

Onderzoek Trinicom

Klantenservice in België



Auteur Trinicom België NV

Datum April 2010

always **e-vailable**

www.trinicom.be

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Resultaten	3
3	Samenvatting	16

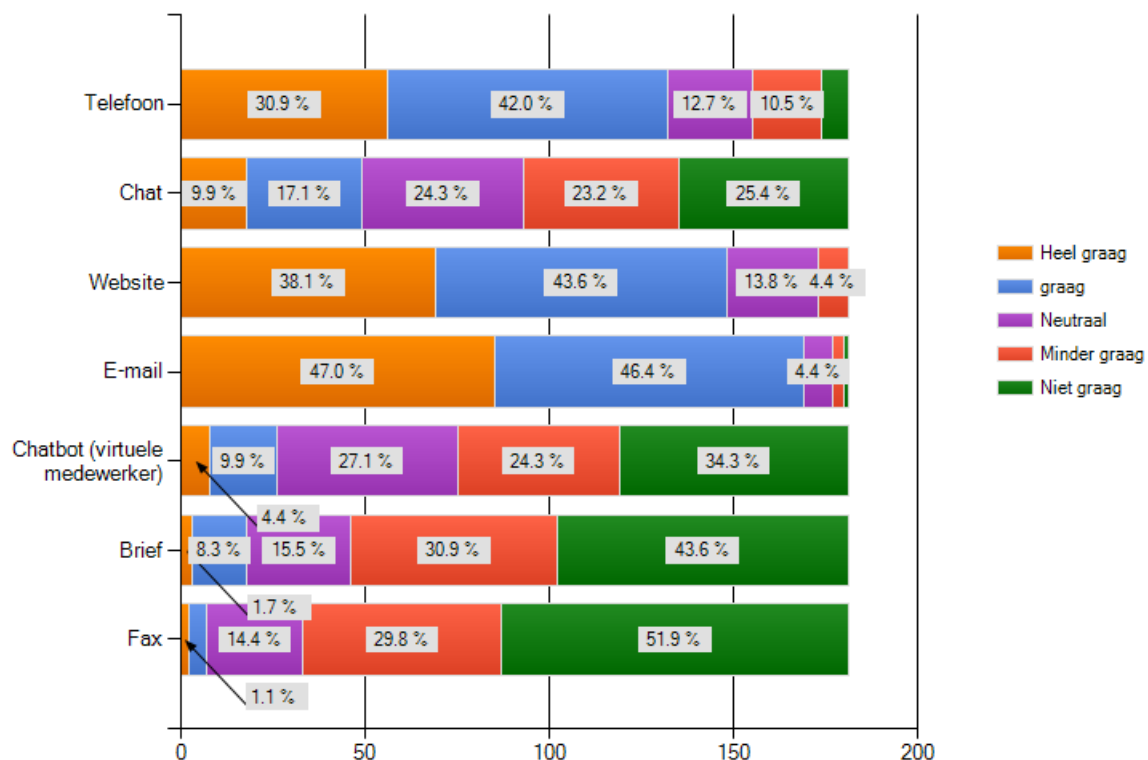
1 Inleiding

Trinicom België NV, marktleidend leverancier van geavanceerde softwareoplossingen voor het afhandelen van klantcontacten, heeft onder 190 Belgische consumenten een onderzoek uitgevoerd gedurende de maand april 2010 over de klantenservice in België en de invulling en het gebruik van de verschillende contactkanalen als e-mail, telefoon en chat. Via dit onderzoek wil Trinicom inzicht krijgen in de verwachte opzet en inhoud van bedrijfswebsites en in de positieve punten van klantenservice.

Trinicom voert dit soort onderzoek regelmatig uit om de klanten optimaal te blijven ondersteunen en om de diensten en oplossingen steeds verder te verfijnen.

2 Resultaten

2.1 Hieronder staan enkele kanalen die u kunt gebruiken bij het stellen van een vraag over een product of dienst. Kunt u door middel van een rangorde aangeven wat uw waardering is voor elk kanaal. U kan hieronder aanduiden welk kanaal u het meest graag gebruikt en welk het minst.



Gemiddelde:

Hoe lager het gemiddelde cijfer, hoe eerder men dit kanaal zal gebruiken voor het stellen van een vraag aan een bedrijf. E-mail is het meest populaire kanaal met 1,62 en een fax het minst populaire met een 4,29.

