

**A3-tutorial** | Introductie tutorial "Retourmanagement"

**Inleiding**

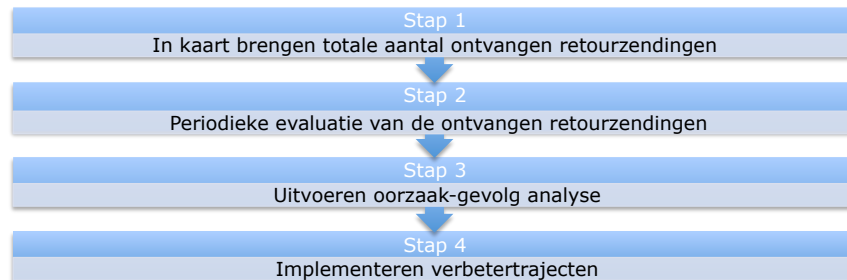
Retourzendingen hebben een directe impact op de bedrijfsresultaten. Het is daarom van groot belang dat organisaties zich hier bewust van zijn en retour management als een volwaardig bedrijfsproces implementeren en beheren.

**Doel**

Het doel van deze tutorial is om organisaties te helpen bij het in implementeren van een effectief retourmanagement met als voornaamste doel het verbeteren van:

- Bedrijfsresultaten (nettowinst);
- Klanttevredenheid (betrouwbaarheid & imago).

**Overzicht stappenplan**



**Positieve gevolgen van succesvol retourmanagement**

- Kostenreductie;
- Vergroten klanttevredenheid (betrouwbaarheid & imago);
- Implementeren van permanente oplossingen;
- Verbeteren concurrentiepositie.

**Meer informatie**

- Website leansixsigmatools.nl

**A3-tutorial** | Introductie tutorial "Retourmanagement"

<b>Stap 1:</b>	<b>In kaart brengen totale aantal ontvangen retourzendingen</b>
<b>Doel:</b>	In kaart brengen van het totale aantal ontvangen retourzendingen die door de organisatie ontvangen en afgehandeld worden.
<b>Gewenst resultaat:</b>	Overzicht van alle ontvangen retouren inclusief opgegeven reden door klant waarom hij of zij besloten heeft om het product retour te sturen.
<b>Hulpmiddelen:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulier ontvangen retourzendingen – Specifieke periode</li> <li>• Formulier ontvangen retourzendingen – Per maand</li> <li>• Formulier ontvangen retourzendingen – Per kwartaal</li> </ul> <p><a href="#">Zie ook: Handleiding "Retourmanagement" inclusief templates</a></p>

<b>Stap 2:</b>	<b>Periodieke evaluatie van de ontvangen retourzendingen</b>
<b>Doel:</b>	Evaluatie van de gegevens uit stap 1 voor het identificeren van de belangrijkste redenen waardoor retourzendingen ontstaan.
<b>Gewenst resultaat:</b>	Overzicht van redenen van retourzendingen uitgedrukt in percentages van de totaal aantal ontvangen retourzendingen.
<b>Hulpmiddelen:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retourmanagement performance-indicatoren dashboard.</li> </ul> <p><a href="#">Zie ook: Handleiding "Retourmanagement" inclusief templates</a></p>

<b>Stap 3:</b>	<b>Uitvoeren oorzaak-gevolg analyse</b>
<b>Doel:</b>	Identificeren van de daadwerkelijke grondoorzaken die verantwoordelijk zijn voor de opgegeven reden van de retourzendingen.
<b>Gewenst resultaat:</b>	Overzicht van bevestigde grondoorzaken die aangepakt dienen te worden het totaal aantal retourzendingen te reduceren.
<b>Hulpmiddelen:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5x waarom methode</li> </ul> <p><a href="#">Zie ook: Handleiding "Aan de slag met Root Cause Analysis (RCA)"</a></p>

<b>Stap 4:</b>	<b>Implementeren verbetertrajecten</b>
<b>Doel:</b>	Identificeren en implementeren van aanbevelingen (oplossingen) voor het wegnemen van het probleem en/of het implementeren van verbeteracties om herhaling van een (gelijksoortig) probleem te voorkomen.
<b>Gewenst resultaat:</b>	SMART geformuleerde preventieve en/of correctieve acties
<b>Hulpmiddelen:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SMART correctieve / preventieve acties template</li> </ul> <p><a href="#">Zie ook: Handleiding "Aan de slag met Root Cause Analysis (RCA)"</a></p>