

Rovatok: rovataink > aktuális

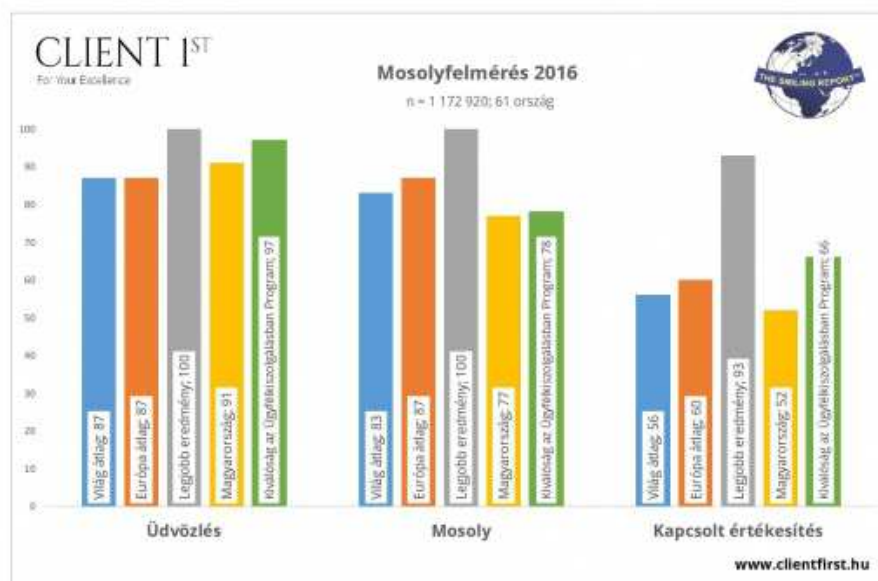
A magyar eladó kevesebbet mosolyog

2016-04-05 16:08

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 eset alapján.

Az üzletekben Magyarországon 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 – tájékoztat a ClientFirst Consulting Kft.

A világszerte mosolygás tekintetében 83 százalék, az üdvözléseket vizsgálva 87 százalék. Világszinten 56 százalék kapott ajánlatot egyéb termék megvásárlására, szolgáltatás igénybevételére 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 világszerte felzárkózni, a legjobban teljesítő országok eredményeit viszont egyelőre nem tudjuk elérni” – értékelte az adatokat Mózes István, a ClientFirst Consulting Kft. ügyvezetője. Hozzátette: a világszerte felmérés eredményei ismét igazolták számukra, hogy kiemelten szükség van az ügyfélkiszolgálás színvonalának gondozására, folyamatos fejlesztésére. A vállalatoknak fel kell ismerniük, hogy a kitartó munka meghozza az eredményt. Azok a cégek például, akik bekapcsolódtak a Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Programba, a hazai átlaghoz képest rendszeresen jobban teljesítenek. A legfrissebb eredmények alapján a vásárlók 78 százalékát üdvözölték mosolygva, 97 százalékukat köszöntötték. A kapcsolt termékek ajánlása területén pedig 66 százalékot értek el a program résztvevői.

Magyarországon egyelőre még kevesebb azon vállalkozások száma, akik a fejlesztéssel kezdenek és ezáltal bevétel növekedést realizálnak. Gyakoribb, hogy a cégek csak azt követően gondolnak a fejlesztésre, miután már összegyűlt erre a keret. Szakértők szerint azonban az előbbi jóval gyorsabb és látványosabb növekedést hoz, míg utóbbi sok esetben meg sem valósul, mert a pénzt más területre csoportosítják végül. Ezért mindenképpen szükség van egyfajta szemléletváltásra – véli Mózes István.

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 hongkongi vevőkiszolgálók mosolyognak (46%), de a lista végén végzett még Makaó (53 százalék) és Horvátország (59 százalék) is. Világszerte átlagosan a legtöbbet (89%) az autópárhuzamban, 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 élén 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 vevőknek, 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 legkevésbé kiegészítő termékeket és szolgáltatásokat az eladók (33 százalék).

(forrás: [Kreatív Online](#))

© 2009 - 2016 Professional Publishing