

Textile Aufbereitung im Retourenmanagement

Ansprechpartnerin: Marija Meyerhoff

Ausgangssituation

Retouren gehören zum Online-Handel wie das Anprobieren zum stationären Einzelhandel. In Deutschland wird besonders viel Ware zurückgeschickt (vgl. 1) und nicht jede Ware kommt im Originalzustand zurück. Wenn Ware sichtbare Gebrauchsspuren oder Defekte aufweist, muss diese aussortiert werden. Zum Teil kann diese über Outlet Stores weiterverkauft werden, ein Teil wird auch komplett entsorgt.

Einleitung

Die übliche Aufbereitung umfasst zum Beispiel nur die Entfernung von Fusseln oder kleinen Flecken, bei Bedarf wird die Ware neu aufgebügelt und wieder verpackt.

Zielsetzung

Weitere Nachbearbeitungen könnten allerdings zu einer besseren Quote im Wiederverkauf führen. Durch zusätzliche textile Aufbereitungsmaßnahmen könnte erreicht werden, dass weniger Ware aussortiert werden muss.

- Reinigung
- Wäsche
- Detachur
- Reparatur
- Geruchsneutralisierung

Mögliches Vorgehen

- Dokumentieren und Digitalisieren der Fehlergründe
- Entsprechende Handlungsempfehlungen für die Aufbereitung erstellen
- Schulungen für Mitarbeiter zur Beurteilung und Behebung der Problemfälle
- Handbuch mit Referenzbeispielen erstellen
- Visuelle Beurteilung durch App ersetzen



Abb. 2: Fleckenentfernung (vgl. 3)

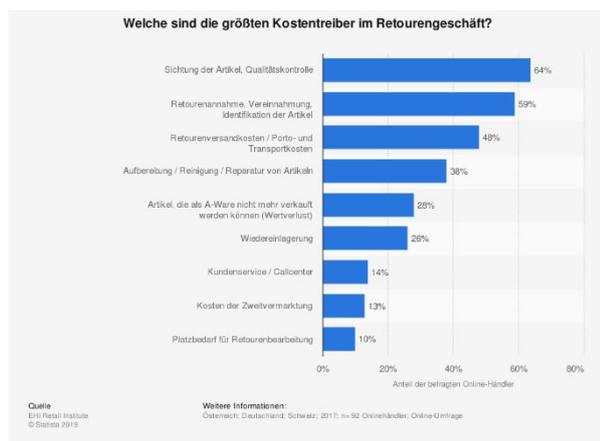


Abb. 1: Kostentreiber im Retourengeschäft (vgl. 2)

Projektidee

Die Verkaufsfähigkeit retournierter Kleidung erhöhen durch weitere Textilaufbereitung wie

Schlussbetrachtung

Durch die Wiederherstellung der Neuwertigkeit wird eine ressourcenschonende Nachhaltigkeit unterstützt und zugleich der wirtschaftliche Wertverlust verringert.

Falls Sie Interesse haben, an der Idee mitzuwirken, treten Sie gerne mit mir in Kontakt!

Literatur

- 1) <https://de.statista.com/infografik/18369/retourenquoten-in-europa/>
- 2) <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/654464/umfrage/groesste-kostentreiber-bei-retouren-im-onlinehandel/>
- 3) <https://www.jazzyshirt.de/magazin/gelbe-achsel-flecken-in-t-shirts-entfernen/>

Kontakt

Marija Meyerhoff (✉: marija.meyerhoff@hs-niederrhein.de) ☎: +49 (0)2161/186 -6141)