

Rituals 'klantvriendelijkste bedrijf', Coolblue zakt weg

28-05-2021 08:49



Rituals is het klantvriendelijkste bedrijf van Nederland. Dat blijkt uit [onderzoek van MarketResponse](#), dat sinds 2007 continu online de klanttevredenheid meet.

Het cosmeticabedrijf komt tot een score van 8,23 en blijft daarmee bol.com (8,09) voor. Het goede doel KiKa eindigt als derde (8,07). De Bijenkorf staat op de zesde plaats (7,99). Opvallend is de 22ste plaats voor Coolblue, dat vorig jaar nog tot klantvriendelijkste bedrijf werd uitgeroepen. Ook in 2017 en 2018 won Coolblue.

De coronacrisis heeft dit jaar een duidelijk effect op de resultaten. Hoewel consumenten zien dat veel bedrijven echt wel hun best doen, scoren de meeste duidelijk lager dan vóór de crisis. Rituals slaagt er volgens consumenten wel in een hoog niveau vast te houden. Ze prijzen vooral de medewerkers; die zijn vriendelijk en geven goed advies.

DekaMarkt is volgens het onderzoek de klantvriendelijkste supermarkt. Dat is voor het eerst. Met een score van 7,91 blijft het bedrijf Jumbo (7,80) en Albert Heijn (7,77) voor. Klanten prijzen het vriendelijke personeel van DekaMarkt, 'dat altijd een stapje extra zet'.

Top 10 klantvriendelijkste bedrijven van Nederland 2021:

1. Rituals
2. bol.com
3. KiKa
4. Nespresso
5. CliniClowns
6. de Bijenkorf
7. zooplus
8. Van der Valk
9. Primera
10. Greenchoice