



# MYSTERY-SHOPPER.NL

IJmuiden, 04-12-2006

**Mystery-Shopper.nl**  
**Bloemstraat 16**  
**1975 ER IJmuiden**  
**Tel: 06-48 36 48 31**  
**Mail: [kantoor@Mystery-Shopper.nl](mailto:kantoor@Mystery-Shopper.nl)**

## **Betreft: e-mail responsetijd bedrijven.**

Is een e-mail verzenden zinvol, dat was de vraag waarmee we dit onderzoek begonnen zijn. Om de e-mail responsetijd te meten, hebben wij 100 gerenommeerde bedrijven een e-mail gestuurd met een simpele vraag.

De uitslagen van dit onderzoek vind u hieronder.

### **70% van de bedrijven reageerde op de verzonden e-mail.**

Waarvan:

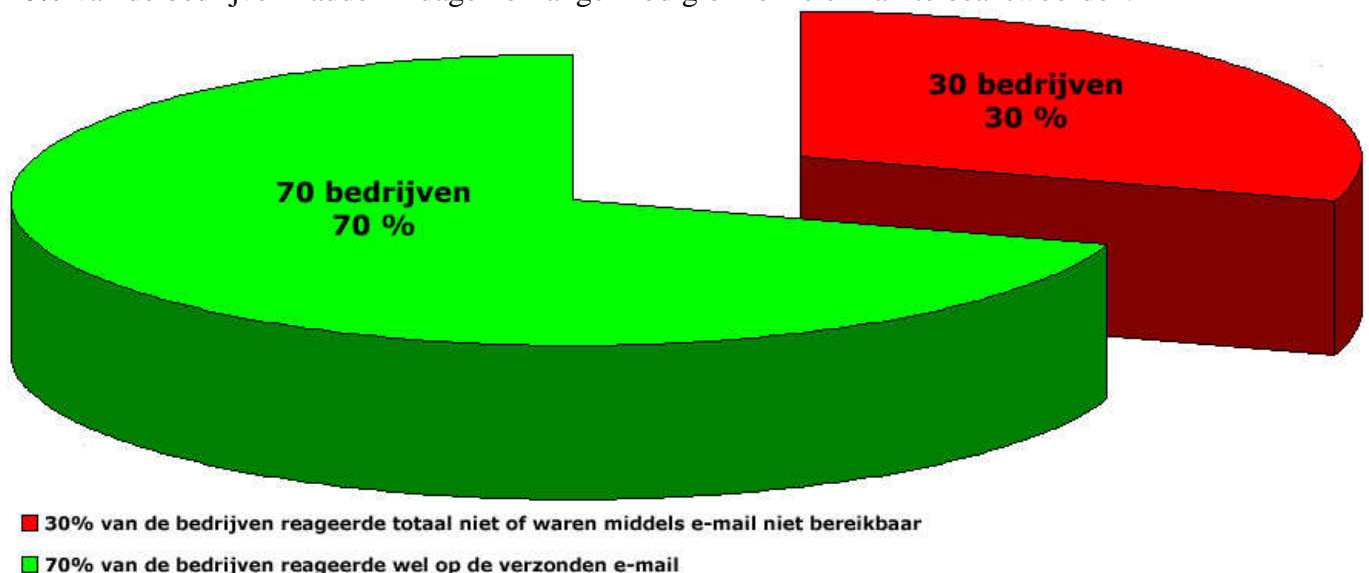
37 % reageerde dezelfde dag nog, waarvan 1 bank zelfs binnen 3 uur.

11% reageerde na 1 dag.

6% reageerde na twee dagen.

6% reageerde na drie dagen

10% van de bedrijven hadden 4 dagen of langer nodig om onze e-mail te beantwoorden.



### **30% reageerde helemaal niet of hadden op de website geen mogelijkheid tot direct contact.**

Waarvan:

16% had geen mogelijkheid tot direct e-mail contact.

14% Reageert gewoonweg niet. Opvallend hierin is dat 5 bedrijven wel een autoreply verzonden hebben dus ook de mail in hun mailbox gehad moeten hebben.



# MYSTERY-SHOPPER.NL

Van de 100 bedrijven gebruikte maar 31 % de autoreply om te melden dat er een bepaalde responsetijd aan de beantwoording zou zitten.

Van de 100 bedrijven gaf 60% procent een correct persoonlijk antwoord, 5% een uitzonderlijk goed verzorgd antwoord, 5% gaf een algemeen of onpersoonlijk antwoord en 30% geen antwoord.

## Opvallendheden in dit onderzoek:

- Alle banken reageerden zeer snel.
- Internet providers reageren pas 4 dagen later, 1 zelfs helemaal niet.
- Zorgverzekeraars reageren binnen 2 dagen.
- 4 van de 5 woonwinkels reageren totaal niet
- 3 van de 5 speelgoed concerns geven geen mail mogelijkheid.
- 3 van de 5 uitzendorganisaties hebben totaal geen reactie op de e-mail gegeven.