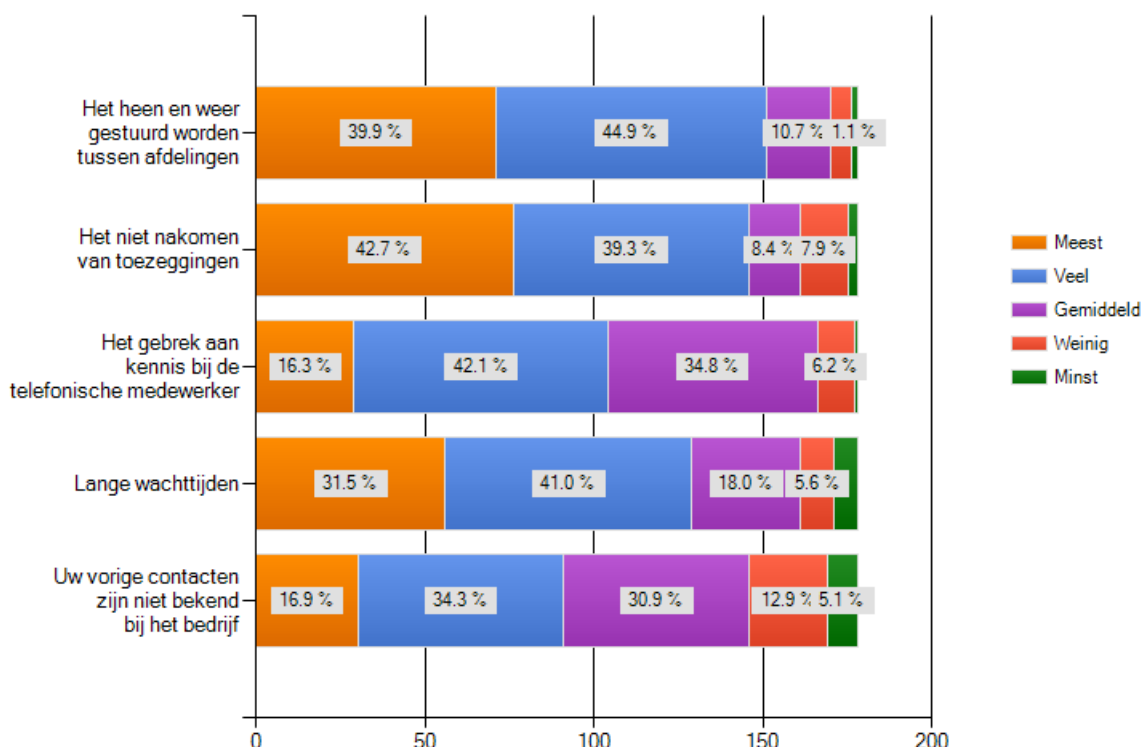
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Telefoon	2,14	2,20	1,98
Chat	3,37	3,25	3,70
Website	1,85	1,81	1,96
E-mail	1,62	1,64	1,57
Chatbot	3,74	3,74	3,74
Brief	4,07	4,07	4,04
Fax	4,29	4,32	4,19
N	181	134	47

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Telefoon	2,14	2,34	2,14	2,06	2,06	1,50
Chat	3,37	2,97	3,24	3,67	3,75	5,00
Website	1,85	1,84	1,78	1,84	2,13	2,00
E-mail	1,62	1,55	1,64	1,67	1,69	1,00
Chatbot	3,74	3,61	3,65	3,92	3,81	4,50
Brief	4,07	3,89	4,24	4,02	4,06	2,00
Fax	4,29	4,08	4,34	4,43	4,19	3,50
N	181	38	74	51	16	2

2.2 Hieronder staan enkele klachten die kunnen voorkomen bij een klantenservice. Kunt u door middel van een rangorde aangeven wat uw waardering is voor elke klacht. Hieronder kan u aanduiden waar u zich het meest aan ergert en waar het minst.



Gemiddelde:

Hoe lager het gemiddelde cijfer, hoe meer men zich ergert. De grootste ergernis is het heen en weer gestuurd worden tussen afdelingen met 1,81 en men ergert zich er het minst aan dat vorige contacten niet bekend zijn bij de klantenservice van een bedrijf.

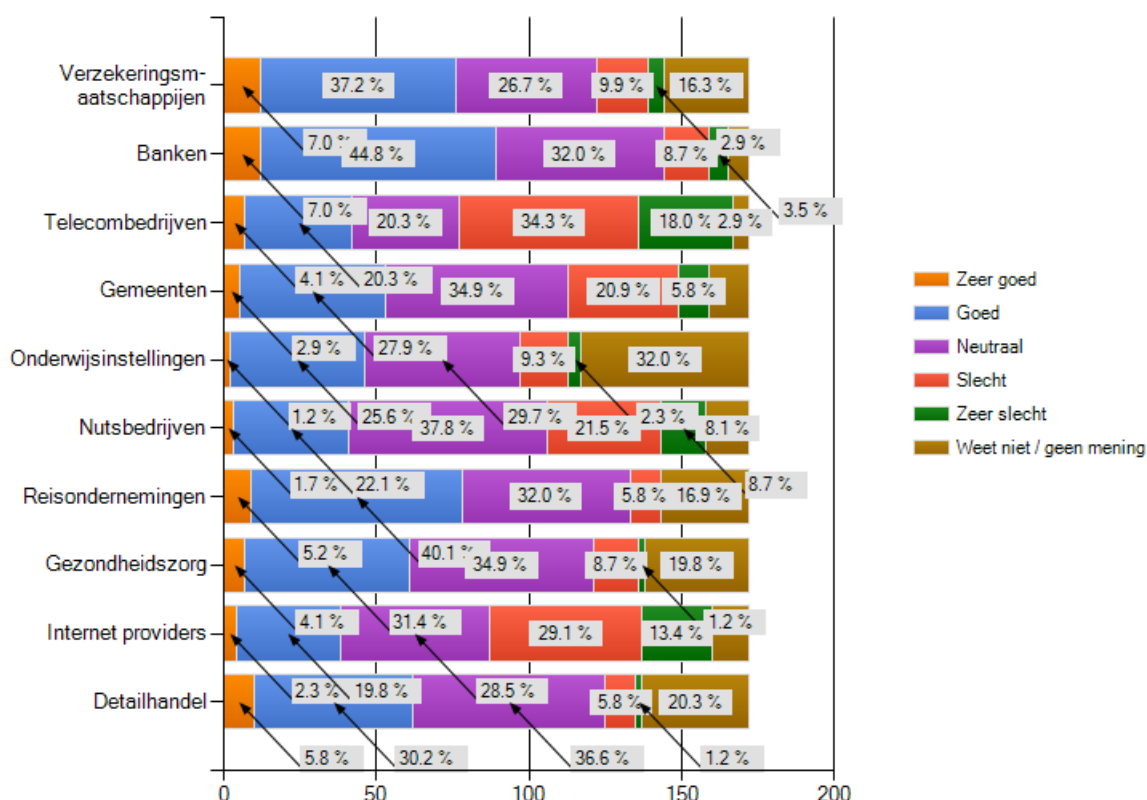
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Het heen en weer gestuurd worden tussen afdelingen	1,81	1,81	1,81
Het niet nakomen van toezeggingen	1,87	1,84	1,94
Het gebrek aan kennis bij de telefonische medewerker	2,33	2,40	2,11
Lange wachttijden	2,10	2,11	2,04
Uw vorige contacten zijn niet bekend bij het bedrijf	2,55	2,51	2,66
N	178	131	47

