

Postordercatalogus verliest terrein

14-12-2006 00:00

De postordercatalogus behoort binnenkort wellicht tot het verleden. Doelgroepspecialist Cendris komt na onderzoek tot die conclusie.

Het onderzoek richtte zich op het gebruik en waardering van klantcontactkanalen door klanten en postorderbedrijven. De belangrijkste conclusie is dat de verdergaande digitalisering een bedreiging vormt voor traditionele kanaaltypen zoals schriftelijke, telefonische en persoonlijke contactmogelijkheden.

Verder blijkt dat de consument makkelijk switcht. Ruim zeventig procent van de ondervraagden is klant bij meer dan één postorderbedrijf, veertig procent bij drie of meer. Er bestaat echter ook een positief verband tussen het aantal gebruikte kanaaltypen en de loyaliteit. Naarmate de consument meer kanaaltypen gebruikt is de binding groter, de bestedingsbedragen hoger en wordt er vaker iets gekocht.