

# Klanttevredenheidsonderzoek 2021

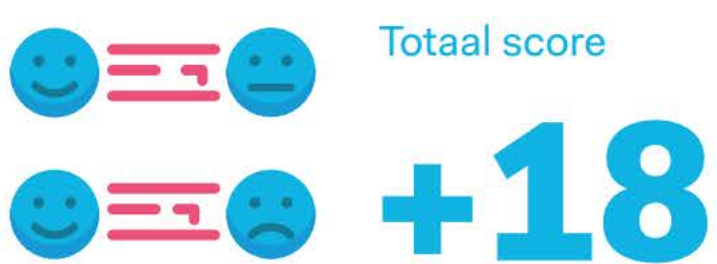
## Respons



## Per klantgroep



## Net promoter score



## NPS per klantgroep



## Reden om aan te bevelen

*“Perfecte service, alles is strak en goed geregeld.”*



*“Grote betrouwbaarheid in uitlevering.”*

## Klanten zien CB als...



**Betrouwbaar**



**Verantwoordelijk**



**Een goede samenwerkingspartner**

## Wat kan nog beter?

- Snelheid en kwaliteit van de klachtafhandeling
- Tijdigheid en nakomen van levertijdstip van vervoer door CB
- Kwaliteit en tijdigheid van vervoer door vervoerspartners
- Snelheid van logistieke inslag
- Analytics

## Tevredenheid



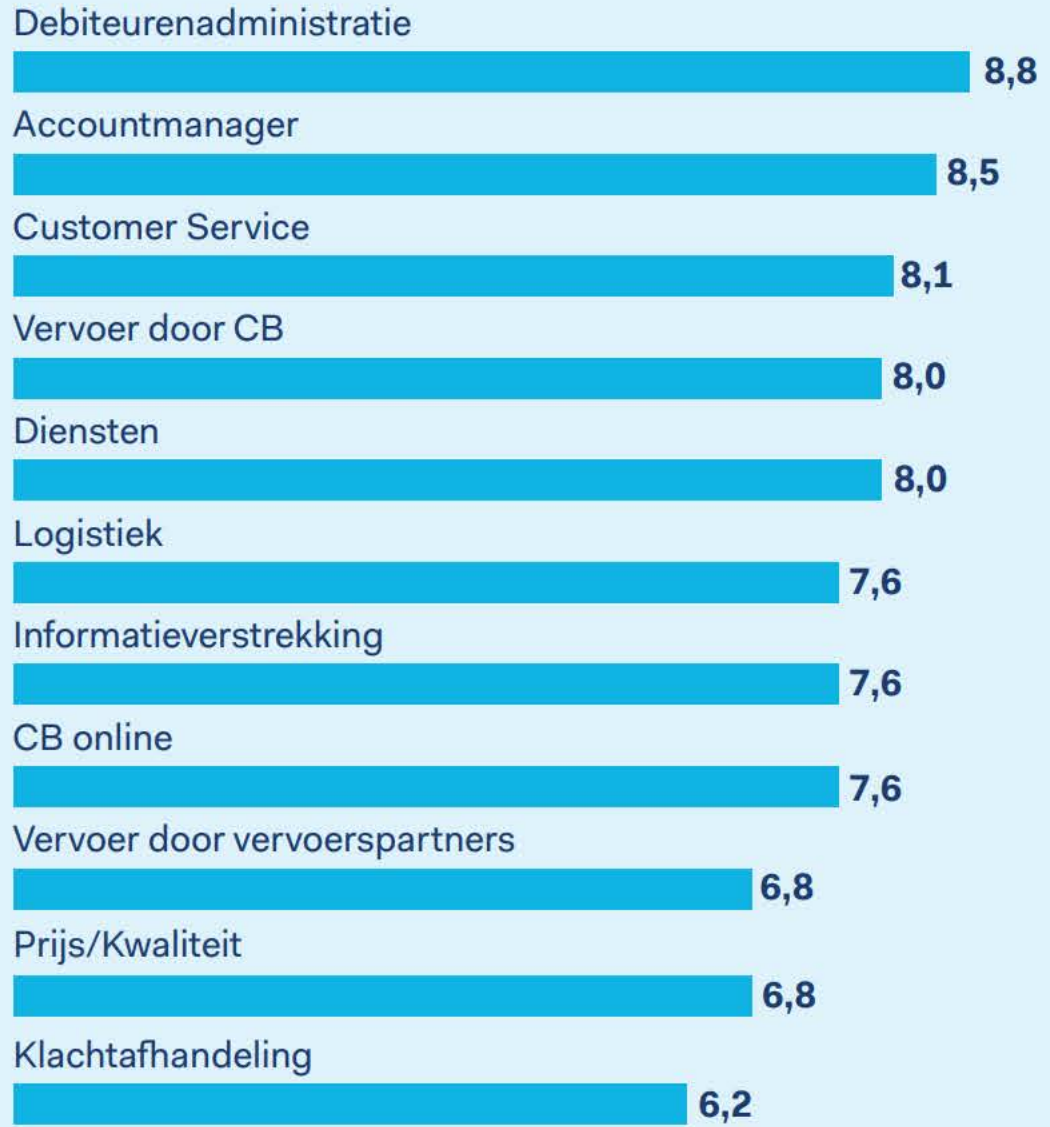
## Tevredenheid per klantgroep



Boekverkoper  
**7,7**



Uitgever  
**7,5**



## Belangrijkste trends voor klanten



### E-Commerce

*“Shift naar online in de verkoopkanalen.”*



### Digitalisering

*“Datavoorziening integraal bekijken: waar ligt je voorraad en hoe loopt dat?”*



### Data-gestuurd werken

*“Belang van data-inzichten. Sturen op data i.p.v. op onderbuik.”*