

Nederlander hekelt slechte service

29-11-2006 00:00

Slechte ervaringen met de klantenservice zijn voor een op de drie Nederlanders voldoende aanleiding nooit meer zaken te doen met een bedrijf. Dat blijkt uit onderzoek door Rightnow, dat 962 personen ondervroeg. Rightnow is producent van webapplicaties om klantcontacten te stroomlijnen.

Energiebedrijven en overheidsinstellingen voeren de frustratielijst aan. Meer dan 35 procent van de Nederlanders is ontevreden over de service van de overheid en 32 procent hekelt de dienstverlening van energie- en nutsbedrijven.