

Nagyon nem szeretünk sorban állni

2008.10.07 11:56

MNO

A 21 európai ország között Magyarországon 8 nagyvárosban – Budapesten, Debrecenben, Pécsen, Miskolcon, Győrött, Székesfehérváron, Zalaegerszegen és Szegeden – mérték fel a sorbanállási szokásokat. A ClientFirst Consulting próbavásárlói jártak bankban, postán, szupermarketben, kis élelmiszerboltban, italboltban, gyorsétteremben, gyógyszertárban, ruhaüzletben, italboltban, valamint autóbusz- és vasútállomás jegyirodában. A tapasztalatok meglehetősen vegyesek: úgy tűnik, sajnáljuk az időt a sorban állásra, meglehetősen türelmetlenek vagyunk, ha várakoznunk kell. Míg az összes ország átlagát nézve 100-ból 17 ember elégedetlenkedik a hosszú sorban állás miatt, addig itthon az emberek több mint negyede, azaz 28 fő ad hangot elégedetlenségének.

A felmérés szerint az eladók valamivel több mint fele mosolygott is a vevőkre – ez a mutató csak 1 ponttal marad el az európai átlagtól. Nem jellemző, hogy a várakozásért elnézést kértek az eladók – 100-ból mindössze 8 tette ezt meg –, de nem sokkal jobb az európai átlag sem a maga 9 százalékkal. A legtöbb időt Magyarországon, Oroszországban, Romániában és Törökországban töltünk sorban állással. Hazánkban átlagosan 8 fő áll előttünk a sorban, szemben az európai 3-4 fővel. A várakozási idő az átlagnál jelentősen több nálunk: az európai 3-4 perccel szemben itthon legalább 5 perccel kell várunk. Bizonyára szívesebben állnánk sorba Ausztriában, Dániában, Írországban, Portugáliában vagy Svédországban – ott található ugyanis a kontinens leggyorsabban haladó sorait. A vizsgált helyeken – Európában és Magyarországon is – a postán számíthatunk a leghosszabb sorban állásra. A próbavásárlóknak itthon egy szegedi postán és egy debreceni bankban kellett a legtöbb időt tölteniük: mindkét esetben 35 perc volt a várakozási idő, de átlagosan is ezek a kategóriák (posta és bank) vezetik a rangsort. Érdekes, hogy a lettek a 4 perces várakozási idejükkel rendkívül elégedettek: a sorban állók csaknem 40 százaléka tartja hosszúnak ezt az amúgy átlagosnak számító időt.

És hogy kik vannak a legrosszabb helyzetben? A leghosszabb sorbanállási időt Milánóban mérték egy vasúti jegypénztárban: 118 várakozó ügyfél mögött 1 óra 50 percbe telt, mire sorra került a próbavásárló, egy áprilisi szombaton. Követni való példaként tekinthetünk az ügyfélszolgálat minősége szempontjából az Egyesült Királyságra – itt a legkedvesebbek és legsegítőkéesebbek az eladók. A legelégedettebb sorban állók nyugati szomszédaink: az osztrákok mindössze 3 százaléka reklamál a várakozás hosszúsága miatt – igaz, Ausztria a „leggyorsabban haladó sorok” országai közé tartozik. Magyarországon a kiszolgálási helyeknek kevesebb mint 30 százaléka alkalmaztak „egysoros rendszert”, ami azt jelenti, hogy egy sorban állnak a várakozók, és az éppen megüresedő pénztárhoz lép a következő. A válaszadók 56 százaléka szerint a próbavásárlások alkalmával lett volna lehetőség a várakozási idő csökkentésére, és ezt jellemzően több pénztár kinyitásával oldották volna meg. A tesztelt egységek 22 százaléka tettek lépéseket annak érdekében, hogy a várakozási időt csökkentsék, többnyire a vevők által jónak tartott megoldással (további pénztárak nyitásával) élve, de a személyzet számának növelését is sok helyen alkalmazták.

A Mystery Shopping Providers Association* (MSPA) 2008 áprilisában egész Európára kiterjedő kutatást végzett az egyes országok sorbanállási kultúrájáról. A felmérés célja az volt, hogy különböző helyszínekre látogatva a próbavásárlók felmérjék, hogy egyes üzlet típusokban mekkora a sor, mennyi időt kell sorban állással tölteni és milyen az eladók reakciója. A felmérést hazánkban a szövetség első magyar tagjaként a ClientFirst Consulting Kft. (Budapest) végezte. A kutatás 21 európai ország részvételével zajlott és egy hét alatt összesen 2552 helyszínen tesztelték a sorban állást a próbavásárlók. A magyarországi városok közül Budapest és 7 vidéki nagyváros vett részt a felmérésben és minden városban 9 különböző kategóriába (például bank, gyógyszertár) tartozó üzletet látogattak meg a „titkos vásárlók”.

(MNO)