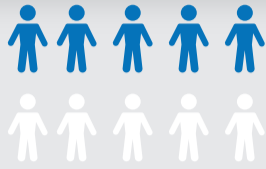
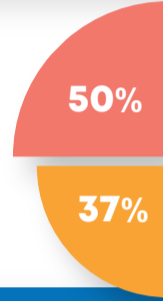
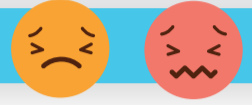


Het effect op klantloyaliteit bij een coatingprobleem

Problemen met glazen binnen de voor de brildrager normale draagtijd



Negatief gevoel Hoe vervelend vindt men dergelijke klachten?



vindt de tijd en moeite die het kost de klacht op te lossen heel vervelend

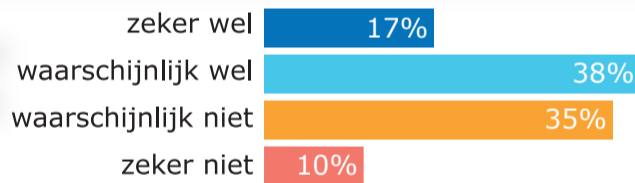
gaat bij klachten niet direct terug naar de opticien, maar stelt dit uit

Nieuwe aankoop Wel of niet bij dezelfde opticien?



1 op de 4 gaat naar een **andere** opticien voor nieuwe bril na coating klachten

Reputatieschade In hoeverre wordt huidige opticien nog aanbevolen na klacht?



beveelt de opticien niet meer aan

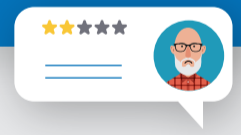
Neveneffecten bij een klacht



Bij **57%** is de kans (heel) groot dat men de negatieve ervaring deelt met anderen



20% gaat voor advies naar een **andere** opticien

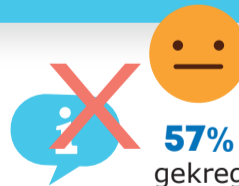


10% deelt de negatieve ervaring online

Advies over coatings



91% heeft behoefte aan uitgebreide uitleg over verschillende coatings

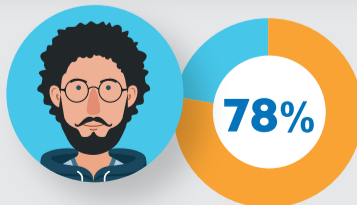


57% heeft deze informatie niet gekregen bij aanschaf van de bril

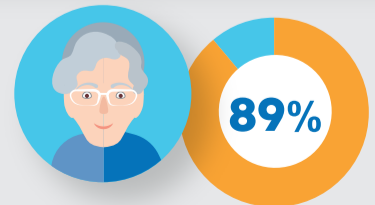
Koopintentie Extra betalen voor coating die beter bestand is tegen problemen?



Bereidheid 15% extra te betalen voor coating



< € 500,-



> € 500,-