

# 'Bedrijven laten klant makkelijk gaan'

18-01-2007 00:00

Bedrijven doen weinig moeite vertrekkende klanten binnenboord te houden. Terwijl inspanning hiervoor wel loont, aldus de Opzegbarometer van adviesbureau Red Carpets.

Vooraf verzekeraars en uitgevers blijken over het algemeen gemakkelijk om te gaan met opzeggers. Van de tweehonderd onderzochte bedrijven scoren de tijdschriftuitgevers het slechtst. Pogingen om klanten te bewegen toch te blijven hebben een slagingspercentage dat kan oplopen tot veertig procent. Creditcardmaatschappijen zien hun pogingen het vaakst beloond.