HEMA en Coolblue opnieuw klantgerichtste retailers

14-04-2017 07:11

HEMA is tijdens de zesde editie van de Customer Centric DNA Awards uitgeroepen tot meest klantgerichte offline retailer. Coolblue won in de categorie online retail.

HEMA en Coolblue waren vorig jaar ook al de winnaars hun hun categorie. D-reizen, vorig jaar nog algehele winnaar van het klassement, moest zijn plek afstaan aan Volvol en eindigde op de tweede plaats. Wel wint de reisbureauketen nog in de categorie reisorganisaties.

De uitkomsten van het onderzoek zijn gebaseerd op ruim dertienduizend consumentenwaarnemingen, die samen 121 bedrijven beoordeelden. Consumenten vertellen daarbij in hun eigen woorden over de meest recente ervaring met een bedrijf en toetsen daarbij op klantgerichtheid.

Het thema dat dit jaar centraal stond was klantgerichtheid in een digitaal tijdperk. Bijna de helft van de ondervraagden stelt dat digitalisering ten goede komt aan de service van bedrijven. Verder geeft één op de zeven consumenten aan dat de service van webwinkels beter is dan die op de winkelvoer.