



# Retourenmanagement und Rücklieferlogistik

Eine zunehmende Anzahl von Rücksendungen in Industrie und Handel sowie neue rechtliche Regelungen für die Produktrücknahme erfordern eine fortlaufende Optimierung und teilweise Neugestaltung des Retourenprozesses in der Supply Chain und im Lager bis hin zur Entwicklung neuer Value Added Strategien. Ein wichtiger Erfolgsfaktor ist das Kunden- und Datenmanagement, das in die logistischen Prozesse entsprechend einzubinden ist. Juristische Fragestellungen müssen im Gesamtkontext geklärt sein, da sie über den wirtschaftlichen Erfolg mitentscheiden.

## Ihr Nutzen

In diesem Seminar lernen Sie Vorgehensweisen und Methoden kennen, mit denen Sie Ihre Retouren rechtskonform, kosten-effizient und mit hoher Qualität abwickeln. Diskutieren Sie mit den Experten aus der Praxis, welche Optimierungsmöglichkeiten unter welchen Randbedingungen sinnvoll und in Ihrem Unternehmen umsetzbar sind. Steigern Sie so die Kundenbindung und Ihren Unternehmenserfolg.

## Zielgruppe

Führungskräfte, Projektleiter und erfahrene Fachkräfte aus den Bereichen Logistik, Lager, Supply Chain Management, Produktion, Qualitätsmanagement, Service, Controlling, Vertrieb und Marketing sowie aus Rechtsabteilungen.

**Termin:** nach Vereinbarung

## Referenten

- Prof. Dr.-Ing. Harald Augustin, Leiter Steinbeis-Transferzentrum Prozessmanagement, Gomaringen
- Rechtsanwalt Dr. Mansur Pour Rafsendsjani, Partner Noer LLP, München

## Inhalte

### 1. Seminartag

#### 09.00 Begrüßung und Rundgang im Retourenbereich des Unternehmens

- Rundgang
- Durchsprache von Prozessabläufen

#### 09.45 Retourenmanagement als Wettbewerbsfaktor und Nutzung neuer Trends

- Retourenmanagement in der Unternehmensstrategie: vom unbeliebten Prozess zum Wettbewerbsfaktor
- Big Data: Information als Wettbewerbsfaktor auch im Retourenmanagement
- Anticipatory Shipping: Vorhersagen nutzen, um Prozesse zu optimieren

#### 10.45 Kaffeepause

#### 11.15 Vermeidung von Retouren

- Analyse von Retourengründen: Kundensicht und Verhalten
- Nutzung von Big Data zur Retourenvermeidung / Konstruktion und Dokumentation als Retourentreiber
- Spezifische Vermeidungsstrategien: Webshop, Darstellungen, Informationsmaterial etc.

#### 12.30 Mittagspause

#### 13.45 Umgang mit Retouren sowie Potentialanalyse für die Retourenabwicklung

- Strategien für den Umgang mit spezifischen Rücksendungsgründen, z.B. Garantie, Kundenrücksendung, Rücknahmeverordnungen (ElektroG, WEEE) etc.
- Servicefelder des Retourenmanagements: Marktwertbasierte Rückkäufe, Management von Rabattierungen
- Gestaltung von Value Added Services, z. B. Refurbishment und Wiederverkauf, zur Unternehmenserfolgssteigerung
- Analyse, Gestaltungs- und Optimierungsfelder des Retourenprozesses im Einkauf, Vertrieb und Logistik

#### 15.15 Kaffeepause

#### 15.45 Prozessmanagement in der Retourenabwicklung

- Warenavisierung, Warenprüfung und Entscheidung zur Aufarbeitung oder zur Entsorgung
- Logistische Abwicklung und Umgang mit ungeplanten Retouren
- Durchgängiges IT-Management: Auftragsmanagement, Abwicklung von Rückvergütungen etc.
- Qualitätsprüfungsverfahren und Zusammenarbeit von Logistik, Qualitätsmanagement und Vertrieb
- Anbindung und Integration von Transportdienstleistern, z.B. Pakete und Stückgut, für die Rückholung

#### 16.45 Zusammenfassung des ersten Seminartages (17.00 Uhr: Ende des ersten Seminartages)

## 2. Seminartag

### 09.00 Kennzahlen und Controlling im Retourenmanagement

- Kennzahlen für Retourenmanagement und Rücklieferlogistik und Visualisierung mit Balanced Scorecard
- Prozesskostenrechnung für die Bewertung von Strategien zum Retourenmanagement
- Abteilungsübergreifendes Retouren-Controlling zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit

### 10.30 Kaffeepause

### 10.45 Rechtsbeitrag: RA Dr. M. Pour Rafsendjani: Rechtliche Grundlagen des Retourenmanagements - Teil 1

- Rechtliches Verständnis von Retourenmanagement
- Zivil- und handelsrechtliche Auslöser von Retouren
- Risiken fehlerhafter Retourenbehandlung
- Kosten- und Risikoverteilung für Retouren/Retourenverlust oder -beschädigung / Verweigerung der Retourenannahme und Kostenstellung

### 12.30 Mittagspause

### 13.30 Rechtsbeitrag: RA Dr. M. Pour Rafsendjani: Rechtliche Grundlagen des Retourenmanagements - Teil 2

- Auswirkungen der Produkt- und Material-Compliance auf die Retourenlogistik
- Rücknahmepflichten nach abfallrechtl. Produktverantwortung, u. a. VerpackV, ElektroG; Ausblick künftiges WertstoffG
- Auswirkungen der Herstellerverantwortung im Produktsicherheits- und Produkthaftungsrecht auf die Retourenlogistik
- Überblick über behördliche Verfahren
- Grenzen der Wiederverwertung von retournierter Ware
- Aufbewahrungs- und Löschungspflichten von kaufmännischen Unterlagen im Zusammenhang mit Retouren unter Berücksichtigung der ab Mai 2018 geltenden EU-DSGVO (Datenschutzgrundverordnung)

### 15.00 Kaffeepause

### 15.15 Abschlussdiskussion: Anwendung der Seminarinhalte im Unternehmen und weiteres Vorgehen zur Retourenmanagemententwicklung

- Retourenvermeidung
- Retourenmanagement und IT
- Rechtliche Aspekte und deren Einarbeitung in Prozesse, Verträge etc.
- Diskussion und Definition weitere Projektschwerpunkte für die Entwicklung des Retourenmanagements

### 16.15 Zusammenfassung des Seminars und Abschlussdiskussion (16.30 Uhr: Ende des Seminars)

---

## Anfrage zu Inhouse-Seminar

Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf, um ein Angebot zu diesem Inhouse-Seminar zu erhalten:

Faxantwort an: (07072) 1399-978	..... Name
oder schriftlich an: Steinbeis-Transferzentrum Prozessmanagement Tannenstraße 10 D-72810 Gomaringen	..... Vorname
	..... Funktion
Bei Fragen: Fon: (07072) 1399-974 Email: info@stz-ppl.de	..... Firmenname
	..... Straße
Weitere Informationen unter www.stz-ppl.de	..... PLZ / Ort
Seminartitel: Retourenmanagement und Rücklieferlogistik (Inhouse)	..... Fon
	..... Fax
Seminarnummer: 1803.01 - Inhouse	..... Mail
Termin, Ort: Nach Vereinbarung	..... Ort, Datum
	..... Unterschrift