Winkelketens slecht bereikbaar via internet

03-06-2008 00:00

De grote winkelketens zijn niet goed te bereiken via internet. Bijna de helft van de ketens geeft klanten geen mogelijkheid tot het stellen van vragen via e-mail of geeft geen reactie. Dit blijkt uit onderzoek in opdracht van Elsevier Retail, dat dinsdag is gepresenteerd.

Het vakblad onderzocht 75 ketens. Daarvan kwamen er 33 slecht uit de bus als het gaat om bereikbaarheid via internet. Winkelbedrijven als Xenos en Gamma zijn bijvoorbeeld totaal onbereikbaar via internet, zo stellen de onderzoekers. Sommige ketens gebruiken hun website vooral als reclamezuil en bieden klanten daar geen gelegenheid vragen te stellen.

Het beste qua bereikbaarheid en dienstverlening scoort de brillenketen Brilservice. Ook BCC (consumentenelektronica), Douglas (parfum) en Carpet Right (vloerbedekking) komen goed uit de bus.