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Het heen en weer gestuurd worden tussen afdelingen	1,81	1,78	1,82	1,78	1,75	3,00
Het niet nakomen van toezeggingen	1,87	1,78	1,88	1,82	2,06	2,50
Het gebrek aan kennis bij de telefonische medewerker	2,33	2,22	2,38	2,33	2,19	3,50
Lange wachttijden	2,10	2,05	2,21	2,16	1,63	1,00
Uw vorige contacten zijn niet bekend bij het bedrijf	2,55	2,43	2,53	2,73	2,31	3,00
N	178	37	72	51	16	2

2.3 Hieronder staan enkele branches. Kunt u aangeven hoe u de klantenservice van de desbetreffende branche beoordeelt?



Gemiddelde

Hoe lager het gemiddelde, hoe beter men de klantenservice van de desbetreffende branche beoordeelt.

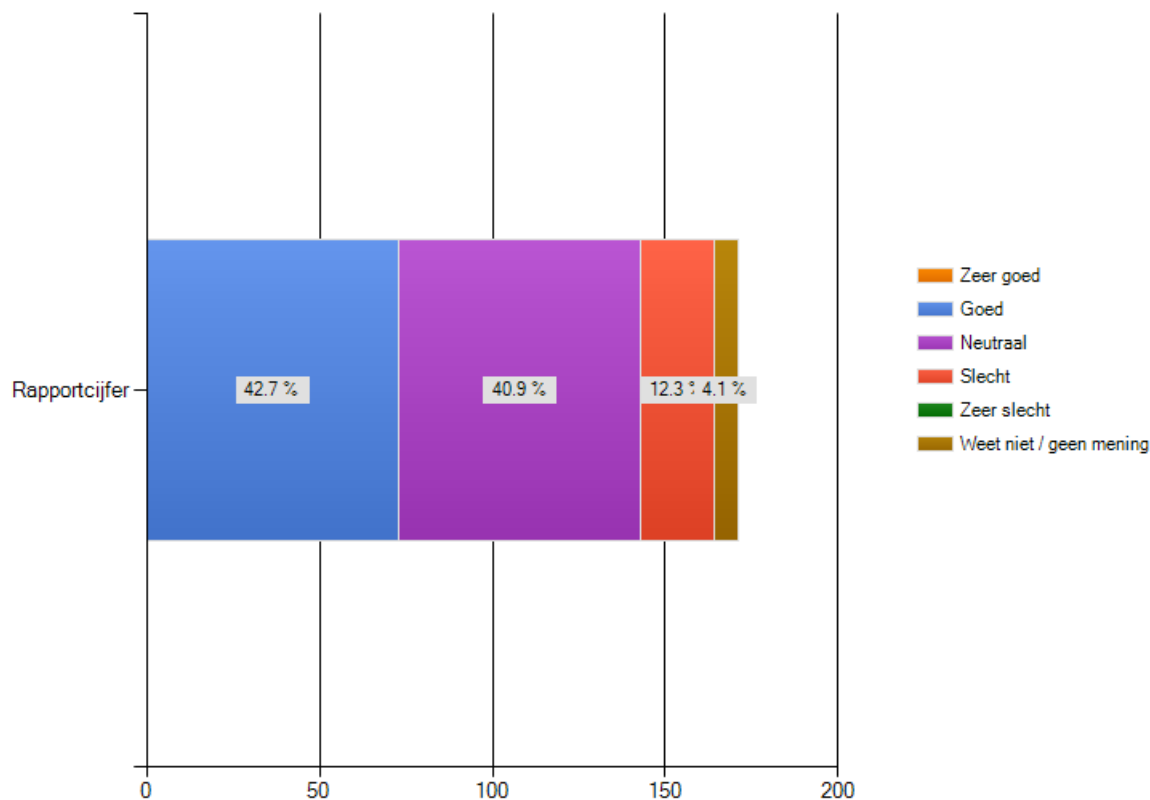
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Verzekeringsmaatschappijen	3,13	3,22	2,89
Banken	2,69	2,80	2,38
Telecombedrijven	3,51	3,45	3,67
Gemeenten	3,22	3,29	3,00
Onderwijsinstellingen	3,82	3,88	3,64
Nutsbedrijven	3,38	3,34	3,49
Reisondernemingen	3,06	2,89	3,53
Gezondheidszorg	3,31	3,43	2,98
Internet providers	3,52	3,43	3,78
Detailhandel	3,27	3,25	3,33
N	172	127	45

