

'Coolblue, de Bijenkorf en bol.com zijn kampioen klantervaring'

18-04-2019 09:09



Coolblue wordt van alle Nederlandse retailers het beste gewaardeerd door klanten. Dat blijkt uit onderzoek van consultancybureau IG&H onder tweeduizend consumenten.

De Bijenkorf en bol.com staan respectievelijk op plek twee en drie. Buitenlandse webwinkels komen in de top vijf niet voor. "Webshops als Amazon en Alibaba snappen de Nederlandse consument nog niet", zegt retailexpert Joris de Bruin van IG&H. Ze worden volgens hem vaak als onoverzichtelijk ervaren en het doen van een aankoop blijkt complex of omslachtig.

Amazon is met een zevende plaats de eerste buitenlandse speler. Klantverwachtingen zijn bij buitenlandse webwinkels niet hoog gespannen, zegt Evelien Kip van het bureau, die erop wijst dat vooral Alibaba laag scoort. "Consumenten associëren het merk nog met lange leadtimes en voordelige producten."

Blokker, Wehkamp en Action staan op plaats acht, negen en tien. Van deze retailers uit het lagere segment wordt volgens de onderzoekers geen goede klantervaring verwacht. Als zij blijven voldoen aan hun sterke prijspropositie is dat geen probleem, stelt De Bruin. "Als de algemene consumentenverwachtingen op het gebied van customer experience verder toenemen, is het de vraag of retailers zoals Action zich op tijd kunnen aanpassen."