK SHOPPERS WERE
MOST LIKELY TO
CONSIDER THE
ETHICS OF THE
PLACES THEY BUY
FROM

THOSE SURVEYED
IN JAPAN
PRIORITISE
THE QUALITY
OF THE
GARMENT
ABOVE ALL ELSE



AMERICANS ARE
THE MOST LIKELY
TO DONATE ITEMS
OF CLOTHES THEY
NO LONGER
WEAR



ITALIANS ARE THE
MOST CLUED-UP
ABOUT WHERE
THEIR CLOTHES
COME FROM



A FIFTH OF
AUSTRALIANS
CARE ABOUT
THE CARBON
FOOTPRINT OF
THE CLOTHES
THEY PURCHASE



Research conducted by OnePoll in 2018 with a sample of 2,000 UK, 1,000 Italian, 1,000 Australian, 1,000 Japanese and 1,000 US women.

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



ETHIEK

CONSCIOUS SHOPPERS



19%

care about the
bio-degradability of
their garments



1 IN 5

shoppers care
about a brand's
carbon footprint



Research conducted by OnePoll in 2018 with a sample of 2,000 UK, 1,000 Italian, 1,000 Australian, 1,000 Japanese and 1,000 US women.

shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce



TRENDS

INNOVATIE TECHNIEKEN VOOR JUISTE MAAT EN FIT

AANBOD OP BASIS VAN GEPERSONALISEERD KLANTPROFIEL

INTERACTIEVE CUSTOMER SERVICE

RETOUREN OVERNEMEN IN WINKELVOORRAAD

RETOURNEREN VIA DERDEN (BV PICNIC)

DOORVERKOOP AAN NIEUWE KLANT (C2C)

FLEXIBELE VERPAKKING, MINDER LUCHT



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

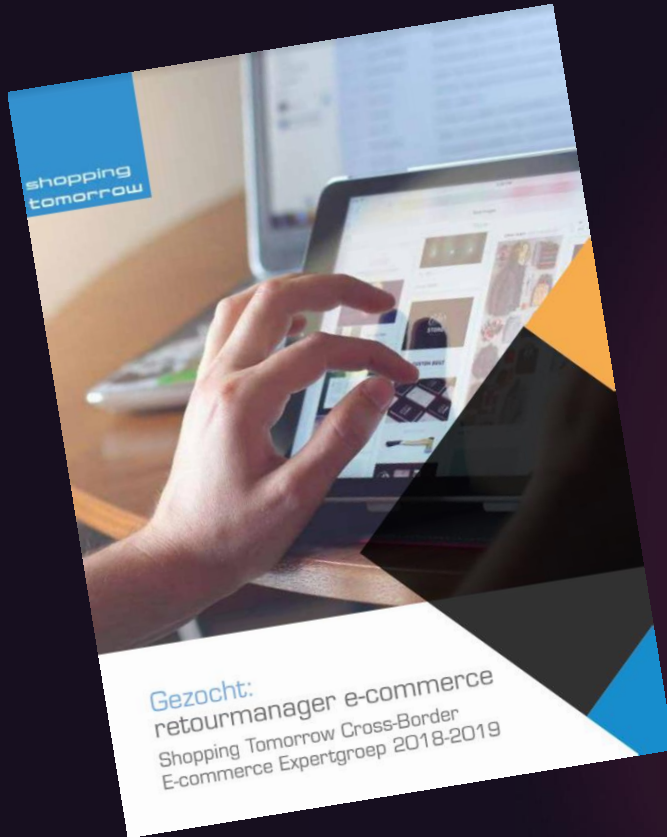
INNOVATIES MAAT FIT LOOK



shopping
tomorrow

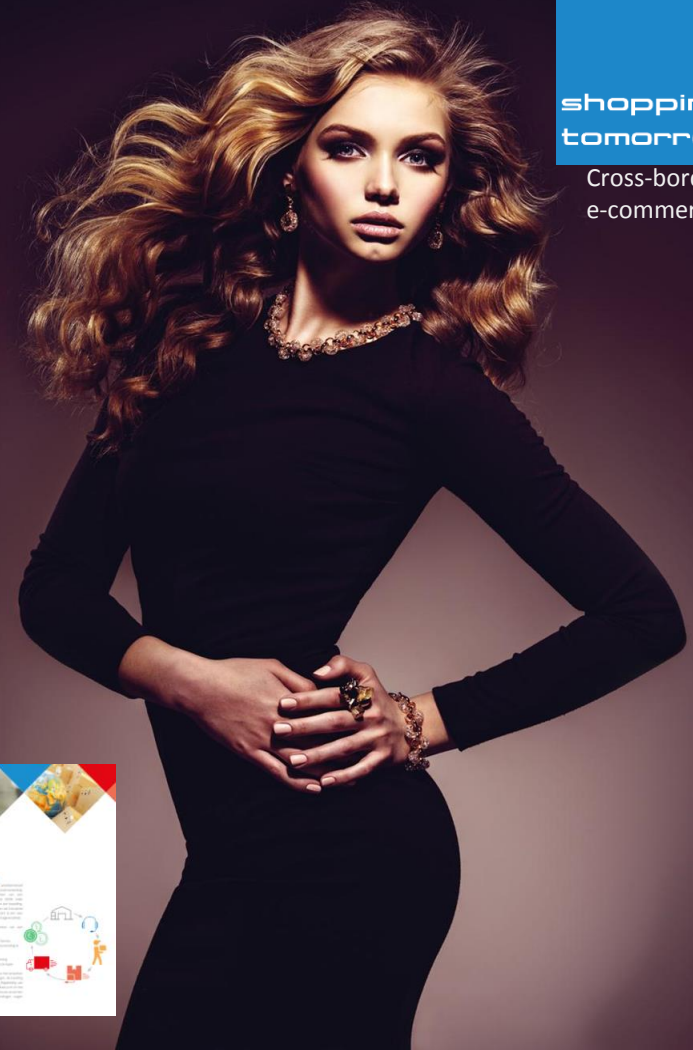
Cross-border
e-commerce

RETURN GUIDE 15 FEB 2019



shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce





shopping
tomorrow

Cross-border
e-commerce

DANK VOOR
JULLIE AANDACHT