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Verzekeringsmaatschappijen	3,13	3,60	3,20	2,86	2,69	3,00
Banken	2,69	2,51	2,80	2,78	2,44	2,00
Telecombedrijven	3,51	3,54	3,41	3,59	3,69	2,50
Gemeenten	3,22	3,71	3,23	3,08	2,75	1,00
Onderwijsinstellingen	3,82	3,86	4,14	3,67	3,00	2,00
Nutsbedrijven	3,38	3,77	3,40	3,10	3,31	3,00
Reisondernemingen	3,06	3,09	3,39	2,82	2,50	1,50
Gezondheidszorg	3,31	3,20	3,46	3,35	2,88	2,50
Internet providers	3,52	3,80	3,40	3,55	3,44	3,00
Detailhandel	3,27	3,51	3,43	3,14	2,63	2,00
N	172	35	70	49	16	2

2.4 Kunt u aangeven hoe de klantenservice in België is, in het algemeen?



Gemiddelde

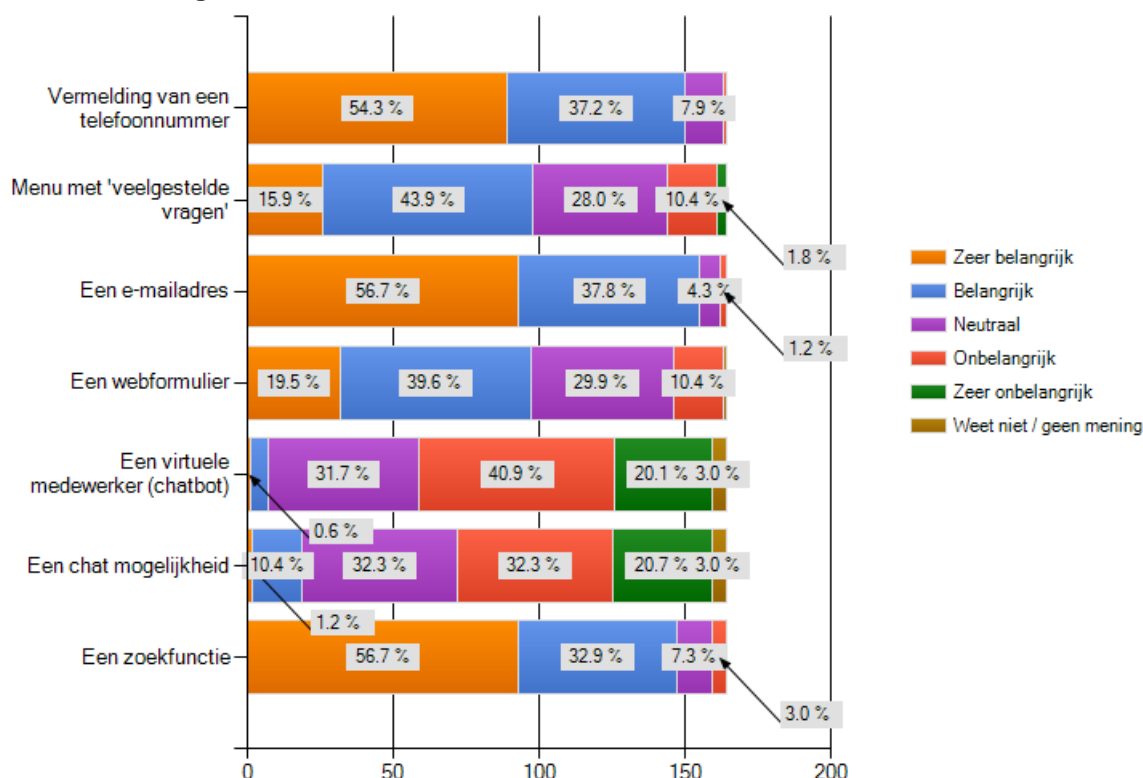
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Rapportcijfer	2,82	2,88	2,64
N	171	126	45

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Rapportcijfer	2,82	2,60	2,80	2,98	2,94	2,50
N	171	35	69	49	16	2

2.5 Stel, u bezoekt een website van een bedrijf omdat u een vraag heeft of info zoekt. Welke functies vindt u dan belangrijk? Kunt u door middel van een rangorde aangeven wat uw waardering is voor elke functie.



Gemiddelde:

Hoe lager het gemiddelde, hoe belangrijker de consument het vindt dat de desbetreffende functie op een website aanwezig is. Een e-mailadres is voor de consument het meest belangrijk als vermelding op een website en een chatbot of chatmogelijkheid het minst belangrijk.

