

Rituals opnieuw 'klantvriendelijkste retailer' van Nederland

12-05-2023 14:34



Rituals is voor het derde jaar op rij de klantvriendelijkste retailer van Nederland. Dat blijkt uit onderzoek van MarketResponse, dat sinds 2007 online de klanttevredenheid meet.

Uit het onderzoek komt de Efteling uit de bus als klantvriendelijkste bedrijf van Nederland. Branchebreed sluit Rituals de top-3: zorgverzekeraar DSW werd beoordeeld als klantvriendelijker.

Na Rituals volgt Picnic op nummer vier (met een 8,19 als rapportcijfer) als klantvriendelijkste supermarkt. Ook Zooplus (8,11) is opnieuw in de top-10 te vinden, net als Holland & Barrett (8,09). Welkoop (8,04) staat er voor het eerst in.

Coolblue, tot een paar jaar geleden diverse keren de klantvriendelijkste, valt verder terug. De elektronica-aanbieder staat op de 31ste plek (7,87).

Top-10 klantvriendelijkste retailbedrijven

10. Kaartje2go (7,97)
9. Clarks (7,99)
8. Pearle (8,02)

7. Specsavers (8,03)
6. Welkoop (8,04)
5. Holland & Barrett (8,09)
4. Bol.com (8,10)
3. Zooplus (8,11)
2. Picnic (8,19)
1. Rituals (8,20)

Volgens het onderzoeksbureau is medewerkerstevredenheid essentieel. "Kundige, enthousiaste en betrokken medewerkers zijn een voorwaarde voor het succes van elke organisatie. Er loopt een directe lijn van medewerkerstevredenheid en -beleving naar klantvriendelijkheid en klanttevredenheid. Wie klanten wil boeien en binden, zet medewerkers op één."

Hoe wist Rituals Coolblue van de troon te stoten? "Van een vijfsterrenrestaurant verwacht je iets anders dan van McDonald's. Dat was Coolblue's probleem." Hier vertelt onderzoeker Gerrit Piksen over [wat je van de wereldklasse van Rituals kunt leren](#). Geen member? [Kijk hier voor de opties](#).