

'Bedrijven reageren slecht op online vraag'

14-08-2008 00:00

Bedrijven reageren slecht op een online vraag. Dat meldt Shopcontrol woensdag op basis van onderzoek met behulp van 'mystery shoppers'. Klanten noemen de antwoorden op online gestelde vragen matig tot zeer slecht.

Autobedrijven en energieleveranciers reageren volgens het onderzoek inhoudelijk het slechtst. Zorgverzekeraars presteren beter, maar ook hun reacties worden in een derde van de gevallen als slecht beoordeeld. Van de vijfhonderd gestelde vragen werd de helft binnen een dag beantwoord. Op ruim een kwart volgde geen reactie. In 36 procent van de gevallen volgde op een online vraag een ontvangstbevestiging.