

Servicekwaliteit is kansrijke mogelijkheid

11-09-2008 00:00

Modeketens in Nederland worden door het publiek uiteenlopend beoordeeld op het gebied van service. In diverse gevallen scoren zelfstandigen wat service betreft beter dan ketenbedrijven. Daarnaast worden sommige onderdelen van service zo slecht beoordeeld dat het zelfs als 'dissatisfier' gaat gelden. Dat is zonde, omdat service als een kansrijke differentiatiestrategie kan worden gezien. Dat leert de Service Quality Monitor van Q&A Research & Consultancy.

Het gehele artikel is te lezen in het septembernummer van RetailTrends

Een jaarabonnement op RetailTrends? Klik [hier](#)

U kunt een gratis proefnummer aanvragen via sales@retailtrends.nl