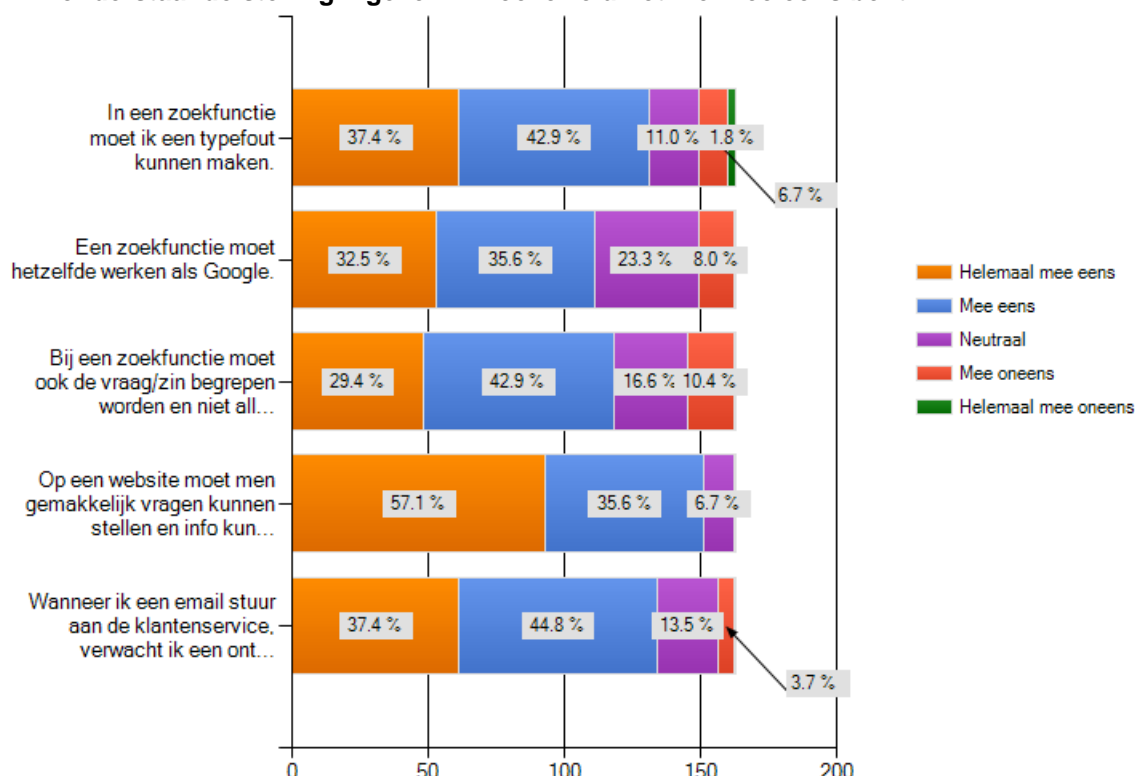
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Vermelding van een telefoonnummer	1,55	1,56	1,52
Menu met 'veelgestelde vragen'	2,38	2,40	2,34
Een e-mailadres	1,50	1,54	1,39
Een webformulier	2,34	2,31	2,41
Een virtuele medewerker (chatbot)	3,85	3,85	3,86
Een chat mogelijkheid	3,70	3,61	3,95
Een zoekfunctie	1,57	1,58	1,52
N	164	120	44

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Vermelding van een telefoonnummer	1,55	1,51	1,55	1,62	1,50	1,00
Menu met 'veelgestelde vragen'	2,38	2,31	2,41	2,42	2,31	2,50
Een e-mailadres	1,50	1,40	1,38	1,78	1,44	1,50
Een webformulier	2,34	2,46	2,35	2,40	1,94	1,50
Een virtuele medewerker (chatbot)	3,85	4,00	3,82	3,87	3,75	3,00
Een chat mogelijkheid	3,70	3,51	3,68	3,80	3,94	3,50
Een zoekfunctie	1,57	1,57	1,55	1,62	1,50	1,50
N	164	35	66	45	16	2

2.6 Hieronder staan een aantal stellingen mbt zoekfuncties op een website. Kunt u per onderstaande stelling ingeven in hoeverre u het hiermee eens bent?



Gemiddelde:

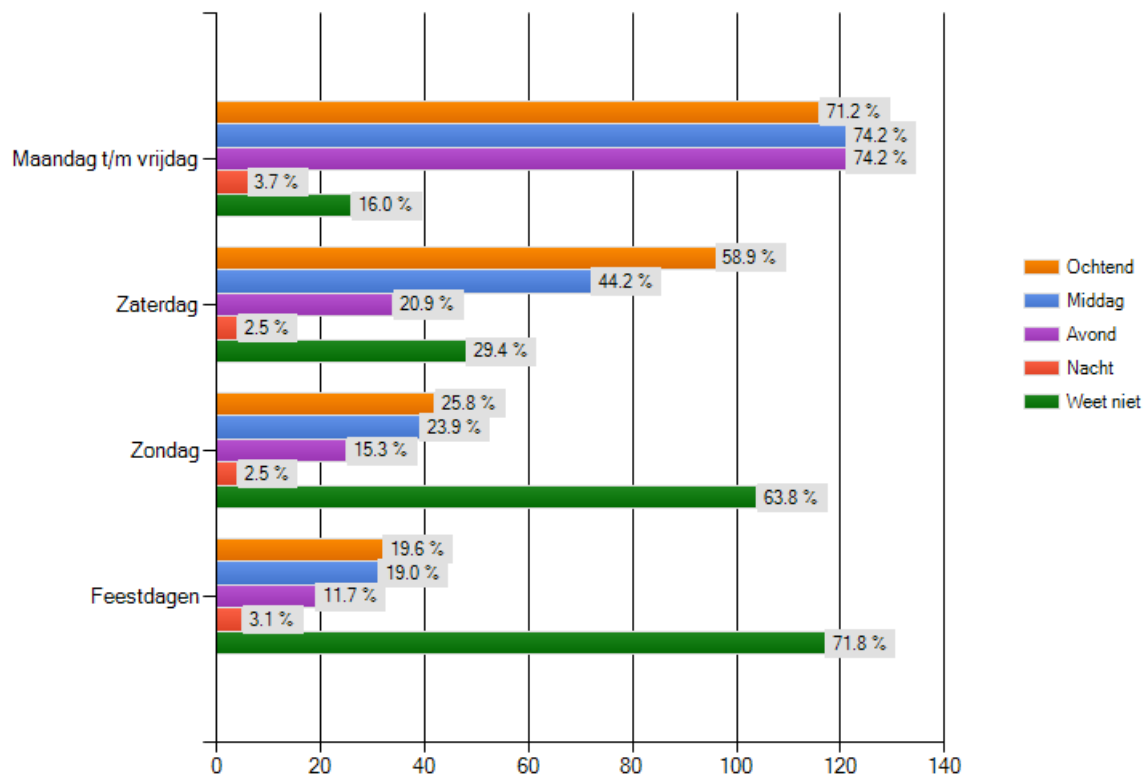
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
In een zoekfunctie moet ik een typefout kunnen maken.	1,93	1,87	2,07
Een zoekfunctie moet hetzelfde werken als Google.	2,09	2,03	2,23
Bij een zoekfunctie moet ook de vraag/zin begrepen worden en niet alleen een woord.	2,10	2,05	2,23
Op een website moet men gemakkelijk vragen kunnen stellen en info kunnen vinden.	1,51	1,52	1,48
Wanneer ik een e-mail stuur aan de klantenservice, verwacht ik een ontvangstbevestiging en de responsetijd.	1,85	1,87	1,82
N	163	119	44

