

'Wehkamp stuurt beste verzendbevestigingen'

04-05-2017 08:55



Wehkamp scoort het hoogst op de kwaliteit van zijn order- en verzendbevestigingen. Dat blijkt uit onderzoek van OneRetail onder vijftig retailers. Het Nederlandse webwarenhuis wordt op de voet gevolgd door Zalando en Coolblue.

De drie etailers besteden volgens het onderzoek veel aandacht aan 'uitstraling, personalisatie en duidelijke weergave van de informatie'. Zalando onderscheidt zich daarbij volgens het rapport doordat het 'van retourneren een positieve propositie maakt'. Greetz en bol.com maken de top vijf compleet.

De retailers werden onderzocht op veertig onderdelen, die zijn ondergebracht bij de vijf hoofdonderwerpen opmaak, order, verzending, retour en upselling. Daarbij waren in totaal 150 punten te verdelen. Hoogvliegers Wehkamp, Zalando en Coolblue scoren respectievelijk 98, 97 en 96 punten. Hekensluis is Neckermann.com met 41 punten, terwijl alleen de top tien 75 punten of meer behaalt.

Driekwart van de retailers laat grote kansen liggen in de communicatie met de klant, concludeert OneRetail. Zo geeft een kwart van de onderzochte bedrijven geen duidelijke informatie over het tijdstip van bezorging en zegt zestig procent niets over de mogelijkheden van retourzending. Ook zijn in bijna tweederde van de gevallen geen contactgegevens te vinden.