

Burgers' Zoo op plek 2 in 'Klantvriendelijkste bedrijf van Nederland'

17-11-2020 14:16



De ranglijst is tot stand gekomen door marktonderzoek van MarketResponse. Voor deze editie zijn 50.799 waarnemingen opgehaald voor 369 bedrijven verdeeld over 9 categorieën. Leisure is branche die gemiddeld de hoogste score op klantvriendelijkheid heeft. Het branchegemiddelde ligt op 7,61. Sinds 2012 steeg het de branche met ruim een half punt. De top 3 in deze branche scoort gemiddeld boven de 8. Landal GreenParks, een bedrijf dat in het verleden souverain de ranglijst in leisure aanvoerde, vinden we terug op plek 28. Nog meer leisurebedrijven in de top 75: KLM (35), Diergaarde Blijdorp (43), TUI (65), en Zoover (68)

Zeven gouden regels van goed gastheerschap

Marketresponse maakt gebruik van zeven gouden regels die worden onderzocht. Op basis daarvan kom de score per bedrijf tot stand. Voor ondernemers is het goed om in de gaten te houden op welke regels zij goed en minder goed verbeterpunten) scores. De gouden regels:

Regel 1. Wees beschikbaar als de klant daarom vraagt: Zorg dat je personeel zichtbaar en 'vindbaar' is. Zorg voor openingstijden die aansluiten bij de wens van je klanten. Biedt (ook) online mogelijkheden.

Regel 2. Kom de belofte, die je in reclame maakt, na: Doe geen loze beloften in reclame en advertenties. Manage de verwachtingen van je klant. Afspraak=afpraak.

Regel 3. Val de klant niet onnodig lastig; Zoek alleen contact voor relevante zaken. Geef de klant 'snuffelruimte'.

Regel 4. Doe niet moeilijk over formaliteiten (als de klant wil ruilen): Geen kleine lettertjes. Neem klanten zaken uit handen. Zorg voor een heldere (online) procedure.

Regel 5. Geef je fouten toe en los ze op juiste wijze op; Neem de klant serieus. Wees open en transparant. Los het snel op.

Regel 6. Wees oprecht betrokken bij je klant Luister naar de klant. Wees oplossingsgericht. Laat merken dat je plezier hebt in wat je doet.

Regel 7. Heb oog voor mens & maatschappij.; Neem verantwoordelijkheid als het gaat om de zorg voor mens & maatschappij.

Burgers' Zoo is de winnaar in de branche leisure

Klanten beoordelen de klantvriendelijkheid van het Arnhemse dierenpark gemiddeld met een 8,4. "Bijna de helft van de klanten geeft Burgers' Zoo een 9 of een 10," aldus Gerrit Piksen, Expert Customer Experience van onderzoeksbureau MarketResponse. Alex van Hooff, directeur van Burgers' Zoo, reageert: "Voor ons is klantvriendelijkheid heel belangrijk. Dat ligt geheel in lijn met wat we willen: dat de bezoeker een leuke dag heeft in ons park en kan genieten hoe mooi de natuur is."

Meer informatie:

www.burgerszoo.nl

www.marketresponse.nl

Walter Jonker