

RAZISKAVA MYSTERY SHOPPING – GUEST 2018 – 2. DEL

Kakovost storitev v supermarketih in bencinskih črpalkah v regiji

V prejšnji številki smo predstavili povprečne rezultate analize skrivnostnih nakupov za šest regijskih držav in osem dejavnosti, ki jih je v obdobju od 15. maja do 15. junija 2018 izvedla hrvaška agencija za skrivnostni nakup Heraklea v sodelovanju z lokalnimi *mystery shopping* agencijami (v Sloveniji z agencijo Skrivnostni nakup, d. o. o.). Merili so pet osnovnih elementov kakovosti storitev. V tej številki se bomo osredotočili na dve dejavnosti, ki ju s svojimi novicami, analizami in drugimi prispevki "zasleduje" revija InStore.

Obnovimo najprej, katerih je teh pet osnovnih elementov dobre in kakovostne storitve, ki so jih posamezne agencije merile s ciljem, da poiščejo najboljše izvajalce teh storitev v celotni regiji. To so:

- pozdrav,
- ugotavljanje potreb/želja kupca,
- predstavitev izdelka/storitve,
- ponudba dodatnih izdelkov/storitev,
- zahvala za obisk.

Teh pet element predstavljata tudi akronim angleške besede GUEST (gost) za Greet, Understand, Explain, Suggest, Thank.

Povprečni rezultati po državah

Iz Grafa 1 lahko vidimo, da je v vseh državah veliko boljše storitev na bencinskih črpalkah kot v supermarketih, kjer so se ocenjevali strežni oddelki (oddelki kruha, delikatese ali mesnica). Razloge vidimo v tem, da na bencinskih servisih več vlagajo v izobraževanja in preverjanja kakovosti dela zaposlenih do strank. Gre tudi za hitrejša nakupa, kot so strežni oddelki, manjših površin kot supermarketi in s tem hitrejša in bolj osebna obravnava strank.

Ko primerjamo obe dejavnosti in gledamo z vidika posamezne države, bode v očeh zlasti velika razlika v Črni Gori, pa

Avtorica: Natalia Ugren,
direktorica, Skrivnostni nakup, d. o. o.

SKRIVNOSTNI NAKUP
MYSTERY SHOPPING

www.skrivnostni-nakup.com

Member since 2005
MSPA
MYSTERY SHOPPING
PROVIDERS ASSOCIATION



prezaposljo v proizvodnjo predvsem zaradi bolj urejenih delovnikov in vnaprej načrtovanega delovnega časa, medtem ko je v trgovini največji problem, da veliko zaposlenih ne ve, kako bodo delali v naslednjih dneh in s tem imajo tisti z družinami še večje probleme glede organizacije časa.

Kljub temu je pri tem treba poudariti, da so nominalni rezultati kakovosti storitev še vedno najvišji v Sloveniji (prednost pred preostalimi državami sicer ni več tako izrazita), za Črno goro pa lahko rečemo, da so še vedno dokaj porazni.

