

9 op 10 Belgen stuit op foutieve informatie over bedrijven op het internet

Onderzoek van iVox in opdracht van goudengids.be toont aan dat bedrijven potentiële klanten recht in de armen van de concurrentie jagen

Antwerpen, 3 maart 2016 – Bedrijven jagen potentiële klanten recht in de armen van de concurrentie. Dat is de belangrijkste bevinding van een onderzoek¹ door onafhankelijk onderzoeksbureau iVox uitgevoerd bij 2000 Belgen in opdracht van goudengids.be. Belgen die online en mobiel bedrijfsinformatie zoeken, stuiten vaak op onvolledige en verouderde informatie. Hierdoor belanden ze vaak bij een andere dienstverlener of handelaar dan ze initieel in gedachten hadden.

De belangrijkste conclusies:

> Zie ook de infographic in bijlage

- **PRAKTISCH:** 98% van de Belgen zoekt openingsuren, 96% adressen en locaties op kaart
- **ONDERWEG:** 2 op 3 Belgen zoekt deze informatie op terwijl hij onderweg is, het vaakst met de smartphone (56%) en/of met GPS (54%)
- **ONLINE/OFFLINE:** 3 op 5 Belgen bezoekt een zaak nadat hij er online info over heeft gevonden
- **MEERDERE PLATFORMEN:** 98% van de Belgen zoekt die informatie op Google, 66% op goudengids.be, 60% op Facebook, 42% op openingsuren.be en 40% op 1207
- **HORECA & RETAIL:** De Belg zoekt vooral info over horeca (93%) en diensten (92%) en verder ook over kledingwinkels (88%), supermarkten (87%) en vrije beroepen (85%)
- **ONVOLLEDIG/VEROUDERD:** Wanneer hij online zoekt, stuit 9 op 10 Belgen op onvolledige en verouderde bedrijfsinformatie; bijna 4 op 5 belandt wel eens op een website die buiten werking is

>Foutieve bedrijfsinformatie jaagt potentiële klanten in de armen van de concurrentie

De explosie aan online platformen brengt ook een toename aan foutieve bedrijfsinformatie met zich mee. “Online platformen nemen vaak gegevens van fysieke winkels, dienstverleners of handelaars over zonder ze te verifiëren. Verouderde en onjuiste informatie verspreidt zich zo bijzonder snel op het web. Een online scan van 2000 Belgische bedrijven leert dat van de bedrijven die op 1 online platform aanwezig zijn, er 58% met foutieve bedrijfsgegevens staan. Van bedrijven die op 3 platformen te vinden zijn, zijn dat er zelfs 99%,” legt Wim Vermeulen, Marketing Director bij goudengids.be, uit. “Het is onbegonnen werk om als ondernemer continu handmatig je gegevens op elk online platform te beheren. Nochtans jaagt die onjuiste informatie potentiële klanten in de armen van de concurrentie. Om die reden lanceert goudengids.be Presence Manager,” licht Vermeulen toe. “Met Presence Manager kan de KMO met één klik zijn profiel op meer dan 20 platformen zoals Google, Facebook, openingsuren.be, Garmin corrigeren, vervolledigen en updaten.”

¹ Onderzoek uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau iVox bij 2.000 Belgen in opdracht van goudengids.be. De bevraging werd afgenomen in december 2015.

goudengids.be lanceert de nieuwe oplossing midden maart in exclusief partnership voor België met het Amerikaanse Yext, dat met meer dan 500.000 klanten wereldwijd de marktleider is op het vlak van 'location data management'.

>Belgen zoeken online vóór ze een fysieke winkel bezoeken – 2 op 3 zoekt zelfs onderweg

Er wordt flink wat gedebatteerd over het verband tussen online en offline bezoek- en koopgedrag. Het onderzoek van iVox voor goudengids.be bevestigt dat het internet voor Belgen een belangrijke bron is alvorens ze zich naar reguliere fysieke winkels of dienstverleners begeven: 3 op 5 Belgen bezoekt een zaak nadat hij er online informatie over heeft ingewonnen; 2 op 3 Belgen zoekt die informatie zelfs onderweg. Een vaststelling die volledig aansluit bij de trend van 'webrooming' waarbij de consument vanuit zijn zetel een selectie maakt van wat hij graag wil om het nadien in de winkel zelf te kopen.

