

IPSOS MEET @HOME

Biztonságos újranyitás

2020. június 25.



GAME CHANGERS



AGENDA

- 1** IRÁNYBAN A 'SZOKÁSOS' ÜGYMENETHEZ?
- 2** EGÉSZSÉGVÉDELEM ÉS BIZTONSÁG AZ USA MINDENNAPJAIBAN
- 3** MIT TEHETNEK A MÁRKÁK?
- 4** MI A HELYZET A MAGYAR PIACON?
- 5** MELYEK A LEGFONTOSABB FOGYASZTÓI ELVÁRÁSOK?
- 6** MIT VIHETÜNK EL A GYAKORLATBA?

MAI ELŐADÓINK



Feitel Balázs
Managing Director



Földes Annamária
BU Director
Observer & CEM



Skandera Nikolett
Team Leader
Channel Performance



Bolberitz Péter
Senior Research
Executive
CX



Györfi Anna
Senior Research
Executive
CX



Tar Szabina
Research Executive,
Channel Performance

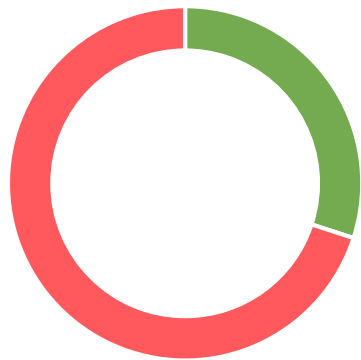
MILYEN IRÁNYBA HALADUNK?

Általánosságban nézve jó vagy rossz irányba haladnak a dolgok?

MAGYARORSZÁGI EREDMÉNYEK



2020. május (n=500 fő / hó)



JÓ IRÁNYBA

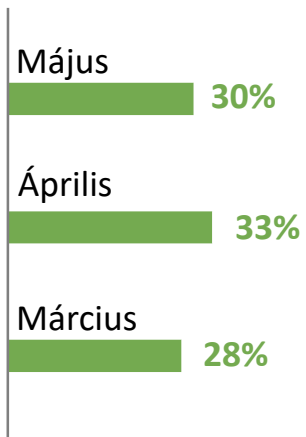
◀ 30%

◀ 70%

ROSSZ IRÁNYBA



„JÓ IRÁNYBA” EMLÍTÉSE
ELMÚLT 3 HÓNAP



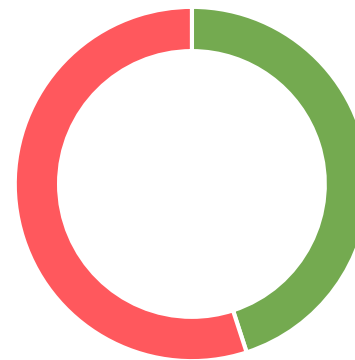
Forrás: What Worries the World, 16-74 éves felnőtt lakosságra reprezentatív minta



GLOBALIS EREDMÉNYEK (27 ORSZÁG)



2020. május (n=18500 fő / hó)



