

connexie

Marktonderzoek

Bereikbaarheid kleine zelfstandige dramatisch

Door Marco Meenenkamp

Vrijdag, 21 augustus 2009



Het is zéér slecht gesteld met de bereikbaarheid van eenmanszaken in Nederland. Dat blijkt uit een onderzoek dat uitgevoerd is door BTC Solutions uit Amstelveen in samenwerking met het telefonisch onderzoekscentrum van Combigroup Services uit Dordrecht. Zo bleek dat 55 procent van de bedrijven niet bereikbaar is voor potentiële klanten.

Voorafgaand aan de introductie van een nieuwe zakelijke dienst door BTC Solutions, die zich richt op de ZZP'er en eenmanszaken in de Nederlandse markt, is er onderzoek gedaan naar de bereikbaarheid van deze bedrijven. Zo bleek dat 55 procent van de bedrijven niet bereikbaar is voor potentiële klanten; bij 45 procent werd de telefoon gewoonweg niet opgenomen en bij maar 10 procent was er sprake van een voicemailmelding. Ook werd er geen gebruik gemaakt van een vakantiemelding.

De partner blijft een structureel onderdeel van de bedrijfsvoering. In 13 procent van de gesprekken bleek de partner de telefoon te beantwoorden, waarvan 10 procent dit niet met de bedrijfsnaam deed. Bij 2 procent werd opgenomen door kinderen of zelfs oma, die aangaven dat paps of de zoon aan het werk was.

Van de deelnemers aan het onderzoek die bereikbaar waren heeft bijna de helft wel eens het gevoel door slechte bereikbaarheid klanten en dus omzet te missen. ZZP'ers die vooral mobiel werken weten niet hoe zij de problemen van bereikbaarheid moeten oplossen. Door de kleinschaligheid van het bedrijf zijn de vaak dure oplossingen geen optie en kunnen zij bij de gemiddelde telecomleverancier niet de beste en scherpste tarieven bedingen.

De algemene conclusie is dat er veel te verbeteren valt in de bereikbaarheid van de ZZP'ers, omdat het nu leidt tot het missen van klanten en omzet en het niet getuigt van een professionele aanpak. En dat is een luxe die slechts weinigen zich kunnen permitteren in het huidige economische klimaat.

Het onderzoek werd uitgevoerd onder bijna 1000 eenmanszaken en ZZP-bedrijven die bij de Kamer van Koophandel geregistreerd staan. Het betrof een niet-gescreende lijst op een telecombehoefte, om het onderzoek zo algemeen mogelijk te laten zijn.