



## Consument is helemaal klaar met stalkgedrag bedrijven

's-Hertogenbosch, 8 maart 2018 – 70 procent van de Nederlandse consumenten geeft aan dat het ontvangen van te veel marketing en sales telefoontjes de grootste ergernis is als het gaat om klantcontact. Nederlanders scoren hiermee 10 procent hoger dan het wereldwijde gemiddelde (60%). Dit blijkt uit het onderzoek [‘The Dating Game’](#) van [SAP Hybris](#), onder 1.000 Nederlandse consumenten.

### Top vijf ergernissen

Het ontvangen van te veel marketing en sales telefoontjes is niet de enige vorm van contact waar consumenten zich negatief over uitlaten. Dat consumenten niet zitten te wachten op een overdosis aan irrelevant klantcontact, blijkt uit de gehele top vijf:

1. Het ontvangen van te veel marketing en sales telefoontjes (70%)
2. Te veel marketing en sales e-mails (53%);
3. Lange telefonische customer support gesprekken (45%);
4. Irrelevante content ontvangen (41%);
5. Pushberichten ontvangen, gebaseerd op je locatie (29%).

### Snelle customer service

Als de consument met een vraag zit, wil hij echter wel snel geholpen worden door een bedrijf. Één op de drie geeft aan dat bedrijven binnen drie uur moeten reageren, ongeacht het kanaal. 15 procent verwacht zelfs binnen een uur een reactie te krijgen. De meerderheid (84%) verwacht op zijn minst binnen 24 uur geholpen te worden.

“De tijd dat bedrijven onbeperkt informatie kunnen zenden is voorbij”, stelt Mark de Bruijn, VP & Head of Marketing EMEA & MEE bij SAP Hybris. “De klant is veeleisend en wil alleen nog maar relevante en waardevolle content. Het personaliseren van content is tegenwoordig gewoon een must, ongeacht het kanaal en touchpoint. Door gebruik te maken van technologieën zoals Artificial Intelligence en Machine Learning, kan je de klantervaringen optimaliseren. Door de klantwensen duidelijk in kaart te hebben, is het vervolgens mogelijk om een gepersonaliseerde omnichannel customer journey aan te bieden. Het tijdig inspelen op persoonlijke behoeften kan er in de toekomst zelfs voor zorgen dat de klant al een antwoord heeft voordat hij de vraag stelt.”

### Over SAP Hybris

SAP Hybris software biedt omni-channel klantbetrokkenheid- en verkoopoplossingen die organisaties in staat stellen om real-time en gedetailleerd beeld van de klant te geven, klanten een meer impactvolle en relevante ervaring te leveren en meer producten, diensten en digitale content te verkopen via elk touchpoint, kanaal en apparaat. Met customer data management, context gedreven marketingtools en gebundelde verkoopprocessen, heeft SAP Hybris enkele van 's werelds grootste organisaties geholpen om een winstgevend klantenbestand te werven, te behouden en uit te breiden. De SAP Hybris software oplossingen voor customer engagement en commerce geven organisaties de grondslag, het kader en de hulpmiddelen om een holistische klantweergave te creëren via verschillende kanalen. Hiermee wordt betrokkenheid van klanten vereenvoudigd en worden complexe bedrijfsproblemen opgelost. Meer informatie is beschikbaar via [www.hybris.com](http://www.hybris.com).

**Meer informatie**

Marcommit

Sander Kalkman

035-5822730

[saphybris@marcommit.nl](mailto:saphybris@marcommit.nl)