**Hoofdoorzaak negatieve reviews: slechte klantenservice [infographic]**

Casengo analyseerde ruim 46.000 online klantbeoordelingen

**Amsterdam, 5 januari 2015 – Slechte klantenservice en te late leveringen leiden tot de meeste weglopende klanten. Dat blijkt uit Casengo’s nieuwste onderzoek over negatieve klantbeoordelingen in de Nederlandse e-commerce markt.**

Ontevreden klanten nemen vaak de moeite om hun ervaringen online te delen met anderen: **negatieve reviews zijn langer en gedetailleerder**. Wellicht hopen de klagers dat het tegenvallende bedrijf in kwestie leert van hun feedback. Dus wat kunnen negatieve reviews ons vertellen? Casengo, voorvechter van betere online klantenservice, analyseerde ruim 46.000 negatieve klantbeoordelingen en goot de resultaten in een [infographic](https://www.casengo.com/nl/blog/ecommerce-klantbeoordelingen/#infographic), te vinden op het blog van Casengo:

<https://www.casengo.com/nl/blog/ecommerce-klantbeoordelingen/#infographic>

Bijna 1 op de 5 klagers kaart slechte klantenservice en/of late leveringen aan. Maar slechte klantenservice blijkt tot meer afhakers te leiden dan late leveringen: van de 1 op de 15 klagers die expliciet schrijft nooit meer bij de gewraakte webwinkel te kopen, noemt een kwart **slechte klantenservice als de voornaamste reden om voorgoed weg te blijven**. Consumenten vinden late leveringen dus vervelend, maar pas bij slechte communicatie haken ze echt af.

Wat verstaan klanten dan onder slechte service? Vooral webwinkels die **niet of veel te langzaam reageren op e-mails van klanten** moeten het ontgelden. Daarnaast blijkt lakse opvolging na het eerste contact tot ergernissen te leiden. Ook logistieke flaters komen vaker voor dan je in de snelgroeiende wereld van e-commerce zou verwachten: bijna 10% van de weglopende klanten kreeg te horen dat het bestelde – en vaak reeds betaalde – product toch niet op voorraad was.

Casengo onderzocht een sample van ruim 22.000 webwinkels om meer te weten te komen over de invloed van externe reviewplatforms. Vooral webwinkels met een relatief hoge klanttevredenheid – bijna een kwart van de sample – plaatsen externe klantreviews prominent op hun website via een widget. Hun klanten geven hen gemiddeld een dikke 8,5, terwijl webwinkels zonder widget gemiddeld nog geen 7,5 krijgen. Van de 6 vergeleken aanbieders is **KiYoh veruit het meest gekozen reviewplatform van Nederland**, met ruim 50% marktaandeel. KiYoh is dan ook partner van Thuiswinkel.org.

***Over Casengo*** [*www.casengo.nl*](http://www.casengo.nl)

*Casengo’s cloud-applicatie voor slimmere klantenservice stelt webwinkels in staat om klanten sneller dan ooit aan het juiste antwoord te helpen. Eén team-inbox voor chat, e-mail en social media. Opgericht in 2011, bedacht en ontwikkeld in Amsterdam.*

**\*\*\* Noot voor de redactie, niet voor publicatie \*\*\***

Meer informatie? Peter Abrahamse staat u graag te woord.

[peter@casengo.net](mailto:peter@casengo.net) | 06-85451271