

'Coolblue en Plus zijn het klantvriendelijkst'

20-04-2018 15:32



Coolblue is voor het tweede jaar op rij uitgeroepen tot klantvriendelijkste bedrijf van Nederland. Ook Plus viel in de prijzen tijdens de uitreiking van de CustomerFirst Awards.

De jaarlijkse lijst komt tot stand op basis van continu onderzoek van onderzoeksbureau SAMR, dat sinds 2007 de klanttevredenheid meet. Winnaar Coolblue heeft met een gemiddelde score van 8,57 de hoogste score ooit behaald. "Alles voor de glimlach consequent en continu doorvoeren in alles wat je doet, maakt dat Coolblue in alles gezien en ervaren wordt als een klantvriendelijk bedrijf", stelt manager customer intelligence Gerrit Piksen van SAMR.

Coolblue is als overall nummer één ook de branchewinnaar in de categorie retail. Plus won de prijs voor de meest klantvriendelijke supermarkt van Nederland. Verder staan ook bol.com, Jan Linders, de Bijenkorf, Rituals en 123inkt.nl in de top tien klantvriendelijkste bedrijven.

Over het geheel genomen zijn retailers de klantvriendelijkste bedrijven, blijkt verder uit het onderzoek. De supermarktbranche scoort met 7,48 het hoogste gemiddelde, retail volgt vlak daarachter met 7,47.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Supermarkt	7,41	7,45	7,60	7,65	7,69	7,48
(online) Retail	7,46	7,51	7,48	7,63	7,58	7,47
Leisure	7,06	7,13	7,33	7,30	7,46	7,45
Verzekeraars	7,11	7,24	7,27	7,23	7,25	7,31
Energie	6,90	7,11	7,22	7,15	7,30	7,28
Telecom	6,83	7,01	7,12	7,21	7,07	7,21
Banken	7,02	6,97	6,89	7,23	7,21	6,99
Openbaar ver- voer						6,87
Totaal	7,16	7,27	7,38	7,42	7,47	7,35

De klantvriendelijkheid van Nederlandse bedrijven staat onder druk, stelt SAMR verder. Terwijl de gemiddelde klantvriendelijkheid de afgelopen jaren steeds opliep, is die trend dit jaar doorbroken. In 2017 scoorde de gehele top tien nog minimaal een 8, nu geldt dat alleen voor de bovenste zes.

Top 10 Klantvriendelijkste Bedrijven van Nederland 2018

1. Coolblue
2. Van der Valk
3. Efteling
4. bol.com
5. Plus
6. Jan Linders
7. ANWB
8. de Bijenkorf
9. Rituals
10. 123inkt.nl