

[Nyomtatás](#)

Sorban állásban Európa élmezőnyéhez tartozunk
2008. október 7., kedd, 18:04

A magyarok a legtöbbet sorban állók közé tartoznak Európában - derült ki egy nemzetközi felmérésből. Próbavásárlók segítségével tesztelték a sorbanállási szokásokat, és arra jutottak, hogy sokat állnak sorban a magyarok, de ezt szóvá is teszik.

Egész Európára kiterjedő kutatás keretében mérték fel 2008 áprilisában, milyen az egyes országok sorbanállási kultúrája. A felmérést végző Mystery Shopping Providers Association (MSPA - Próbavásárlás-szolgáltatók Szövetsége) tagjaként Magyarországon a ClientFirst Consulting Kft. elemezte próbavásárlók bevetésével, hogy különböző helyszíneken mekkora a sor, mennyi időt kell sorban állással tölteni, milyen az eladók, illetve a sorban állók reakciója.

A próbavásárlók Budapesten és hét vidéki nagyvárosban látogattak el különböző helyekre, jártak bankban, postán, szupermarketben, kis élelmiszerboltban, italboltban, gyorsétteremben, gyógyszertárban, ruhaüzletben, italboltban, valamint autóbusz- és vasútállomás jegyirodában. A tapasztalatok meglehetősen vegyesek: az emberek sajnálják az időt a sorban állásra, meglehetősen türelmetlenek, ha várakozniuk kell.

A sorban állás élvonalába tartozunk

Míg a vizsgált 21 európai ország átlaga alapján 100-ból 17-en elégedetlenkednek a hosszú sorban állás miatt, addig a magyarok több mint negyede, azaz 28 fő ad hangot elégedetlenségének ilyen esetekben. Az eladók valamivel több mint fele mosolygott a vevőkre, ez a mutató csak kevéssel marad el az európai átlagtól. Nem jellemző viszont, hogy a várakozás miatt elnézést kérjenek az eladók.

A legtöbb időt Magyarországon, Oroszországban, Romániában és Törökországban töltik sorban állással az emberek. Itthon átlagosan 8 fő áll előttünk a sorban, szemben az európai 3-4 fővel. A várakozási idő így jóval több nálunk: az európai 3-4 perccel szemben itthon legalább 5 percet kell várniuk. A leggyorsabban Ausztriában, Dániában, Írországban, Portugáliában vagy Svédországban haladnak a sorok. A vizsgált helyek közül - Európában és Magyarországon egyaránt - a postán számíthatunk a leghosszabb sorban állásra. A próbavásárlóknak itthon egy szegedi postán és egy debreceni bankban kellett a legtöbb időt várakozással tölteniük: mindkét esetben 35 perc volt a várakozási idő. Átlagosan szintén a bankokban és a postákon kell a legtöbb ideig sorban állni.

1 óra 50 percet állt sorban egy próbavásárló

Európában a leghosszabb sorbanállási időt Milánóban mérték egy vasúti jegypénztárban: 118 várakozó ügyfél mögött 1 óra 50 percbe telt, mire sorra került a próbavásárló. Az Egyesült Királyságban bizonyultak a legkedvesebbnek és legsegítőkésebbnek az eladók. A legtürelmesebb sorbanállók az osztrákok, alig három százalékuk reklamál a várakozás miatt, igaz, Ausztriában rövid ideig kell sorban állni.

Magyarországon a vizsgált helyek kevesebb mint 30 százalékában alkalmaztak úgynevezett egysoros rendszert, ami azt jelenti, hogy egy sorban állnak a várakozók, és az éppen megüresedő pénztárhoz lép a következő. A válaszadók több mint fele szerint

lenne lehetőség a várakozási idő csökkentésére, és ezt jellemzően több pénztár kinyitásával oldották volna meg. A tesztelt egységek 22 százalékában tettek annak érdekében, hogy a várakozási időt csökkentsék, többnyire a vevők által jónak tartott megoldást (további pénztárak nyitásával) bevezetve, de a személyzet számát is növelik sok helyen.

A cikket az alábbi címen találja az [origo]-ban:

<http://origo.hu/itthon/20081007-sokat-allnak-sorban-a-magyarok-szova-is-teszik.html>