

D-reizen, HEMA en Coolblue zijn klantvriendelijkst

15-04-2016 13:36

Reisbureauketen D-reizen is tijdens de vijfde editie van de Customer Centric DNA Awards uitgeroepen tot klantvriendelijkste bedrijf van Nederland. In de categorieën offline retail en online retail waren HEMA en Coolblue de winnaars.

In het onderzoek hebben ruim twaalfduizend consumenten 113 bedrijven beoordeeld op klantgerichtheid. Zij konden daarbij in eigen bewoordingen hun ervaringen omschrijven. Coolblue was vorig jaar ook al de winnaar in de categorie online retail. HEMA stoot in de categorie offline retail Blokker, de winnaar van vorig jaar, van de troon.

D-reizen was naast de algehele winnaar ook de nummer één in de categorie vakantie. De reisbureauketen kondigde deze week aan een nieuw winkelconcept te introduceren, waarbij virtual reality een grote rol krijgt. De winkels moeten volgens ceo Don Kaspers een mix bieden van 'real' en 'virtual', waarbij D-reizen een warm huiskamergevoel wil creëren.

Don Kaspers vertelt in het meinummer van RetailTrends meer over de nieuwe koers van het reisbureauconcern. [Klik hier voor meer informatie over een abonnement op RetailTrends.](#)