

## Jak zwroty wpływają na e-commerce? Odsyłanych jest 35 proc. towarów [WYNIKI BADANIA]

data aktualizacji: 2021.08.18



**Rozwój zakupów przez internet niesie za sobą wiele zmian wynikających z rozwoju tej formy zakupów. Więcej transakcji to więcej zwrotów, które trzeba obsłużyć. Jeden z największych na świecie operatorów logistyki kontraktowej opublikował wyniki badania dotyczącego trendów w e-commerce oraz w zwrotach.**

Badanie GXO przedstawia trendy w zwyczajach zakupowych konsumentów i zachowaniach detalistów oraz zależności między rozwojem e-commerce a większą liczbą zwrotów.

Kluczowe wnioski płynące z badania to fakt, że ciągu ostatnich 12 miesięcy 36 proc. detalistów stwierdziło wzrost liczby zwrotów online, a 37 proc. przyznało, że zwroty zwiększyły ich koszty operacyjne.

Z badania wynika, że aż 35 proc. towarów kupionych online jest zwracanych. Przewiduje się, że zapotrzebowanie na usługi logistyki zwrotów wzrośnie. Krajowa Federacja Handlu Detalicznego (NRF) prognozuje, że wydatki w tym obszarze wzrosną do 604 mld dolarów do 2025 roku.

Dane pokazują również, że 72 proc. detalistów inwestuje w procesy zarządzania zwrotami. Ponad

jedna czwarta z nich zainwestowała ostatnio w dodatkową powierzchnię magazynową, a 57 proc. konsumentów twierdzi, że posiadanie zrównoważonego programu zwrotów jest ważnym czynnikiem podejmowania decyzji przy dokonywaniu zakupów online.

GXO prowadzi działalność w Polsce od 2006 roku w 12 centrach logistycznych na terenie całego kraju. Zatrudniając ponad 1 500 pracowników, na powierzchni magazynowej liczącej blisko 500 000 mkw., dostarcza szeroki zakres usług logistycznych takich jak: e-commerce, co packing, magazynowanie, kompletacja, logistyka zwrotów. Współpracuje z takimi markami jak Atlas for Men, Avon, Castorama Polska, Intermarche, Kellogg 's.

*Przedstawione wnioski pochodzą głównie z dwóch badań zleconych przez GXO i przeprowadzonych przez Statista. Dane dotyczące detalistów zostały zebrane od 360 respondentów reprezentujących firmy różnej wielkości w USA, Wielkiej Brytanii, Francji i Hiszpanii. Dane konsumenckie pochodzą od około 4,000 respondentów z różnych grup demograficznych. Wyniki zostały uzupełnione o wewnętrzne dane GXO oraz informacje kontekstowe ze źródeł zewnętrznych.*

Źródło: <http://www.wk.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/jak-zwroty-wplywaja-na-e-commerce-odsylanych-jest-,68206>