

# Zo blijft Baja Bikes zich onderscheiden door service

november 20, 2019

[Bert Sitters](#)[Nieuws](#)

**Baja Bikes, Nederland's fietstour en fietshuur aanbieder voor stedentrippers in 150 steden, blijft zich onderscheiden door een hoge klanttevredenheid. Meer dan 10.000 klanten reviewden het bedrijf bij de onafhankelijke reviewsite Ekomi. De gemiddelde waardering van de laatste 12 maanden is een 9,2 voor de service en kwaliteit van het Nederlandse tweewielerimperium voor stedentrips.**



Baja Bikes investeert al jaren in klantgerichtheid, klanttevredenheid en kwaliteit. Rigmar Brandenburg van [Baja Bikes](#) legt uit waarom: "In een markt waar het lijkt alsof miljoenen investeringskapitaal de sleutel tot succes is, blijven wij ons richten op de ervaring van elke individuele klant. We praten met ze, we vragen ze naar hun ervaringen en luisteren naar hun suggesties om te blijven verbeteren". Zo worden continu verbeteringen doorgevoerd, waardoor het bedrijf steeds blijft ontwikkelen.

Lees ook dit artikel: [Zo creëren Landal GreenParks en Natuurmonumenten een unieke natuurbeleving](#)

Door deze klantgerichte aanpak won Baja Bikes in 2015 al de vakantiebeurs-award voor beste reisbedrijf (publieksprijs en vakprijs). Vandaag de dag is het misschien nog wel belangrijker om klantgericht te zijn dan dat het toen was. Amanda Schellius, product manager: "De groei

van Baja Bikes naar meer dan 150 steden, maakt het blijven opletten juist nodig. Je wilt groeien met hetzelfde kwaliteitsniveau dat men van je gewend is”.

Rutger Uittenbogaard, online marketeer en contentbeheerder, merkt een toename in de conversie door de klantenfeedback te verwerken: “We maken praktische informatie makkelijker toegankelijk door te luisteren naar de meest gestelde vragen van klanten”. Een andere verbetering is het implementeren van een chatbot die de meest gestelde vragen beantwoordt, zichzelf steeds intelligenter maakt en zodoende blijft leren.

Gemma van Hoorn fietste vorige week met [Baja Bikes](#) voor de vierde keer sinds 2013: “Ik vind het fijn dat je snel antwoord krijgt als je een vraag hebt, en ze zijn super sympathiek. Ik heb één keer een klacht gehad en die werd meteen opgelost”.