Consument negatief over service

13-07-2007 00:00

Consumenten zijn niet tevreden met de service en kwaliteit van Nederlandse bedrijven. Tweederde van de consumenten is ronduit negatief. Dat concludeert Egbert Jan van Bel, marketingdocent aan de Universiteit van Amsterdam, die onderzoek deed onder zesduizend personen. De resultaten werden donderdag bekendgemaakt bij de presentatie van zijn boek 'Kloteklanten'.

"Het resultaat is onthutsend", zegt Van Bel. "Banken, telefoonbedrijven, autodealers: ze schofferen, schepen af en gedragen zich arrogant. Vaak zijn ze maar in één ding geïnteresseerd: hoeveel kan ik aan de klant verdienen?"

Volgens Van Bel verschuilen bedrijven zich steeds vaker achter websites en 0900-nummers. "Persoonlijke contacten zijn aan het verdwijnen. Brieven worden niet of laat beantwoord." Volgens Van Bel wacht veertig procent van de Nederlanders nog steeds op een gratis telefoon, een teddybeer of ander beloofd cadeautje.