

Van der Valk verkozen tot klantvriendelijkste leisurebedrijf

23-04-2018 07:04

De jaarlijkse verkiezing van klantvriendelijkste bedrijf is gewonnen door electronicabedrijf Coolblue. Plek twee en drie worden ingenomen door leisurebedrijven: Van der Valk en de Efteling. Volgens SAMR, die de kwaliteit meet, zit er in de sector leisure al jarenlang groei in de kwaliteit van de klantvriendelijkheid.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Supermarkt	7,41	7,45	7,60	7,65	7,69	7,48
(online) Retail	7,46	7,51	7,48	7,63	7,58	7,47
Leisure	7,06	7,13	7,33	7,30	7,46	7,45
Verzekeraars	7,11	7,24	7,27	7,23	7,25	7,31
Energie	6,90	7,11	7,22	7,15	7,30	7,28
Telecom	6,83	7,01	7,12	7,21	7,07	7,21
Banken	7,02	6,97	6,89	7,23	7,21	6,99
Openbaar ver- voer						6,87
Totaal	7,16	7,27	7,38	7,42	7,47	7,35

Van der Valk stond vorig jaar nog op plek 5; de Efteling op plek 9. In 2017 was Landal GreenParks nog het klantvriendelijkste leisure bedrijf van Nederland. **Klantvriendelijkheid staat onder druk** De afgelopen jaren zag SAMR de gemiddelde klantvriendelijkheid – over alle branches heen – steeds stijgen. Die trend is doorbroken. Het lijkt erop dat klantvriendelijkheid onder druk staat, want dit jaar wordt er zelfs een lichte daling geconstateerd. In 2017 scoorde de gehele top 10 nog minimaal een 8. Dit jaar scoort alleen de top 6 hoger dan een 8. Meer informatie: www.customerfirstawards.nl

Redactie