

Hogyan állunk sorba?

Felmérés készült a hazai és európai sorbanállási szokásokról. 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 üzlettípusokban 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 (pl. bank, gyógyszertár) tartozó üzletet látogattak meg a „titkos vásárlók”.

* *próbavásárlás-szolgáltatók (nemzetközi) szövetsége*

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, italtboltban, gyorsétteremben, gyógyszertárban, ruhaüzletben, italtboltban, 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 %-ával.

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 percet kell várunk. Bizonyára szívesebben állnánk sorba Ausztriában, Dániában, Írországban, Portugáliában vagy Svédországban – ott találhatjuk 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.

Érdekesség, hogy a lettek a 4 perces várakozási idejükkel rendkívül elégedetlenek: a sorban állók csaknem 40%-a 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 percre telt, mire sorra került a próbavásárló, egy áprilisi szombaton. Követnivaló példaként tekinthetünk az ügyfélkiszolgálás minősége szempontjából az Egyesült Királyságra – itt a legkedvesebbek és legsegítőkésebbek az eladók. A legelégedettebb sorban állók nyugati szomszédaink: az osztrákok mindössze 3%-a reklamál a várakozás hosszúsága miatt – igaz, Ausztria a „leggyorsabban haladó sorok” országai közé tartozik.

Magyarországon a kiszolgálási helyeknek kevesebb mint 30%-ában alkalmaztak „egysoros rendszert”, ami azt jelenti, hogy egy sorban állnak a várakozók, és az éppen megüresedő pénztárhoz lép a következő. A válaszadók 56%-a szerint a próbavásárlások alkalmával lett volna lehetőség a várakozási idő csökkentésére, és ezt jellemzően több pénztár kinyitásával oldották volna meg. A tesztelt egységek 22%-ában 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.

Láthatjuk tehát, hogy a helyzet nem reménytelen. Természetesen van még mit tanulnunk a sorban állás kultúrájáról és a helyzet kezeléséről is. Bízunk benne, hogy Magyarország a közeljövőben ki tud lépni a „leglassabb sorok” országainak köréből. Addig is mindenkinek azt javasoljuk, hogy nagy türelemmel felszerelve álljon be a sorokba, és értékelje az apró pozitív jeleket, amelyek a helyzet javulásának irányába mutatnak.

Zsemberi Zsuzsanna