



## Klanten HelloFresh krijgen eigen tevredenheidsmanager

Amsterdam, 5 april 2016 - Een ingrijpende verbeterslag in klantcontact heeft er toe geleid dat de tevredenheid over de service van HelloFresh weer is toegenomen. De afgelopen drie maanden is er erg hard gewerkt om de klanttevredenheid te verhogen. Enkele honderdduizenden klanten heeft HelloFresh inmiddels, dat maaltijdboxen, met verse producten en verrassende recepten in Nederland en België bezorgt. Door het grote succes van HelloFresh, was er begin 2016 onvoldoende aandacht voor het kwalitatieve klantcontact. HelloFresh heeft 130 klachten ontvangen. Die zijn allemaal opgelost. Er is een tevredenheidsmanager aangesteld en de tevredenheid over de klantenservice ligt nu weer boven de 90%.

Aan klanten van HelloFresh is het afgelopen kwartaal heel expliciet om hun mening gevraagd. Ruim 2000 klanten hebben ook actief meegewerkt aan het klantonderzoek. HelloFresh wil snel en oplossingsgericht zijn in haar klantcontact. En zal adequaat, eerlijk en open reageren op klachten, vragen en suggesties. Maartje Frederiks, CEO van HelloFresh Benelux: *“Iedere klacht is er voor ons één te veel en we doen er alles aan om onze service aan onze klanten te verbeteren en van hun klachten te leren. Alle feedback die bij ons binnenkomt wordt heel serieus genomen en is de basis voor verbetering van ons product en onze dienstverlening. Daar werken we hard voor en daarom hebben we nu ook een speciale tevredenheidsmanager voor onze klanten aangesteld.”*

### Concrete verbeteringen

Klanten krijgen per omgaande een concreet antwoord op hun vragen, er is een chatmogelijkheid op de HelloFresh-site waar klanten met hun vragen, klachten en suggesties terecht kunnen en er wordt structureel en persoonlijke nazorg gegeven. De onlangs aangestelde tevredenheidsmanager handelt specifieke klachten persoonlijk af. De communicatie aan bestaande klanten en prospects is verbeterd. Alle verkopers zijn opnieuw getraind en de voorwaarden zijn waar nodig verhelderd of aangepast. Daardoor wordt de klant nog beter geïnformeerd voordat hij een abonnement aangaat.



## **Positievare feedback**

Uit onderzoek op Trustpilot blijkt dat het overgrote deel van de gebruikers van HelloFresh heel tevreden tot buitengewoon tevreden is (68,3%). Frederiks: *“Dit is een mooie waardering, maar het is ons dagelijks streven om het aantal klanten dat HelloFresh extreem goed beoordeelt verder omhoog te krijgen. Bij ons product is de klantwaardering en het klantvertrouwen van cruciaal belang. Wij bepalen immers voor hen wat er 's avonds op het bord ligt. Aan mensen die het druk hebben, leveren we verse, kwalitatieve ingrediënten, waarmee zij toch heel gemakkelijk verrassende en gezonde maaltijden kunnen bereiden. En dat vertrouwen moeten we dus elke dag opnieuw verdienen.”*

HelloFresh nodigt trouwe klanten met regelmaat uit voor kookworkshops, waardoor de medewerkers de kans krijgen om hun klanten in levende lijve te ontmoeten en te ontdekken wat de positieve en minder goede ervaringen met de maaltijdboxen zijn. Aan de andere kant biedt het de klanten een kijkje in de keuken van HelloFresh.

### **Contact voor de media:**

Marlies Jongman - Head of PR & communications, HelloFresh Benelux  
Zuidpark, Spaklerweg 50 – 52, Amsterdam  
[marlies@hellofresh.nl](mailto:marlies@hellofresh.nl) / [marlies@hellofresh.be](mailto:marlies@hellofresh.be)  
+31 (0) 20 760 10 63 / +31 (0) 6 48 93 73 65

### **Kantoorbezoek of interviewverzoek?**

Graag laten we in alle openheid zien hoe HelloFresh werkt. Op 7 april organiseren wij daarom een evenement voor journalisten in ons kantoor in Amsterdam. Heb je interesse om eens achter de schermen te kijken bij HelloFresh? Neem dan contact op met Marlies (zie contactgegevens hierboven)

Wil je nog meer weten of heb je vragen voor Maartje Frederiks? Ook die kunnen gesteld worden op 7 april, maar is ook op andere momenten in te plannen. Bel me en we regelen het graag voor je!

### **Over HelloFresh**

HelloFresh is momenteel actief in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Oostenrijk, Nederland, België, Australië en de Verenigde Staten. HelloFresh heeft in de maanden juli t/m september 13,2 miljoen maaltijden geleverd. In november leverde het bedrijf wereldwijd 6,1 miljoen maaltijden. HelloFresh is in november 2011 opgericht en is gevestigd in Berlijn. Daarnaast zijn er kantoren in New York, Londen, Amsterdam en Sydney. Huidige investeerders zijn Baillie Gifford, Insight Venture Partners, Phenomen Ventures, Rocket Internet, en Vorwerk Direct Selling Ventures.