Trend razvoja kakovosti storitev na bencinskih črpalkah

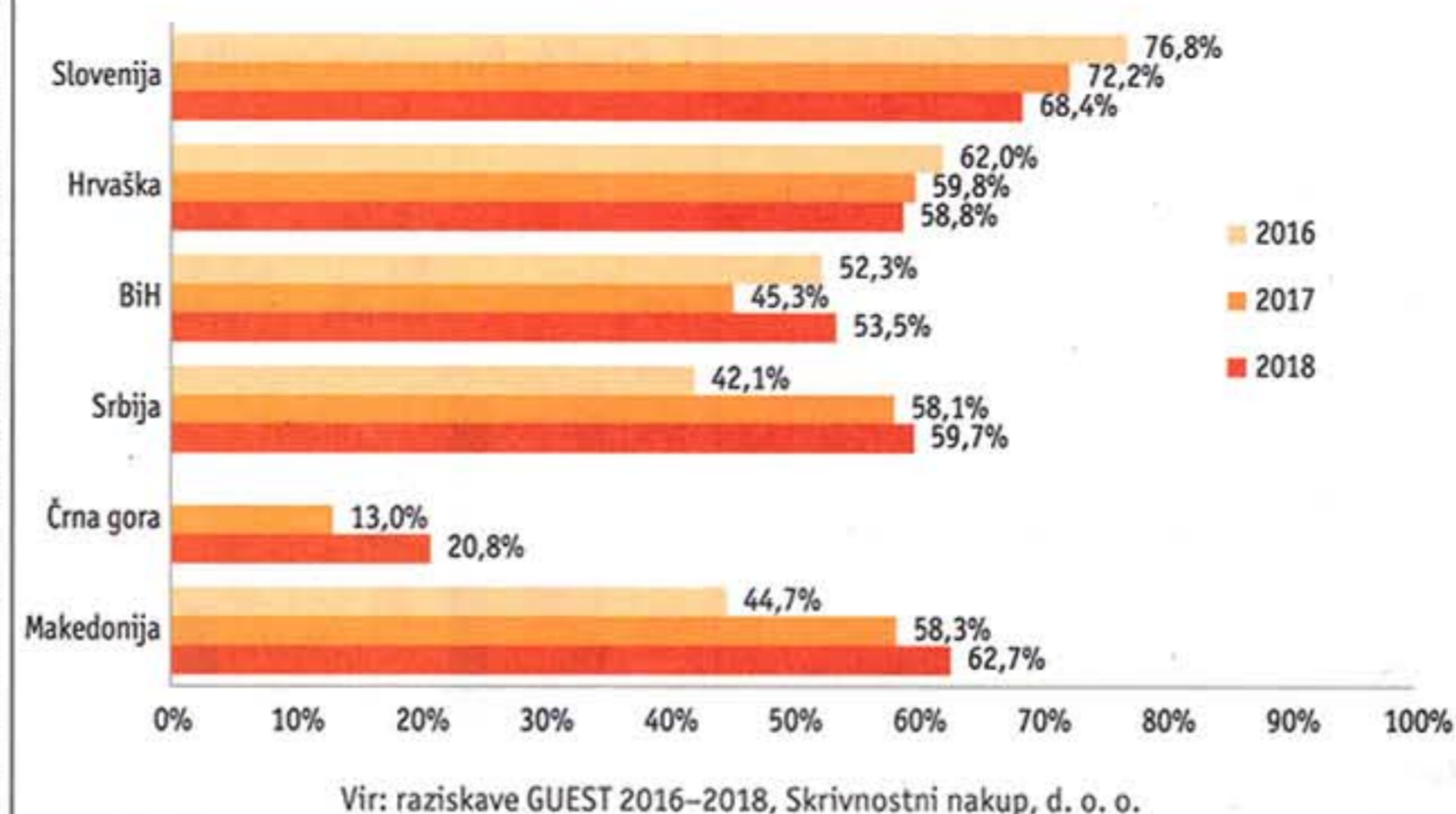
Tudi tu kakovost storitve na bencinskih črpalkah pada v treh državah, in sicer zopet v Sloveniji in na Hrvaškem ter tudi v BiH, medtem ko v preostalih treh državah opazimo rastoči trend (Graf 3).

Razloge vidimo kot pri supermarketih: vedno več pomanjkanja primerne kadra (dobri zaposleni odhajajo, povprečni ostajajo), v državah, kjer kakovost storitve raste, pa je zavedanje vodstva v teh državah, da več vlagajo v kadre (izobraževanja, več povratnih informacij), kot je bilo to v preteklem obdobju in s čimer so že prej začeli delati v Sloveniji in Hrvaškem.

