

Hírek

Felmérés készült a vevőkiszolgálásról

Marketinginfo.hu - 2016-04-01 17:01

Kutatás

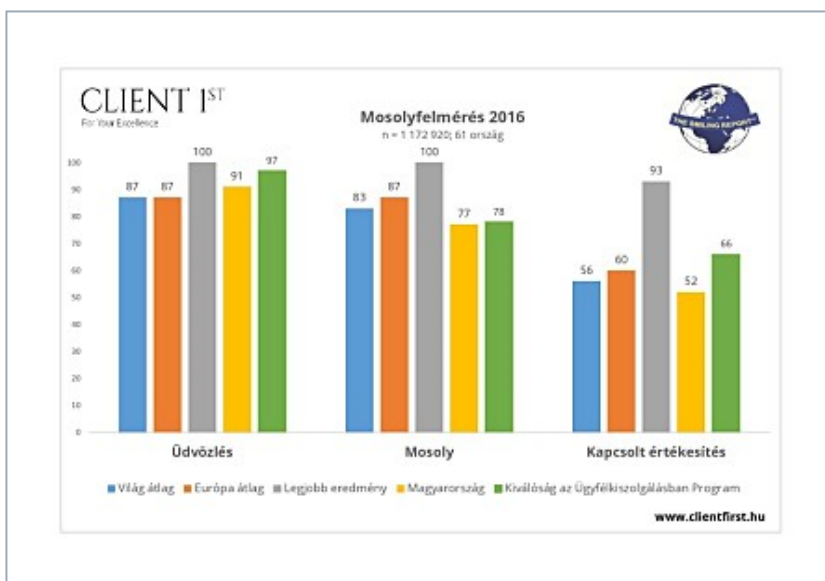
Hazánk 2008 óta vesz részt a felmérésben, változó mutatószámokkal. Úgy tűnik, az elmúlt években sikerült a világtátlaghoz felzárkózni, a legjobban teljesítő országok eredményeit viszont egyelőre nem tudjuk elérni.

Kicsivel kevesebbet mosolyognak a magyar eladók, mint a megelőző 2 évben, köszönteni viszont az esetek több mint 90 százalékában köszöntik a vevőket - derül ki abból a vevőkiszolgálási felmérésből, melyben 61 ország próbavásárlást végző szolgáltatói vettek részt világszerte, több mint 1,1 millió esetet vizsgálva.

A hazai üzletekben a vizsgált esetek 91 százalékában köszöntötték a vevőket. A mosoly tekintetében a magyarok 77 százalékot értek el a megelőző évi 81 százalékhoz képest. A kiegészítő termékek, szolgáltatások ajánlásában, azaz a kapcsolt értékesítések terén viszont 52 százalékos eredménnyel végeztek a magyar eladók, mely javulást jelent a korábbi évekhez képest. Hazánk összesítésben a középmezőnyben végzett. A mosolygás és köszöntés területén való minimális visszaesés jól mutatja, hogy a vevőkiszolgálás terén van még hova fejlődni, és folyamatosan szükség van a terület gondozására - véli a ClientFirst Consulting Kft.

A világtátlag mosolygás tekintetében 83 százalék, az üdvözléseket vizsgálva 87 százalék. A vevők 56 százaléka kapott ajánlatot egyéb termék megvásárlására, szolgáltatás igénybevételeire a tizenkettedik alkalommal elvégzett kutatás szerint. A mosolygás és üdvözlés tekintetében a tavalyi évhez hasonlóak az eredmények, a kapcsolt értékesítés - mely a kezdetek óta a legalacsonyabb mutatóval bír - a 2004-es első felméréshez képest 14, tavalyhoz képest pedig 3 százalékos javulást mutat. Jelentős különbségek vannak azonban az egyes földrészek, országok és iparágak között.

"Hazánk 2008 óta vesz részt a felmérésben, változó mutatószámokkal. Úgy tűnik, az elmúlt években sikerült a világtátlaghoz felzárkózni, a legjobban teljesítő országok eredményeit viszont egyelőre nem tudjuk elérni" - értékelte az adatokat Mózes István, a ClientFirst Consulting Kft. ügyvezetője.



Mosolygás: Írország megismételte a tavalyi kiváló teljesítményt és ismét az élen végzett mosolygás tekintetében 100 százalékos eredménnyel. A második helyen megosztva Spanyolország és Svájc áll 97-97 százalékkal. A legkevesebbet a hong kongi vevőkiszolgálók mosolyognak (46%), de a lista végén végzett még Makaó (53 százalék) és Horvátország (59 százalék) is. Világszerte átlagosan a legtöbbet (89%) az autóiparban, a legkevesebbet a közlekedésben dolgozó kiszolgálók (43%) mosolyognak.

Üdvözlés: A lista élén 4 ország végzett, melyből 3 dél-amerikai. Írország mellett Guatemala, Venezuela, Paraguay 100%-os eredményt ért el az üdvözlés terén, de Costa Rica is az élmezőnyben végzett 99 százalékkal. Szintén az élmezőnyt erősíti az üdvözlést vizsgálva Görögország, Panama és Svájc is egyaránt 99 százalékos mutatóval. Hong-Kongban és Makaón viszont kevesen (53 százalék) köszönnek a vevőknek. Iparági szinten a kormányzati (94 százalék) és az egészségmegőrző, szépségápolási (health & beauty) (93 százalék) végzett az élen üdvözlés tekintetében, a legrosszabb eredményt pedig a közlekedési terület (67 százalék) produkálta, bár a tavalyi szintén utolsó helyezéshez képest a javulás 12 százalékos.

Kapcsolt értékesítés: A felmérések kezdete óta ez a tényező mindig is alacsonyabb eredményeket hoz, mint az üdvözlés vagy a mosoly. A listát a Dél-Amerikai országok vezetik, akárcsak a korábbi években. Guatemalában az esetek 93 százalékban ajánlottak az eladók más terméket vagy szolgáltatást a vevőnek, míg Costa Rica-n 87 százalékban. A legrosszabb eredményeket akárcsak tavaly, Japánban (23%) mérték. Az iparágakat vizsgálva a szabadidő szektorban születtek a legmagasabb értékek (7 százalék), amely tavaly viszont az utolsó helyen állt, így jelentős a javulás (25 százalék). A felmérés szerint az egészségmegőrző és szépségápolási (health & beauty) szektorban ajánlottak legkevesebbé kiegészítő termékeket és szolgáltatásokat az eladók (33 százalék).