

Waarom klantloyaliteit verdwijnt (en niet meer terugkomt)

27-07-2021 12:00



De hondstrouwe klant die stevast hetzelfde merk koopt, bestaat al even niet meer. Maar de coronapandemie heeft klantloyaliteit echt de nek omgedraaid. Dat is de belangrijkste conclusie uit het laatste onderzoek van Google. RetailTrends spreekt met Diana van Roest, director Google Retail, over hoe retailers online de klant aan zich binden in een zogeheten *messy middle*.

Esther Schaap