

Service en personeel doorslaggevend voor retailsucces

04-12-2016 08:35



Niet de laagste prijs. En ook niet het ruimste assortiment. Meest doorslaggevend voor een formulekeuze zijn service en personeel. Misschien niet nu, maar straks in ieder geval wel. Dat meldt ABN AMRO in een recente studie. Titel van het rapport luidt 'Winst wordt afgeleide van bedrijfscultuur'. Ondertitel: 'Kennis, service en empathie gaan het verschil maken in retail en zakelijke dienstverlening'. "De bouwmarkt heeft nog een uitdaging te gaan", meldt ABN AMRO's Henk Hofstede.

Redactie MIXpress