

Nederlandse winkeliers best klantvriendelijk

20-06-2006 00:00

Nederlandse winkeliers zijn, in vergelijking met Europese collega's, best klantvriendelijk. Dat blijkt uit onderzoek van Grass Roots. In zes landen onderzocht dat bureau vakkennis, hulpvaardigheid, efficiency en dienstverlening. Voor het onderzoek werden banken, autodealers, fastfoodrestaurants, telefoonwinkels en andere winkels bezocht.

Hoewel de objectieve resultaten duidelijk ruimte voor verbetering overlaten, zijn shoppers in ons land goed te spreken over de Nederlandse winkelier. Vooral klanten bij banken en autodealers zijn in ons land te spreken over personeel, gevolgd door klanten van gsm-winkels. Fastfoodpersoneel wordt minder gewaardeerd.

Overigens is niet iedere Nederlandse consument tevreden. Eenvierde zou niet teruggaan naar een bezochte winkel. Grass Roots-directeur Nigel Cover noemt dat treurig, "als je ziet hoeveel bedrijven uitgeven aan het trainen van personeel. Het is alsof je een spits hebt als Ruud van Nistelrooy die niet scoort. Kennelijk besteden ondernemingen hun geld niet op de juiste wijze."

Het meest klantvriendelijke personeel vind je volgens het onderzoek overigens in Duitsland, de minst klantvriendelijke winkelmedewerkers in Frankrijk.

[Reageer](#) op de stelling van de week op het Forum van RetailNews.nl: "Nederlandse winkelier is vriendelijk"