

Klantenservice retailers hoog gewaardeerd

02-04-2012 00:00

Nederlanders geven de klantenservice van retailers een hoger waarderingscijfer dan die van andere branches. Dat blijkt uit het jaarlijkse klantenserviceonderzoek van Trinicom. De detailhandel krijgt een 6,7 als rapportcijfer voor zijn diensten, terwijl de gemiddelde waardering van een klantenservice in Nederland een 6 is.

Telecombedrijven scoren met een gemiddelde van 4,6 het laagst, gevolgd door internetproviders (5,5) en nutsbedrijven (5,7). Banken krijgen het hoogste cijfer voor hun service met een gemiddelde waardering van 6,8. Zij worden op de voet gevolgd door de detailhandel en gezondheidszorg (beiden 6,7).

Wanneer de respondenten een klantenservice benaderen met een klacht of een vraag, verwacht bijna de helft van hen binnen een dag een reactie. Twintig procent van de respondenten zegt binnen vier uur een antwoord te verlangen.

Bij een suggestie of offerteaanvraag gaan de meeste respondenten uit van een langere reactietijd. Uit het onderzoek blijkt tevens dat een overgroot deel van de ondervraagden vindt dat de klantenservice op werkdagen ook 's avonds bereikbaar moet zijn. Bovendien wil ruim driekwart ook op zaterdag de klantenservice kunnen bereiken. 43 procent van alle respondenten zou graag zien dat klantenservices ook op zondagmiddag bereikbaar zijn.

Volgens de cijfers is het voor klanten steeds belangrijker dat de betreffende organisatie op zijn website links heeft opgenomen naar social media als Twitter, LinkedIn of Facebook. Ook zegt zestig procent van de ondervraagden dat een virtuele medewerker en een chat-mogelijkheid niet meer weg te denken zijn bij een hoog gewaardeerde klantenservice. Veertig procent van de respondenten zou hier daadwerkelijk gebruik van maken.