JÓ IRÁNYBA

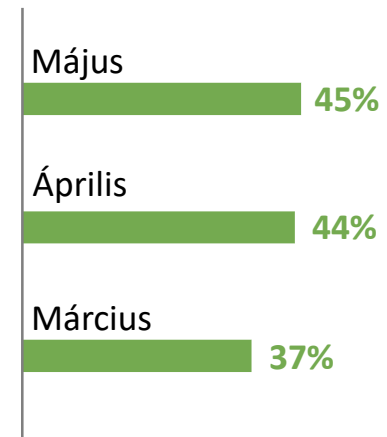
◀ 45%

◀ 55%

ROSSZ IRÁNYBA

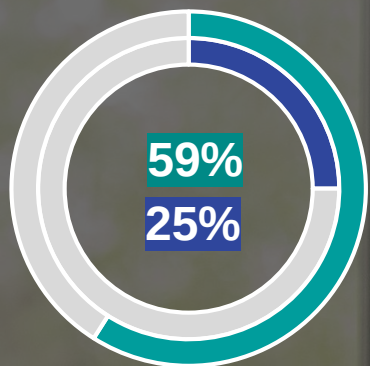


„JÓ IRÁNYBA” EMLÍTÉSE
ELMÚLT 3 HÓNAP

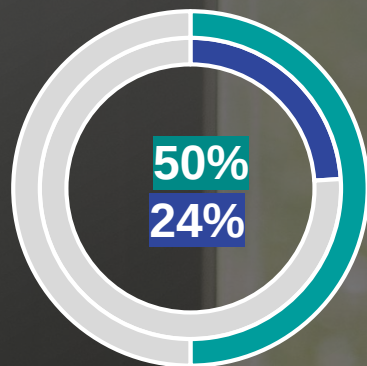


AGGODALMAK – 2020 ÁPRILIS

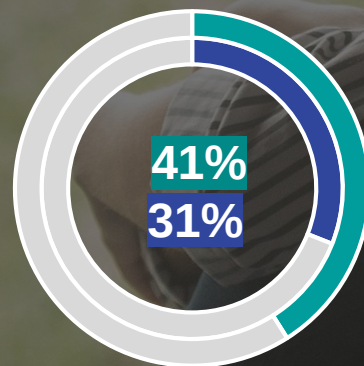
Egészségügy



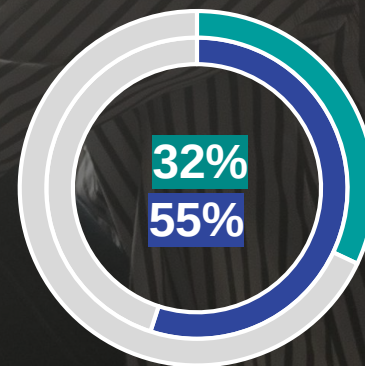
Pénzügyi /politikai
korrupció



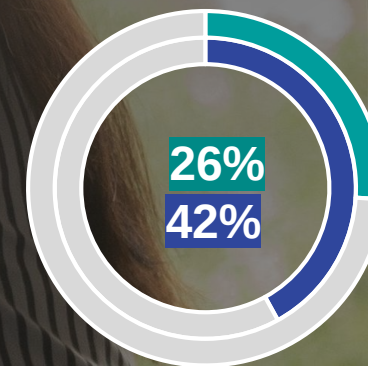
Szegénység / társadalmi
egyenlőtlenségek



Koronavírus
(COVID-19)



Munkanélküliség



Magyarország
(n=500 fő)

Globális eredmények
(n=18500 fő)

Forrás: What Worries the World, 16-74 éves felnőtt lakosságra reprezentatív minta



AHOGY AZT A 2008-AS GAZDASÁGI VÁLSÁG UTÁN TAPASZTALTUK, AZ ILYEN JELLEGŰ AGGODALMAK ÉVEKIG IS ÉLETBEN MARADHATNAK

Gazdasághoz kapcsolódó aggodalmak a 2008-as válságot követően



Forrás: Ipsos US Affluent Survey



MAGABIZTOS ÚJRANYITÁS

Érvénybe léptek azok a elővigyázatossági intézkedések, melyek a vásárlók biztonságát, egészségét és lojalitását hivatottak támogatni a „biztonsági távolságtartást” megkövetelő gazdaságában.



A KÖVETKEZŐ KÉRDÉSEKET FOGJUK MA MEGVÁLASZOLNI

01.

Milyen új magatartási formák jellemzik a fogyasztókat az egészségük megóvása tekintetében?

02.

Mit tehetünk, hogy biztonságban érezzék magukat nálunk a fogyasztók?

03.

Mit tehet maga a márka az egészségvédelem és biztonság proaktív méréséért és menedzseléséért?

A WEBINÁR VÉGÉRE A KÖVETKEZŐ HÁROM TANULSÁGOT VONHATJUK LE...

01.

Az egészség és biztonság nagyon is számít a fogyasztóknak

02.

A megfelelő lépések meghozatalához összetett folyamat vezet, a rosszul megválasztott döntések pedig katasztrófába torkollhatnak

03.

Vannak olyan márka-kezdemenyezések, melyek minden másnál nagyobb hatással bírhatnak az ügyfelekre

MIKOR TÉRHETÜNK VISSZA A SZOKÁSOS ÜGYMENETHEZ?

