

'Kwart van retailers te laat in decembermaand'

22-12-2014 00:00

Een aantal grote retailers in Nederland heeft zijn beloften tijdens de Sinterklaasperiode niet na kunnen komen. Dat stelt retailservicevergelijker ServiceScout uit onderzoek onder 33 grote spelers in ons land. Daarvoor werden 93 bestellingen geplaatst, 225 e-mails verstuurd en 192 keer telefonisch contact opgenomen met de onderzochte retailers.

Twaalf procent van alle bestellingen werd niet volgens de gemaakte leverbelofte bezorgd. In totaal wisten negen van de 33 retailers één of meerdere bestellingen niet binnen de beloofde termijn af te leveren. Geen enkele retailer liet daarbij weten dat de bestelling later werd bezorgd.

De snelste manier om contact op te nemen in de dagen voor Sinterklaas kan volgens ServiceScout het beste door te bellen. De gemiddelde responstijd van onderzochte retailers bedroeg twee minuten en 46 seconden, terwijl een antwoord per mail gemiddeld 74 uur en 46 minuten op zich liet wachten.

Cook&Co deed het qua levertijd en responstijd het beste van alle retailers, gevolgd door Men At Work en Van Tilburg Mode. Deze retailers bewijzen volgens medeoprichter Janneke Stork van ServiceScout dat een goede serviceprestatie rond de feestdagen mogelijk is. Daarom is het volgens haar opvallend dat de verschillen tussen de retailers groot zijn. "Een negatieve ervaring in deze periode werkt langer door, zeker in branches waar veel aanbieders actief zijn."

Een te late levering van sinterklaas- of kerstcadeaus is voor eenderde van de consumenten bijvoorbeeld reden om nooit meer bij de betreffende webwinkel te shoppen, zo bleek uit onderzoek van Blauw Research dat in het novembernummer van RetailTrends is verschenen. Vorig jaar bleek de drukte rond de feestdagen veel webwinkels al voor leverproblemen te stellen. Een half miljoen pakketten werden toen niet op tijd bezorgd.