Webwinkels slecht bereikbaar

16-03-2009 00:00

Webwinkels zijn slecht bereikbaar. Dat toont onderzoek van ITO Klantenservicecentrum. Veel winkels dwingen bezoekers bijvoorbeeld eerst een formulier in te vullen, voordat ze een vraag kunnen stellen. Volgens ITO is het totaal niet klantvriendelijk als mensen eerst alles over zichzelf moeten vertellen. Een ander punt dat naar voren kwam is dat bij een op de tien webwinkels het telefoonnummer nauwelijks te vinden is.