

## Klanten overwegend positief over de verkopers van woonartikelen!

In opdracht van WoonWerk is door MarketResponse onderzoek verricht naar de klantperceptie over verkooppersoneel dat woonartikelen verkoopt. De onderzoeksvragen zijn toegevoegd aan het continue consumentenonderzoek dat MarketResponse verricht voor de CBW in het kader van de CBW Woonmonitoren.

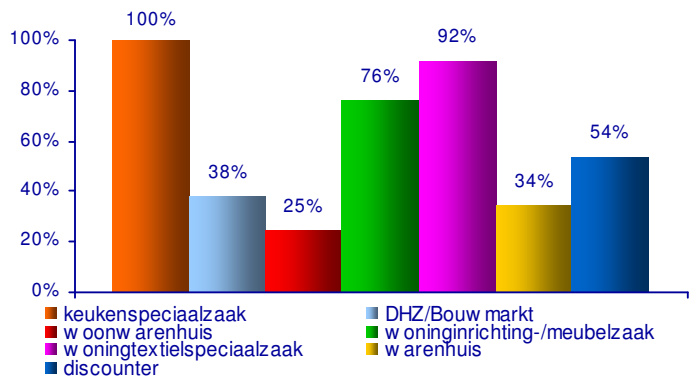
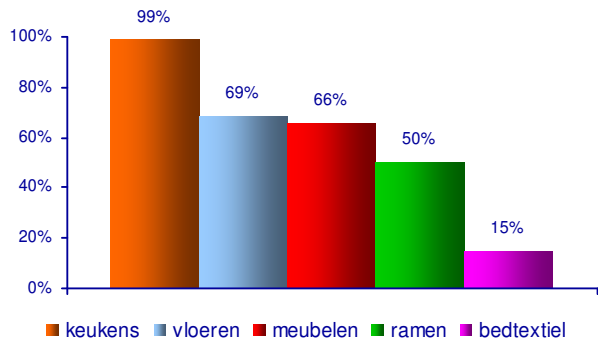
De doelgroep bestond uit kopers van woonartikelen als meubelen, keukens, bedtextiel, raambekleding en vloerbedekking. In totaal zijn er 1046 consumenten ondervraagd, waarvan circa 60% hulp of advies heeft gehad bij de aankoop. In het consumentenonderzoek wordt per productgroep en verkoopkanaal de waardering voor de klantgerichtheid en deskundigheid van het verkooppersoneel gepubliceerd.

### Consument komt bij de speciaalzaken voor advies

Het percentage consumenten dat hulp of advies heeft gehad, is sterk afhankelijk van het type woonproduct dat aangeschaft wordt. Wordt bij de aankoop van een keuken vrijwel iedereen geholpen, bij de aanschaf van bedtextiel is dit circa 15%. Ongeveer tweederde van de consumenten die een meubel (66%) of vloerbedekking (69%) aanschaffen wordt geadviseerd bij de aankoop. Bij raambekleding betreft dit de helft van de consumenten.

Het verkoopkanaal speelt hierbij een belangrijke rol. In de speciaalzaken voor keukens, woningtextiel en woninginrichting wordt ruim driekwart tot praktisch elke consument geadviseerd. Dit percentage ligt aanzienlijk lager bij de (woon)warenhuizen (25 tot 34%). Bij de Doe Het Zelf/ Bouwmarkt wordt circa een derde van de consumenten geholpen, bij de discounter ruim de helft van de bezoekers.

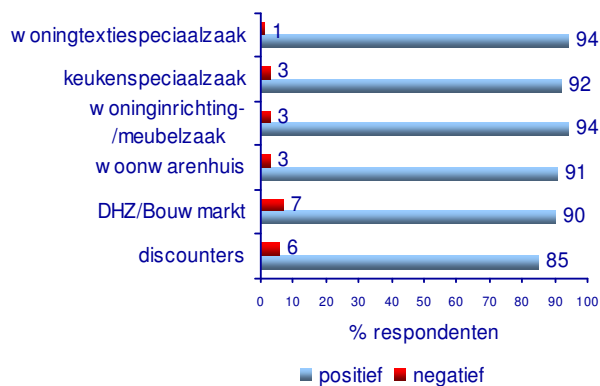
Veruit de meeste consumenten die niet geholpen zijn, geven aan ook geen behoefte te hebben gehad aan hulp of advies bij de aankoop. Circa 3% van de kopers van woonartikelen bij een woningrichtings/meubelzaak en 2% van de kopers bij een woonwarenhuis gaf aan eigenlijk heel graag advies of hulp te hebben gehad.



