

Consumenten meest tevreden over webwinkels

24-06-2014 13:00

Webwinkels hebben wereldwijd meer tevreden klanten dan banken, verzekeraars en nutsbedrijven. Dat blijkt uit een internationaal onderzoek van KMPG onder vijfduizend klanten over de kwaliteit van dienstverlening. Volgens 45 procent van de respondenten leveren webwinkels van al deze dienstverleners de beste kwaliteit en service.

Voorals banken en verzekeraars kunnen wat leren van webwinkeliers. "Internetretailers hebben duidelijk met veel minder klachten te maken en weten klachten in het algemeen in een vroeg stadium tot tevredenheid van de klant op te lossen", aldus bankenadviseur Mark Straub van KPMG. Volgens Straub moet informatietechnologie bedrijven in staat stellen bewegingen van klanten te volgen en op die manier de hoogste kwaliteit te bieden tegen een lage prijs.

Uit de resultaten blijkt ook dat consumenten vooral bezig zijn met het feit of zij 'waar' krijgen voor hun geld. Eerlijkheid en transparantie over producten en diensten zijn volgens driekwart van de respondenten de belangrijkste eigenschappen voor alle dienstverleners. Daarnaast moeten dienstverleners blijven investeren in klantgerichte, persoonlijke service.