

Wat is dat toch met retailers en junkmail?

17-03-2016 09:42

Twee op de drie Europese consumenten vinden communicatie die ze van retailers ontvangen irrelevant. Daarmee heeft de branche de twijfelachtige eer de meeste junkmail te sturen. Dat blijkt uit onderzoek in opdracht van technologiebedrijf Ricoh, dat in 22 landen is uitgevoerd.

Zeven branches werden onder de loep genomen, waarbij retail er het slechtste vanaf kwam. Ook het onderwijs heeft er een handje van om irrelevante communicatie te sturen. Maar het is toch echt de detailhandel die het meest gewantrouwd wordt, getuige ook de 74 procent van de consumenten die aangeeft dat zijn gegevens het minst veilig zijn in handen van retailers.

Is dat erg? Ja, denkt Ricoh. Zo geeft achttien procent van alle ondervraagden aan ergens anders klant te worden als gevolg van spam, terwijl 63 procent aangeeft minder geld uit te geven bij de betreffende organisatie. Het bedrijf heeft de belangrijkste bevindingen in een infographic gezet en RetailWatching wat aanvullende Nederlandse cijfers gestuurd. Zo vindt 49 procent van de consumenten communicatie vanuit retailbedrijven irrelevant, waar een kwart de detailhandel vertrouwt in hun omgang met consumentendata. Verder blijkt dat de communicatie van Nederlandse retailorganisaties voor 39 procent via papier en 61 procent digitaal gaat. Consumenten pleiten voor een verhouding van 33 om 67 procent.