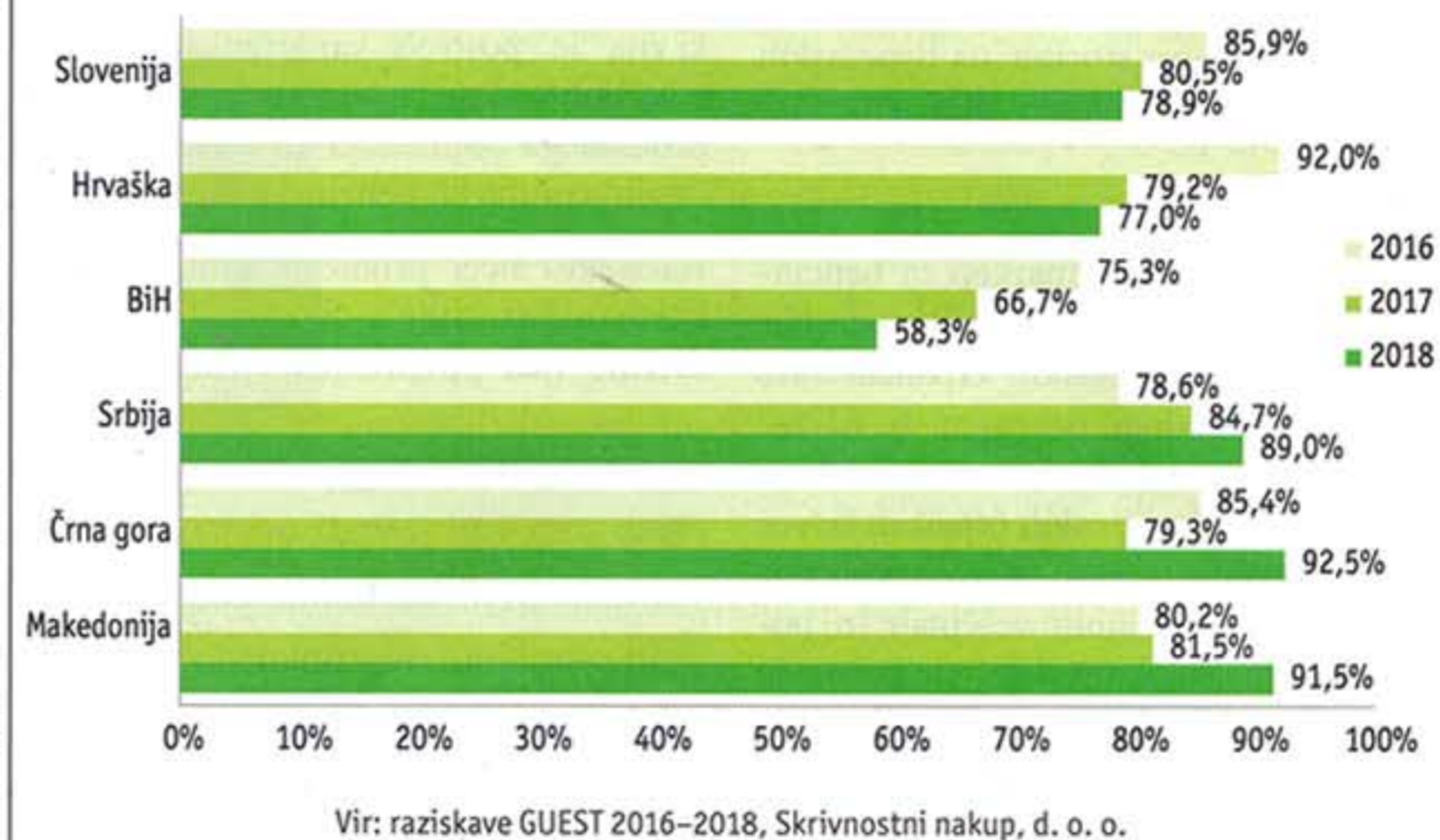
Povprečni rezultati po kategorijah postrežbe v supermarketih

Ko gledamo na pet osnovnih elementov pogledamo podrobneje, kakšna je bila lani kakovost storitev v posameznih državah (Graf 4), opazimo, da smo v Sloveniji z izjemo "postavljanja vprašanj" po vseh drugih kriterijih še vedno vodilni.