Percentage respondenten dat hulp/ advies heeft gehad bij de aankoop

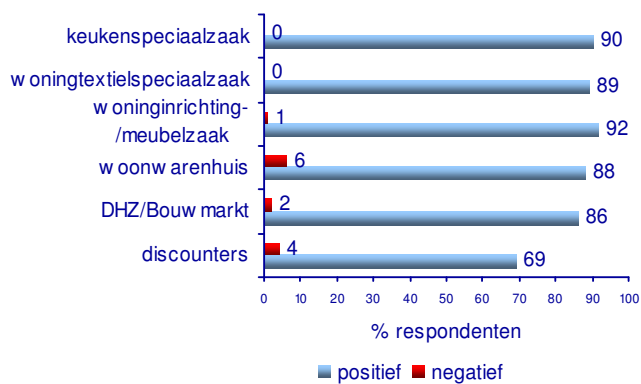
## Personeel volgens klant klantgericht en deskundig

De consumenten die hulp of advies hebben gehad, zijn overwegend positief over de klantgerichtheid en deskundigheid van de verkoopmedewerkers. Vooral de deskundigheid in de speciaalzaken wordt positief beoordeeld.



Bij de discounters en DoeHetZelf (DHZ) /Bouwmarkten is respectievelijk 6 en 7% van de consumenten negatief over de klantgerichtheid.

### Beoordeling **klantgerichtheid** verkoopmedewerkers\*



Het woonwarenhuis kreeg met 6% de meeste negatieve beoordelingen voor de deskundigheid.

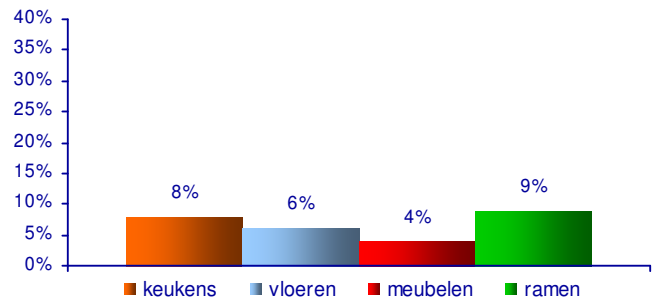
### Beoordeling **deskundigheid** verkoopmedewerkers\*

\*percentages 'weet niet/ geen antwoord' zijn buiten beschouwing gelaten

## Klachten

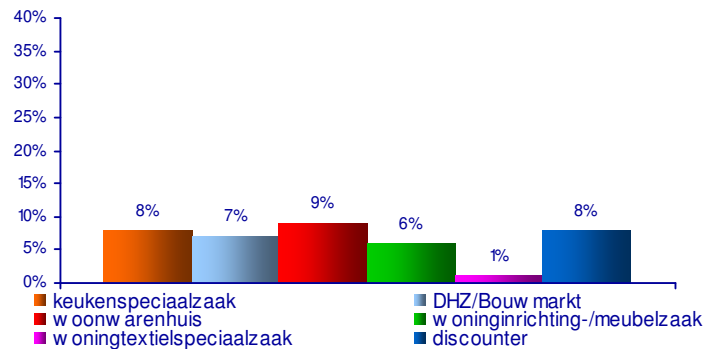
Van de consumenten die hulp of advies hebben gehad bij de aankoop van een woonproduct, had 6% een klacht ten aanzien van de verkoopmedewerker. Lang niet iedereen heeft de klacht ook gemeld, een deel van de wel gemelde klachten is vervolgens naar tevredenheid opgelost.

Vooraf bij de kopers van raambekleding - denk aan gordijnen, vitrage en lamellen- en keukens waren er klachten (9 en 8%). De aard van de klachten varieert van agressieve verkoopmethoden (van keukenverkopers) tot het niet nakomen van toegezegde levertijden en meetfouten (verkopers van raambekleding).



*Klachten over verkooppersoneel naar deelmarkt*

Alhoewel de verschillen klein zijn, speelden de klachten vooral bij de woonwarenhuizen (9%), keukenspecialzaken (8%) en discounters (8%). Over de verkoopmedewerkers van woningtextiespecialzaken waren nauwelijks klachten.



*Klachten over verkooppersoneel naar type winkel*