

Returns & Exchange Journey

Journey Map



Journey steps	Retour overweging	Retour Aanvraag	Verpakking & Verzending	Ontvangst & Inspectie	Verwerking	Afhandeling	Follow up
Story	Klant is ontevreden met product (maat, kleur, kwaliteit) en overweegt retourneren binnen retourperiode	Klant start retourproces via website/app met duidelijke instructies en keuze tussen retour of omruiling	Klant verpakt item zorgvuldig, print retourolabel en brengt pakket naar ophaallocatie	Retour wordt ontvangen en geïnspecteerd op staat, originaliteit en retourbeleid compliance	Retour wordt goedgekeurd/afgekeurd en doorgestuurd naar juiste afhandelingsproces	Terugbetaling verwerkt, nieuw product verzonden, of store credit toegekend met bevestiging	Follow-up voor tevredenheid over retourproces en aanbod van verbeterde alternatieven
Actions	- Checkt retourbeleid en termijnen - Bekijkt retourredenen - Zoekt naar alternatieven	- Logt in op account - Selecteert items voor retour - Kiest retour- vs omruiloptie	- Verpakt item in originele verpakking - Print retourolabel - Brengt naar postpunt/DHL	- Wacht op ontvangstbevestiging - Volgt retourstatus	- Ontvangt update over goedkeuring - Controleert verwachte doorlooptijd	- Ontvangt terugbetaling/nieuw product - Controleert bankrekening	- Geeft feedback over proces - Bekijkt nieuwe aanbevelingen
Touchpoints	- Website FAQ - Retourbeleid pagina - Chat/telefoon	- Mijn Account - Retour Portaal - E-mail bevestiging	- Retourolabel - Verpakkingsinstructies - PostNL/DHL lokatie	- Tracking systeem - Magazijn systeem - Inspectie team	- Verwerkingssysteem - Status update email	- Betaalsysteem - Voorraadsysteem - Verzending nieuw item	- Feedback enquête - Aanbevelingsengine - Marketing emails
Emotions	Teleurgesteld	Onzeker	Geïrriteerd	Afwachtend	Hoopvol	Opgelucht	Tevreden
Pain points	- Onduidelijk retourbeleid - Korte retourperiode - Retourkosten voor klant - Geen omruilmogelijkheid	- Ingewikkeld retourproces - Account vereist voor retour - Beperkte retourredenen - Geen directe klantenservice	- Geen retourverpakking meegeleverd - Onduidelijke verpakkingsinstructies - Retourolabel printen verplicht - Beperkte inleverlocaties	- Geen ontvangstbevestiging - Onduidelijke inspectiecriteria - Lange verwerkingstijd - Geen tracking van retourstatus	- Retour onterecht afgekeurd - Geen uitleg bij afkeuring - Onduidelijke verwerkingstijden - Geen escalatiemogelijkheid	- Terugbetaling duurt te lang - Verkeerd bedrag terugbetaald - Omruijing niet op voorraad - Verzendkosten niet geretourneerd	- Geen follow-up na retour - Geen feedback gevraagd - Geen verbeterde aanbevelingen - Retourredenen niet gebruikt voor verbetering
Kansen	- Duidelijke retourbeleid communicatie met visuele gids - Verlengde retourperiode voor fashion (30+ dagen) - Gratis retourneren boven drempelbedrag	1-klik retourproces zonder account vereiste - AI-chatbot voor directe retourassistentie - Smart size exchange voorstellen	- Real-time retourtracking met foto-updates - Geautomatiseerde ontvangstbevestiging - Transparante inspectiecriteria communicatie	- AI-gestuurde snelle goedkeuringsprocessen - Proactieve communicatie bij vertragingen - Self-service dispuut afhandeling	- Directe terugbetaling naar digitale wallet - Instant store credit met bonus incentive - Keep-it returns voor low-value items	- Directe terugbetaling naar digitale wallet - Instant store credit met bonus incentive - Keep-it returns voor low-value items	- Gepersonaliseerde product aanbevelingen op basis van retourredenen - Loyalty points voor retour feedback - Retourdata integratie in product development
KPI's	AKTIES voor AUGUSTUS returnless. sendcloud Retouren Rekeer retourzendingen om geen omzet te verliezen.	returnless. sendcloud Retouren Rekeer retourzendingen om geen omzet te verliezen.	returnless. sendcloud Retouren Rekeer retourzendingen om geen omzet te verliezen.	returnless. sendcloud Retouren Rekeer retourzendingen om geen omzet te verliezen.	returnless. sendcloud Retouren Rekeer retourzendingen om geen omzet te verliezen.		