Graf 2: Povprečni rezultati po državah 2016-2018 "SUPERMARKETI"



Graf 3: Povprečni rezultati po državah 2016-2018 - "BENCINSKE ČRPALKE"



Zgoraj omenjeni kriterij in "dodatna ponudba" sta tudi sicer v vseh državah najslabše ocenjena.

Kot dodatno zanimivost lahko izpostavimo, da je Črna gora pri kar treh osnovnih elementih dosegla minimalno število možnih točk (!), pri vseh državah pa je bila izpostavljena strokovnost prodajnega osebja.

Povprečni rezultati po kategorijah postrežbe na bencinskih črpalkah

Na bencinskih črpalkah je situacija v primerjavi s supermarketi nekoliko drugačna (Graf 5). Če malce poenostavimo, lahko rečemo, da je kakovost posameznih petih storitev pri vseh državah na višji ravni, kot je to primer v supermarketih, Slovenija še zdaleč ni vodilna, zanimivo pa je, da so se tu najbolj odrezale najjužnejše države – Makedonija, Črna gora in Srbija, najslabšo kakovost storitev na bencinskih črpalkah pa smo zasledili v BiH.

Zaključek

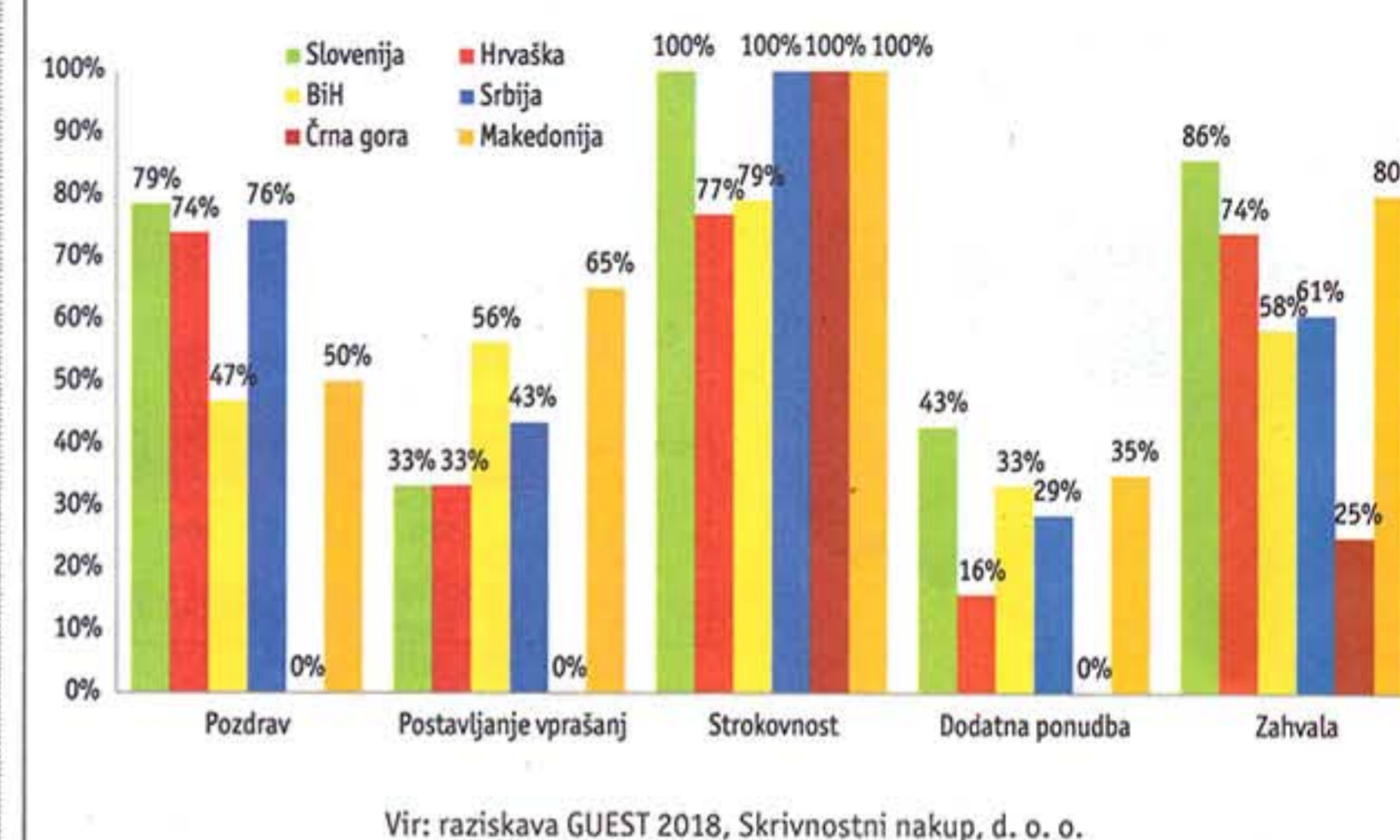
Primerjava med supermarketi in bencinskimi črpalkami po kategorijah postrežbe pokaže, da na bencinskih črpalkah zelo izstopajo isti razlogi, omenjeni že na začetku. Razlika med obema se namreč kaže v tem, da so na bencinskih črpalkah že več let intenzivneje vlagali v izobraževanja zaposlenih o prodajnih veščinah in pomembnostih strank ter delali na izvajanju dodatne prodaje. V supermarketih so se medtem bolj osredotočili na zaposlenega,