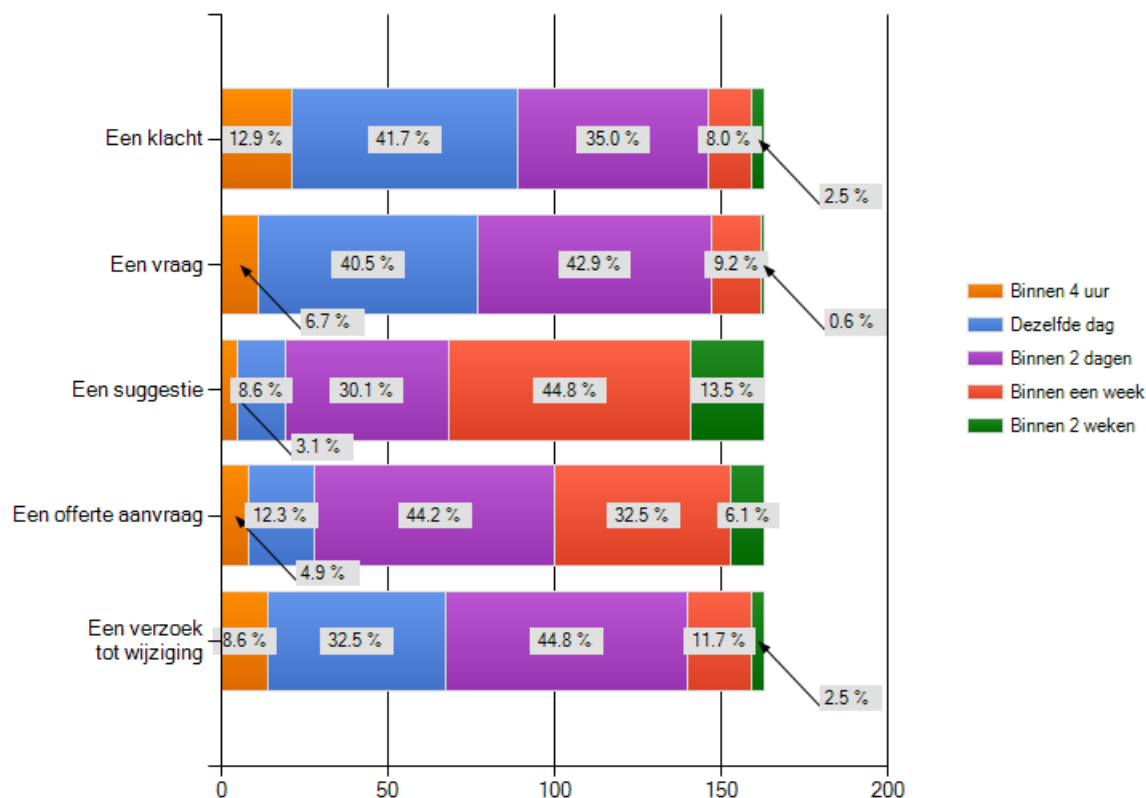
Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
In een zoekfunctie moet ik een typefout kunnen maken.	1,93	1,97	1,98	1,82	1,75	3,00
Een zoekfunctie moet hetzelfde werken als Google.	2,09	2,21	2,24	1,91	1,75	1,50
Bij een zoekfunctie moet ook de vraag/zin begrepen worden en niet alleen een woord.	2,10	2,09	2,11	2,02	2,19	3,00
Op een website moet men gemakkelijk vragen kunnen stellen en info kunnen vinden.	1,51	1,29	1,59	1,62	1,38	1,00
Wanneer ik een e-mail stuur aan de klantenservice, verwacht ik een ontvangstbevestiging en de responsetijd.	1,85	1,88	1,95	1,80	1,63	1,00
N	163	34	66	45	16	2

2.7 Als er een chat mogelijkheid wordt aangeboden op de website van een bedrijf, wat zijn dan uw verwachtingen van de 'openingstijden' van deze chat functie? (Meerdere keuzes zijn mogelijk.)



