



IMPACT RETOURBELEID OP AANKOOPINTENTIE

PROBLEEM

67% van de online shoppers checkt de pagina met het retourbeleid van de webshop vooraleer ze er een aankoop doen.
Maar...

**WAT VINDEN KLANTEN BELANGRIJK
AAN EEN RETOURBELEID?**

ANALYSE

TRADITIONELE CONJOINT ANALYSE MET RATING SCALES

Herverkoopbare staat (niet) verplicht	RETOURBELEID	80 versus 100% terugbetaling
(Geen) returns op gepersonaliseerde items		Aankoopkosten (niet) recupereren
(Geen) gebruik van grote labels		(Geen) formulieren

BELANG TOP 6

- 1 **% TERUGBETALING**
- 2 **AANKOOPKOSTEN** (niet) recupereren
- 3 **GEPERSONALISEERDE ITEMS** (niet) retourneren
- 4 **HERVERKOOPBARE STAAT** (verplicht)
- 5 **GROTE LABELS** (niet gebruiken)
- 6 **FORMULIEREN** (verplicht)

RELATIEF BELANG

