

Impressum	2
Vorwort Detlef Spee	3
Vorwort Dr. Petra Seebauer	5
Inhaltsverzeichnis	7
1 Einleitung	10
2 Akzeptanzdauer sinkt, Retourenvermeidung im Fokus – Informationen zur Marktstudie 2014: Retourenmanagement	14
3 Was kann, was muss? Gesetzliche Rahmenbedingungen im Retourenmanagement	22
3.1 Rechtliche Grundlagen im Retourenmanagement	24
4 Maßnahmen zur Minimierung des Retourenaufwands	33
4.1 Retourenmanagement in der Praxis am Beispiel des Schuhversands Gebrüder Götz	40
4.2 Der Kunde im Fokus – wie lässt sich das Retourenverhalten von Kunden durch gezielte Maßnahmen beeinflussen?	45
5 Der Retourenprozess	52
5.1 Einsatz von Technik zur Unterstützung der Optimierung des Retourenablaufs – der Taschensorter als Pufferlager bei der Creatrade Holding	59
5.2 Retourenabwicklung der DORMA Deutschland GmbH – Ein Beispiel aus der Praxis	64
5.3 Cleveres Retourenmanagement für den Bereich Fashion Logistics	68
>>	

6	Einsatz von IT-Unterstützung zur Optimierung der Retourenprozesse	74
6.1	Präzise Prognosen verbessern das Retourenmanagement	78
6.2	Retoure und nun? Mögliche IT-Unterstützungen durch den Einsatz eines WMS	81
6.3	Einbindung von Retourenmanagement in integrierte ERP-Konzepte	86
7	Inhouse oder externe Abwicklung – Einsatz von Dienstleistern in der Retourenbearbeitung	92
7.1	Make or Buy – Entscheidungsfindung bei der Peter Hahn GmbH	96
7.2	Wettbewerbsfaktor Retourenmanagement	100
7.3	Schnelle Lieferung – besseres Retourenmanagement	105
8	Entwicklungen im Retourenmanagement – Trends und Ausblick	111
	Abkürzungsverzeichnis	118
	Literaturverzeichnis	120