2.8 Binnen welk tijdsbestek verwacht u bij onderstaande situaties een antwoord van een klantenservice?



Gemiddelde:

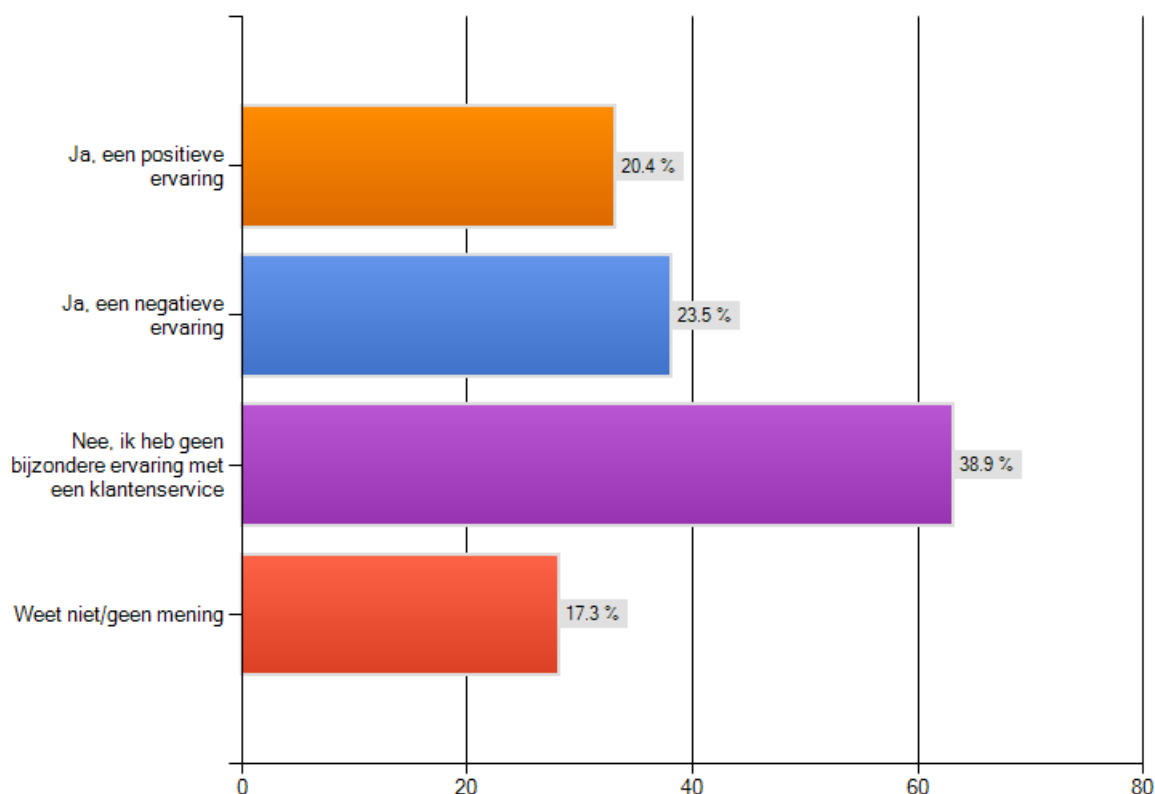
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Een klacht	2,45	2,39	2,61
Een vraag	2,56	2,57	2,55
Een suggestie	3,57	3,61	3,48
Een offerte aanvraag	3,23	3,18	3,36
Een verzoek tot wijziging	2,67	2,68	2,64
N	163	119	44

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Een klacht	2,45	2,44	2,50	2,27	2,75	3,00
Een vraag	2,56	2,76	2,58	2,47	2,44	2,00
Een suggestie	3,57	3,68	3,71	3,40	3,31	3,00
Een offerte aanvraag	3,23	3,50	3,20	3,02	3,31	3,50
Een verzoek tot wijziging	2,67	2,74	2,76	2,51	2,63	2,50
N	163	34	66	45	16	2

