Online klanten lopen het meest weg door klantenservice

06-01-2015 14:31

Een slechte klantenservice is de voornaamste reden van consumenten om voorgoed bij een webwinkel weg te blijven. Van klagers die schrijven nooit meer bij een bepaalde webshop te kopen, wijst ruim een kwart daarvan naar de klantenservice. Dat blijkt uit onderzoek van klantenservicesoftware Casengo onder ruim 46 duizend negatieve klantbeoordelingen in de Nederlandse e-commercemarkt.

Slechte klantenservice en late leveringen zijn in bijna één op de vijf gevallen de oorzaak van een negatieve review. Eén op de vijftien klanten schrijft in zijn review nooit meer terug te komen bij de webwinkel.

Consumenten vinden late leveringen net als een slechte klantenservice vervelend, maar pas bij slechte communicatie haken ze echt af. ‘Het is kennelijk zo dat mensen het nog wel begrijpen dat er soms iets mis gaat met een levering’, aldus Casengo. De kwaliteit van het product zorgt eveneens voor weglopende klanten, terwijl producten die niet op voorraad zijn en slechte verpakkingen de top vijf completeren.

Een slechte klantenservice wordt volgens ruim de helft van de consumenten veroorzaakt door niet of laat reageren op hun e-mails. Ook leidt een lakse opvolging na het eerste contact volgens het onderzoek tot ergernis. Net als een klantonvriendelijke houding van de medewerker ziet negentien procent een niet proactieve houding als grootste oorzaak van een slechte klantenservice.

Bekijk meer details over online klantbeoordelingen in de infographic op RetailWatching.