

# hussverlag

## Presse-Information

### Retourenmanagement – Herausforderung für Logistik und Effizienz

München, Februar 2015.

Retouren und deren Handhabung sind eine enorme Herausforderung für die Effizienz eines Unternehmens im E-Commerce bzw. im Distanzhandelsgeschäft. Nicht nur für den Handel im Segment B2C sind Retouren ein wichtiger Faktor, der Umsatz und Rendite gravierend beeinflusst, sondern zunehmend auch im B2B-Geschäft.

Aus diesem Grund beleuchtet das Buch sowohl die Theorie als auch die Praxis der Retourenabwicklung aus verschiedensten Perspektiven. Unter dem Leitgedanken „die beste Retoure ist keine Retoure“ werden Möglichkeiten aufgezeigt, an den Ursachen zu arbeiten anstatt nur Symptome zu beseitigen.

Die beiden Autoren Detlef Spee und Stefanie Bühner des Fraunhofer-Instituts für Materialfluss und Logistik beleuchten das Thema aus Praxissicht. Der Leser erhält Hilfestellungen um Retouren zu vermeiden und zur „Kundenerziehung“. Die Potentiale bei der Auslegung der umfangreichen rechtlichen Bestimmungen werden erläutert. Außerdem finden sich im Buch Vorschläge für Maßnahmen zur Minimierung des Aufwands und zur effizienten Gestaltung des Retourenprozesses. Weitere Themen sind die IT-Unterstützung und der Einsatz von Dienstleistern. Die Bedeutung der Abwicklungsqualität und Schnelligkeit für die Kundenbindung wird behandelt. Neben den Trends im Retourenmanagement profitiert der Leser von den hilfreichen Erfahrungsberichten aus Unternehmen, wie zum Beispiel Schuhversand Gebrüder Götz, DORMA Deutschland GmbH und Peter Hahn GmbH.



#### Bibliografische Angaben:

Autoren: Detlef Spee und Stefanie Bühner, Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik

**Retourenmanagement – eine logistische Herausforderung. Theorie und Praxis zur Abwicklung von Warenrückgaben**

© 2015, 1. Auflage

HUSS-VERLAG GmbH München,  
120 Seiten, Softcover,

Format: 17 x 24 cm

Bestell-Nr. 22635

€ 84,- zzgl. MwSt. und Versand

Auch als E-Book lieferbar

Bestellungen im Internet unter [www.huss-shop.de](http://www.huss-shop.de) (Bestell-Nr. 22635) oder bei der HUSS-VERLAG GmbH, Joseph-Dollinger-Bogen 5, 80807 München unter Tel. +49 (0)89 32391-317, Fax +49 (0)89 32391-416

**Die Presse-Information und das Cover finden Sie als Downloads auf der Presseseite unter [www.huss-verlag.de](http://www.huss-verlag.de)**

*Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten an HUSS-VERLAG GmbH, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Joseph-Dollinger-Bogen 5, 80807 München*