

ANWB volgt PLUS op als klantvriendelijkste bedrijf

24-09-2014 07:02

ANWB is uitgeroepen tot het klantvriendelijkste bedrijf van Nederland. Dat heeft onderzoeksbureau MarketResponse bekendgemaakt.

Zowel ANWB als IKEA en Miss Etam eindigden met een beoordeling van 7,96 op een gedeelde eerste plaats. Daarom paste MarketResponse met de net promotor score een extra criterium toe om de klanttevredenheid verder te meten. Dat bracht ANWB op de eerste plaats.

Andere genomineerden waren bol.com, de Bijenkorf, Etos, IKEA, Jumbo, Miss Etam, Primera, Douglas en DA. Op basis van zes criteria beoordelen 2500 consumenten de klantvriendelijkheid van de ondernemers.

De top tien ziet er dit jaar als volgt uit:

#Retailer Score 1ANWB 7,96 2IKEA 7,96 3Miss Etam 7,96 4Primera 7,94 5DA Drogist 7,94 6Douglas 7,89 7Etos 7,89 8Bol.com 7,75 9Jumbo 7,74 10De Bijenkorf 7,74

De jaarlijkse verkiezing vindt sinds 2007 plaats. Supermarktketen PLUS sleepte de prijs vorig jaar in de wacht. Het concern is dit jaar verdwenen uit de top tien. Met name jongeren beoordelen PLUS minder goed op klantvriendelijk, aldus MarketResponse. Eerdere winnaars waren IKEA, Miss Etam en DA. Jumbo Supermarkten won de titel tweemaal.