>Belgen azen op promoties wanneer ze online informatie inwinnen

De Belg is zeer praktisch ingesteld: hij zoekt het vaakst naar (1) openingsuren, (2) adressen, (3) locaties op kaart en (4) telefoonnummers. Verder krijgt onze reputatie van ijverige koopjesjagers bevestiging: 88% van de Belgen zoekt promoties, 6 op 10 Belgen zoeken minstens 1 maal per maand de beschikbaarheid van een bepaald product op en evenveel Belgen zoeken naar een productoverzicht en/of productvergelijkingen. Wie zoekt, vindt echter niet altijd: gemiddeld 1 op 10 (11,6%) Belgen oordeelt dat praktische bedrijfsinformatie moeilijk te vinden is en bijna 2 op 5 (38,8%) Belgen vinden dat van productgerelateerde informatie.

>Belg raadpleegt meerdere platformen, waaronder –verrassend- ook Facebook

Google vormt het zoekplatform bij uitstek (98%) voor de Belg, gevolgd door meerdere lokale online platformen (40 à 66%) zoals openingsuren.be, 1207 of goudengids.be. De verrassing komt echter uit de sociale mediahoek: 3 op 5 Belgen zoeken op Facebook, de jongere leeftijdsgroep (69% bij 17 à 34-jarigen) meer dan de oudere (51% bij 35 à 50-jarigen). Het bewijst hoe Facebook vandaag zijn rol als sociaal medium ontstijgt en steeds meer een algemene informatiebron wordt.

>Belg stuit op onvolledige en verouderde online bedrijfsinformatie

Het hoeft niet te verbazen dat de Belg online vooral info zoekt over horeca (93%, bijv. cafés, restaurants, hotels) en services (92%, bijv. post, bank, gemeenschap), gevolgd door kledingwinkels (88%), supermarkten (87%) en vrije beroepen (85%, bijv. dokter, advocaat, notaris, architect). Zijn online zoektocht blijkt echter frustrerend. 9 op 10 Belgen wordt geconfronteerd met ontbrekende of verouderde bedrijfsgegevens, meer dan 8 op 10 moet meermaals klikken vooraleer de gezochte webpagina te vinden of krijgt sneller informatie over de concurrentie onder de ogen dan over de gezochte zaak. Meer dan 7 op 10 belandt zelfs op een website die buiten werking is.

Over goudengids.be⁽¹⁾

goudengids.be™, het grootste digitaal bedrijf van België, helpt alle Belgische ondernemers hun zaak te laten groeien. Als veelzijdig digitaal marketingagentschap helpt goudengids.be ondernemers met een aanbod van flexibele en effectieve marketing en communicatie oplossingen, op maat van de noden van de onderneming.

Aanvullende diensten (mobiel, online, print en telefonisch) zorgen er voor dat potentiële klanten snel en gemakkelijk de weg vinden naar relevante bedrijven en dienstverleners in hun buurt.

(1) goudengids.be is eigendom van Truvo Belgium. Kijk voor meer informatie op www.info.goudengids.be.

**Over Yext**

Yext is wereldmarktleider in 'location data management' met als missie mensen te helpen zich naar locaties te begeven. Het bekroonde Yext Location Management Platform stelt bedrijven van elke omvang in staat om locatiegegevens te beheren over hun websites, mobiele apps, interne systemen en het grootste ecosysteem in de markt van kaarten, apps, sociale netwerken, directories en zoekmachines zoals Google, Apple, Facebook en Bing. Onze oplossingen laten de 50 miljoen bedrijven in de wereld toe om face-to-face en digitale interacties op te drijven die merkbekendheid verhogen, om voetgangersverkeer te stimuleren, en om omzet te verhogen. Yext is gevestigd in het hart van New York City met meer dan 500 medewerkers die wereldwijd actief zijn in Chicago, Dallas, Washington DC, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk. Yext is erkend als een van de snelst groeiende Amerikaanse bedrijven door de Inc 500 (# 212 in 2015), een van Forbes Most Promising Companies (2014 en 2015) en één van de Best Places Fortune's to Work (2014 & 2015). Meer informatie over hoe we mensen helpen om zich naar locaties te begeven op www.yext.com.

Perscontact:

goudengids.be – Christophe Batens

Tel: 0486 25 92 87

christophe.batens@goudengids.be