Kaj je raziskava skrivnostni nakup – Mystery Shopping?

Raziskava skrivnostni nakup (*Mystery Shopping, angl.*) je anonimna raziskava oziroma ocena kakovosti storitev in odnosov s kupci na prodajnih mestih, izvedena bodisi osebno, telefonsko bodisi preko interneta.

Z raziskavo natančno analiziramo, kako se prodajno osebje obnaša do kupcev, pri čemer podatkov ne pridobivamo od resničnih strank, temveč od navideznih potrošnikov – skrivnostnih kupcev. Skrivnostno nakupovanje ni anketiranje.

Graf 4: Povprečni rezultati po državah po kategorijah postrežbe 2018 "SUPERMARKETI"



ki zna "le" postreči, kar stranka želi, in so tako bolj v vlogi "postrežbe" in ne v vlogi prodajnega ponudnika ali svetovalca, kot imajo to v mislih bencinske črpalke.

Raziskava sicer prikazuje tudi, da se po kakovosti storitev v Sloveniji še zmeraj držimo nad povprečjem. Malo pa smo

zaspali na lovorikah, saj so nas v nekaterih elementih izrinili iz prvega mesta, na katerem smo bili prej nekaj let zapored. Ostale države nam torej sledijo, čeprav z različnimi hitrostmi in predvsem dejanskimi izboljšavami kakovosti posameznih storitev.

Z gospodarsko rastjo in večjo konkurenco na trgu oz. med ponudniki storitev, smo v prvi vrsti odvisni od naših zaposlenih. Dokler bomo v njih videli strošek in jih ne bomo izobraževali v smeri pomena kupcev, izvajanja pravih prodajnih postopkov in pokazali, kako lahko iz povprečnega zaposlenega postanejo vrhunski zaposleni, bomo povprečni in ne bomo izstopali od konkurence. Razen pri dajanju še večjih popustov, kar pa se dolgoročno podjetju ne izplača.

Graf 5: Povprečni rezultati po državah po kategorijah postrežbe 2018 "BENCINSKE ČRPALKE"