2.9 Heeft u een bijzondere ervaring met een klantenservice? Dit kan zowel een positieve als een negatieve ervaring zijn.



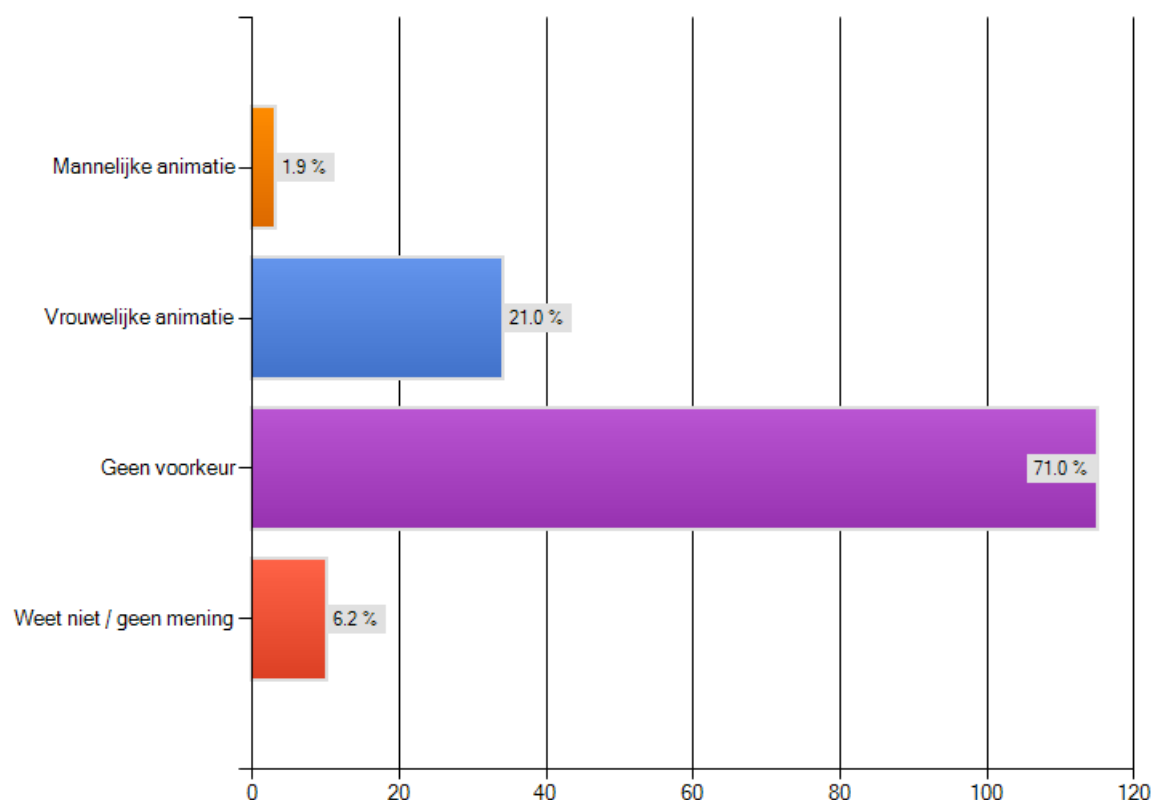
Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Ja, een positieve ervaring	20,4%	19,3%	23,3%
Ja, een negatieve ervaring	23,5%	22,7%	25,6%
Nee, ik heb geen bijzondere ervaring met een klantenservice	38,9%	40,3%	34,9%
Weet niet/geen mening	17,3%	17,6%	16,3%
N	162	119	43

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Ja, een positieve ervaring	20,4%	14,7%	22,7%	20,0%	26,7%	0,0%
Ja, een negatieve ervaring	23,5%	14,7%	30,3%	22,2%	13,3%	50,0%
Nee, ik heb geen bijzondere ervaring met een klantenservice	38,9%	50,0%	34,8%	35,6%	40,0%	50,0%
Weet niet/geen mening	17,3%	20,6%	12,1%	22,2%	20,0%	0,0%
N	162	34	60	45	15	2

2.10 Als er een virtuele medewerker op een website aanwezig is, gaat uw voorkeur dan uit naar een mannelijke of vrouwelijke bijbehorende animatie?



Naar geslacht:

	Totaal	Man	Vrouw
Mannelijke animatie	1,9%	1,7%	2,3%
Vrouwelijke animatie	21,0%	26,1%	7,0%
Geen voorkeur	71,0%	65,5%	86,0%
Weet niet/geen mening	6,2%	6,7%	4,7%
N	162	119	43

Naar leeftijd:

	Totaal	< 30 j	30-39 j	40-49j	50-59j	=>60
Mannelijke animatie	1,9%	0	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Vrouwelijke animatie	21,0%	26,5%	19,7%	17,8%	20,0%	50,0%
Geen voorkeur	71,0%	70,6%	69,7%	75,6%	66,7%	50,0%
Weet niet/geen mening	6,2%	2,9%	6,1%	6,7%	13,3%	0,0%
N	162	34	66	45	15	2

3 Samenvatting

Uit het onderzoek blijkt dat e-mail nog steeds het meest populaire kanaal is voor het stellen van vragen. Het algemene rapportcijfer voor de Belgische klantenservice heeft nog groeipotentieel, 42,7% van de ondervraagde is tevreden over de klantenservice.

Uit het onderzoek wordt duidelijk wat de belangrijkste functies zijn die op een website te vinden moeten zijn: op nummer 1 staat toch een e-mailadres, gevolgd door het telefoonnummer. Een virtuele medewerker (chatbot) en een chatmogelijkheid zijn de minst interessante opties, zo bleek uit het onderzoek. Dit geldt ook bij de consumenten jonger dan 30 jaar. De consument verwacht wel dat chat van maandag tot en met vrijdag de hele dag en avond aanspreekbaar is; nachtelijke beschikbaarheid is niet nodig. Op zaterdag verwacht de consument dat de chat de hele dag aanspreekbaar is, behalve 's avonds.

Bij het sturen van een e-mail aan de klantenservice van een bedrijf verwacht 82,2% van de respondenten een ontvangstbevestiging inclusief de verwachte responsetijd terug. Daarbij wordt op een vraag of klacht een sneller antwoord verwacht dan bij bijvoorbeeld op een suggestie. Ongeveer de helft van de consumenten verwacht binnen een dag een antwoord van een klantenservice op een klacht of vraag. De meest voorkomende klachten over klantenservice zijn het heen en weer gestuurd worden tussen afdelingen en het niet nakomen van toezeggingen. Over het algemeen scoren de onderwijsinstellingen, de internet providers en de telecombedrijven laag qua tevredenheid, terwijl de banken het beter doen.



Functionaliteit is nu bereikbaar