

## 'Action en bol.com hebben hoogste klanttevredenheid'

30-08-2018 08:54

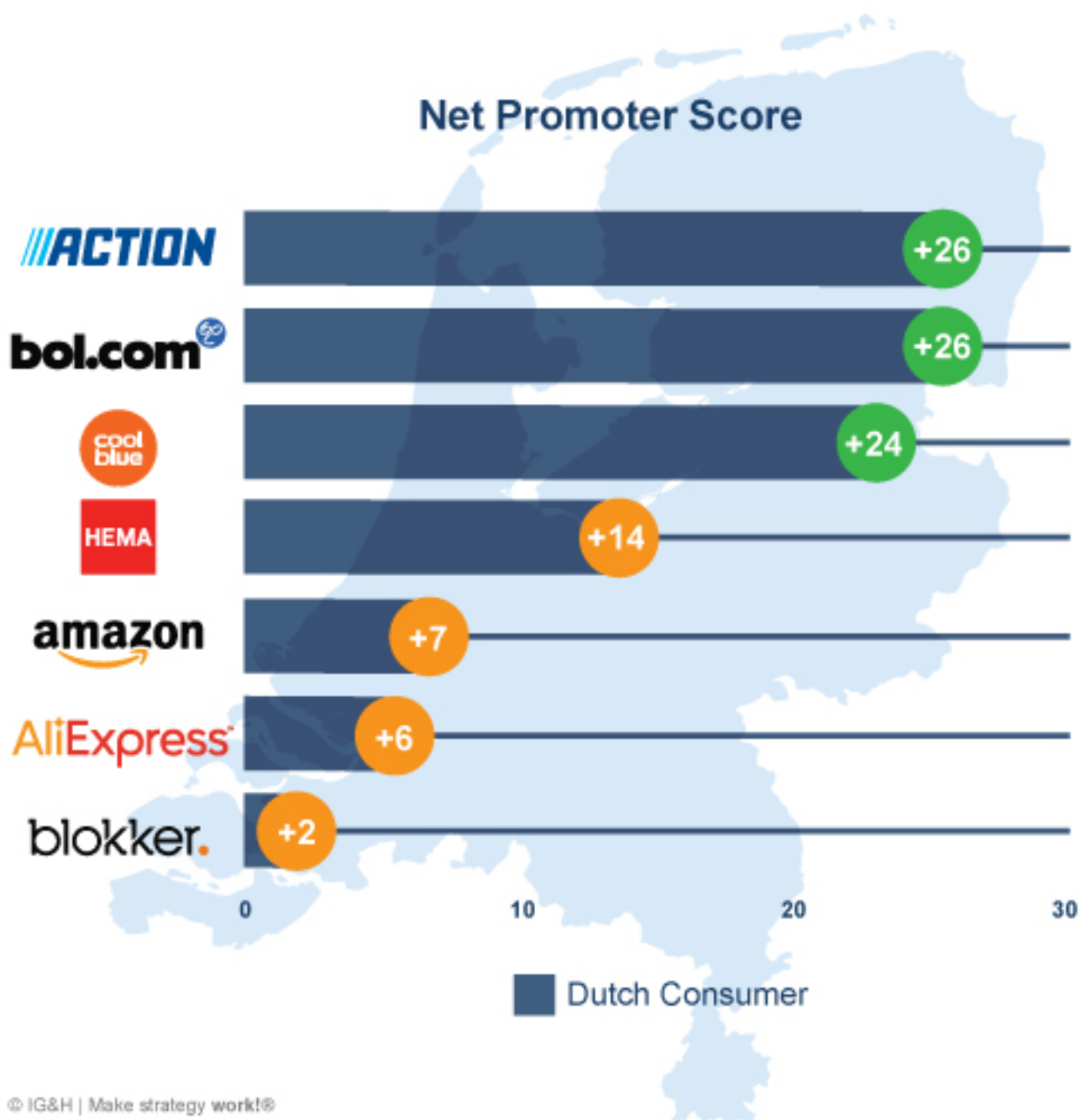


Nederlandse consumenten raden Action en bol.com het meest aan bij anderen. De twee retailers behalen een Net Promotor Score van 26, gevolgd door Coolblue met een score van 24. Dat blijkt uit [onderzoek](#) van IG&H onder 450 Nederlandse consumenten.

Bol.com wordt volgens onderzoeker Joris de Bruin gewaardeerd vanwege het brede assortiment en de fulfilment. Bij Action zijn de prijs en het assortiment de twee belangrijkste redenen om er te winkelen.

IG&H heeft de Net Promotor Score, een methode om de klanttevredenheid en -loyaliteit te meten, ook berekend voor HEMA (+24), Amazon (+7), AliExpress (+6) en Blokker (+2). Amazon heeft volgens De Bruin ondanks 'het enorme assortiment en concurrerende prijzen zijn doel en relevantie in Nederland nog niet volledig kunnen waarmaken'. Dat komt vooral omdat de logistiek in ons land achterblijft in vergelijking met andere landen, wat in een lagere NPS resulteert.

Blokker worstelt volgens hem de laatste jaren met zijn positionering en richt zich op zowel assortiment (premium, aangevuld met goedkope en eigen merken) als lage prijzen en promoties. Dat maakt het moeilijk voor klanten om zich te identificeren met de *purpose* van het bedrijf, stelt hij. "Ons onderzoek bevestigt het gebrek aan een duidelijke focus, aangezien klanten deze elementen niet duidelijk herkennen als typisch Blokker."



De resultaten van IG&H komen deels overeen met het onderzoek dat Q&A begin dit jaar deed naar de meest geliefde retailer van ons land. Ook daar eindigden bol.com en Action bovenaan.