

‘Een vijfde van tevreden webkopers keert terug’

28-12-2007 00:00

Ruim een vijfde van de consumenten met goede ervaringen bij een bepaalde webwinkel keert daar weer terug. Dat blijkt uit Brits onderzoek van Foresee Results naar de tevredenheid over de dertig grootste retailwebsites in Engeland rond de kerstperiode.

Websites waar consumenten naar tevredenheid hebben kunnen winkelen, zullen door 22 procent van die klanten volgend jaar weer worden bezocht. De kans dat een tevreden klant terugkeert is zelfs 31 procent als hij de volgende keer naar een soortgelijk product op zoek gaat.