

	Impressum	2
	Vorwort Detlef Spee	3
	Vorwort Dr. Petra Seebauer	5
	Inhaltsverzeichnis	7
<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	10
<b>2</b>	<b>Akzeptanzdauer sinkt, Retourenvermeidung im Fokus – Informationen zur Marktstudie 2014: Retourenmanagement</b>	14
<b>3</b>	<b>Was kann, was muss? Gesetzliche Rahmenbedingungen im Retourenmanagement</b>	22
3.1	Rechtliche Grundlagen im Retourenmanagement	24
<b>4</b>	<b>Maßnahmen zur Minimierung des Retourenaufwands</b>	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
<b>5</b>	<b>Der Retourenprozess</b>	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
		>>

<b>6</b>	<b>Einsatz von IT-Unterstützung zur Optimierung der Retourenprozesse</b>	<b>74</b>
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
<b>7</b>	<b>Inhouse oder externe Abwicklung – Einsatz von Dienstleistern in der Retourenbearbeitung</b>	<b>92</b>
7.1	Make or Buy – Entscheidungsfindung bei der Peter Hahn GmbH	96
7.2	Wettbewerbsfaktor Retourenmanagement	100
7.3	Schnelle Lieferung – besseres Retourenmanagement	105
<b>8</b>	<b>Entwicklungen im Retourenmanagement – Trends und Ausblick</b>	<b>111</b>
	Abkürzungsverzeichnis	118
	Literaturverzeichnis	120