

Britse consument schrijft briefpost nog niet af

19-12-2022 16:00



Het lijkt erop dat fysieke post nog steeds een belangrijke rol speelt in de communicatie tussen bedrijven en consumenten in het Verenigd Koninkrijk. Volgens onderzoek uitgevoerd door Quadient zijn bijna twee derde (62%) van de Britse consumenten geneigd om een brief te openen in plaats van een e-mail. Bijna driekwart (71%) van de 2.000 Britse consumenten die in het najaar van 2022 zijn bevraagd, verwachtten dat banken, advocatenkantoren en andere bedrijven belangrijke documenten, zoals contracten of hypotheek-/pensioenstatements, per post zouden versturen in plaats van per e-mail.

Bijna de helft (47%) van de ondervraagde consumenten was geïrriteerd door het ontvangen van een brief die op het eerste gezicht bedreigend of alarmerend leek, maar uiteindelijk reclame bleek te zijn. Toen de deelnemers werden gevraagd waarom een fysieke brief van een bedrijf beter zou zijn dan een e-mail, gaven 43% aan dat belangrijke brieven altijd met gegarandeerde of ondertekende levering kunnen worden verstuurd, zodat ze kunnen weten dat ze het hebben ontvangen en onmiddellijk weten dat het belangrijk is. 42% zei dat er geen risico bestaat op hacking, phishing of besmetting met virussen, terwijl 37% aangaf dat ze de afwezigheid van spamberichten per post op prijs stelden in vergelijking met e-mail. 39% zei dat brieven persoonlijker aanvoelen en beter aansluiten bij hun behoeften dan bulk e-mailberichten.

Consumenten werden ook gevraagd waarom een bedrijf beter af zou zijn met het versturen van een e-mail in plaats van het schrijven van een brief. Redenen hiervoor waren onder meer de snelheid, toegankelijkheid en regelmaat van deze methode. Van degenen die werden bevraagd, gaf 56% aan dat ze een e-mail onmiddellijk kunnen ontvangen en beantwoorden, wat betekent dat ze sneller kunnen communiceren met een bedrijf als dat nodig is, in plaats van via fysieke brieven. 54% prefereerde e-mail omdat berichten vanaf elke locatie en op elk moment kunnen worden

Redactie