



# Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition)

*Dana Hieke*

Download now

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition)

*Dana Hieke*

## **Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition)** Dana Hieke

Studienarbeit aus dem Jahr 2003 im Fachbereich BWL - Sonstiges, Note: 2,4, Technische Universität Dresden (Institut für Wirtschaft und Verkehr), 27 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: „Qualität bedeutet, dass der Kunde zurückkommt und nicht die Ware.“ Schon Hermann Tietz erkannte Anfang des 20. Jahrhunderts die Bedeutung von Retouren als ein wirksames Instrument zur Kundenbindung. Seit dem Juli 2000 haben Kunden sogar per Fernabsatzgesetz (§ 312 BGB) per Gesetz das Recht Waren, die über das Internet, per Telefon oder Fax bestellt wurden, zurückzusenden. Ab einem Wert von 40 Euro sogar kostenfrei. Durch die steigende Globalisierung und immer bessere technische Möglichkeiten (Internet, Hot Spots etc.) wird es immer leichter Spontankäufe zu tätigen. Damit ist es nicht verwunderlich, wenn vorausgesagt wird, dass die Retourenquoten noch weiter steigen werden. Leider wird dennoch oft die Relevanz von Retouren, bezüglich Kosten und Servicequalität, in Unternehmen unterschätzt oder gar nicht bedacht. Ziel dieser Arbeit soll es sein Retouren in Ihrer Bedeutung zu charakterisieren und zu analysieren und damit auch die Wichtigkeit von Rücksendungen als Glied der Logistikkette in Unternehmen deutlich zu machen. Dieses soll im zweiten Abschnitt erfolgen. Daraus folgend werden zwei Ansätze näher beleuchtet. Nämlich einmal der Punkt der Retourenvermeidung, besonders in Hinblick auf Kundenbindung (Kapitel drei). Und andererseits die Retourenoptimierung mit dem Ziel der Kostensenkung. (Kapitel vier). In diesen beiden Abschnitten sollen Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie sich Retouren schon im Voraus vermeiden lassen bzw. welche Möglichkeiten einer effizienten und kostenminimalen Retourenbearbeitung es gibt. Ebenfalls sollen einige erfolgreiche Beispiele von Unternehmen, welche sich in der Praxis bewährt haben, als Ansatz dienen. Eine besondere Relevanz haben Retouren für den Versandhandel und den Bereich des E-Commerce. Im Bereich des E - Commerce sind enorme Wachstumspotentiale vorhanden. So soll laut Forester Research der webbasierte Umsatz in Europa bis 2004 auf 1.550 Mrd. Euro steigen. Aus diesem Grund möchte der Autor gezielt auf diese Bereiche in seiner Arbeit eingehen.

 [Download Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Ret ...pdf](#)

 [Read Online Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von R ...pdf](#)

## **Download and Read Free Online Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) Dana Hieke**

---

### **From reader reviews:**

#### **James Bauer:**

What do you about book? It is not important to you? Or just adding material when you require something to explain what the one you have problem? How about your time? Or are you busy particular person? If you don't have spare time to accomplish others business, it is make you feel bored faster. And you have extra time? What did you do? Everybody has many questions above. The doctor has to answer that question simply because just their can do in which. It said that about publication. Book is familiar on every person. Yes, it is proper. Because start from on kindergarten until university need this Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) to read.

#### **Robert Hawkins:**

Now a day people that Living in the era everywhere everything reachable by interact with the internet and the resources inside can be true or not involve people to be aware of each info they get. How people have to be smart in receiving any information nowadays? Of course the solution is reading a book. Reading a book can help persons out of this uncertainty Information particularly this Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) book because this book offers you rich info and knowledge. Of course the data in this book hundred % guarantees there is no doubt in it you probably know this.

#### **Timothy Roesch:**

Spent a free time to be fun activity to perform! A lot of people spent their spare time with their family, or their very own friends. Usually they accomplishing activity like watching television, going to beach, or picnic inside park. They actually doing same every week. Do you feel it? Would you like to something different to fill your own personal free time/ holiday? Might be reading a book may be option to fill your free time/ holiday. The first thing that you will ask may be what kinds of book that you should read. If you want to try look for book, may be the guide untitled Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) can be great book to read. May be it is usually best activity to you.

#### **William Littlejohn:**

In this age globalization it is important to someone to find information. The information will make someone to understand the condition of the world. The healthiness of the world makes the information quicker to share. You can find a lot of referrals to get information example: internet, newspaper, book, and soon. You will see that now, a lot of publisher in which print many kinds of book. Typically the book that recommended to you is Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) this guide consist a lot of the information on the condition of this world now. This kind of book was represented so why is the world has grown up. The vocabulary styles that writer value to

explain it is easy to understand. The writer made some research when he makes this book. That is why this book acceptable all of you.

**Download and Read Online Ökonomische und verkehrliche  
Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German  
Edition) Dana Hieke #7SK2Z549E6B**

## **Read Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) by Dana Hieke for online ebook**

Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) by Dana Hieke Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) by Dana Hieke books to read online.

### **Online Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) by Dana Hieke ebook PDF download**

**Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) by Dana Hieke Doc**

**Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) by Dana Hieke Mobipocket**

**Ökonomische und verkehrliche Auswirkungen von Retourensendungen im B2C-Bereich (German Edition) by Dana Hieke EPub**