A FOGYASZTÓK TÖBBSÉGE



A járvány okozta körülmények hosszabb távú fennmaradására számít

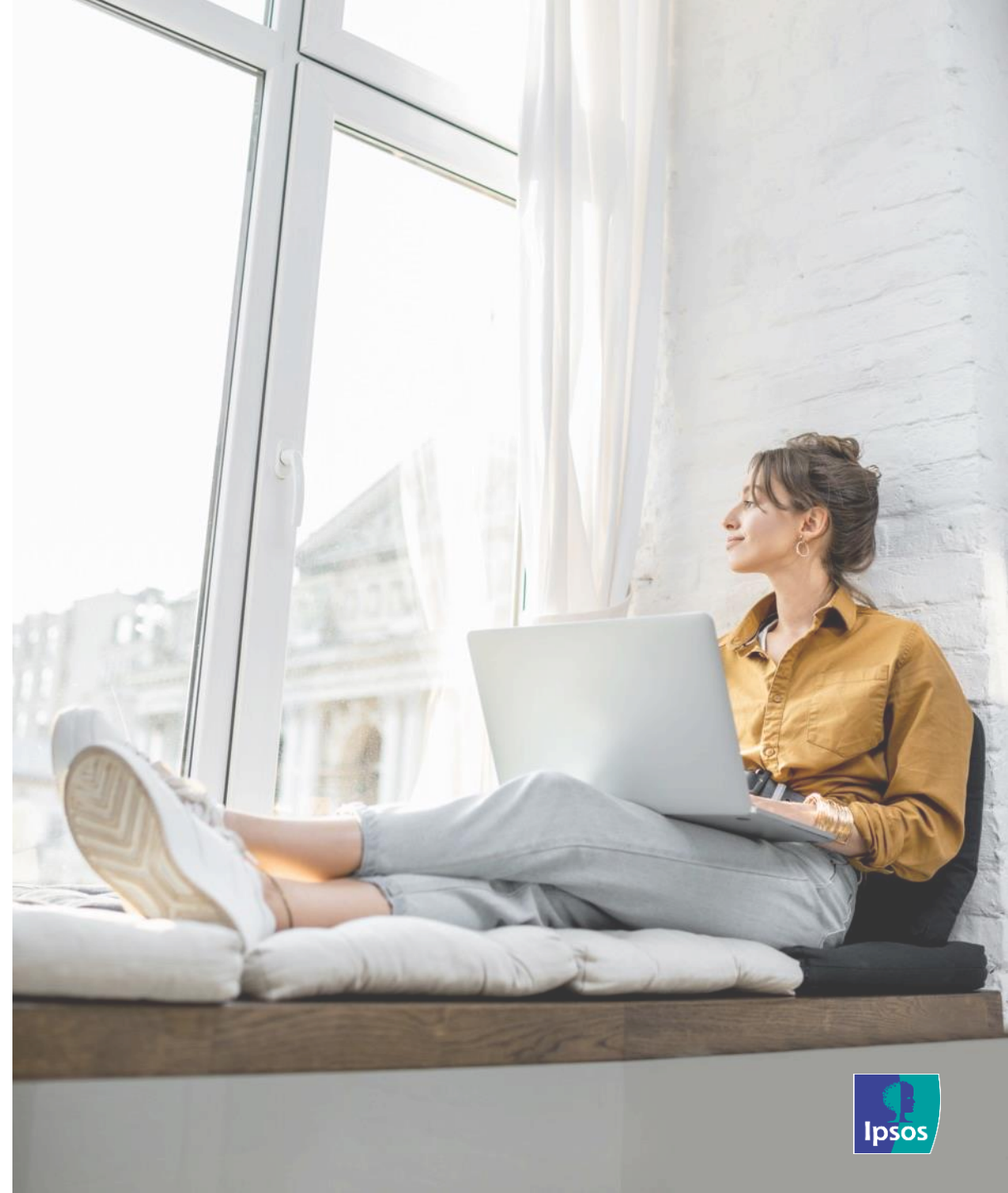


Az üzletek újra nyitását követően is szorongva fogja otthonát elhagyni



Nem valószínű, hogy egy csapásra újra látogatni fogja a közösségi tereket vagy elindul vásárolni

Forrás: Ipsos benchmark kutatás, 2020. április



MIT TANULTUNK AZ AMERIKAIAKTÓL A FOGYASZTÓI EGÉSZSÉGVÉDELEMÉRŐL ÉS A BIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEKRŐL?

FŐBB MEGÁLLAPÍTÁSOK

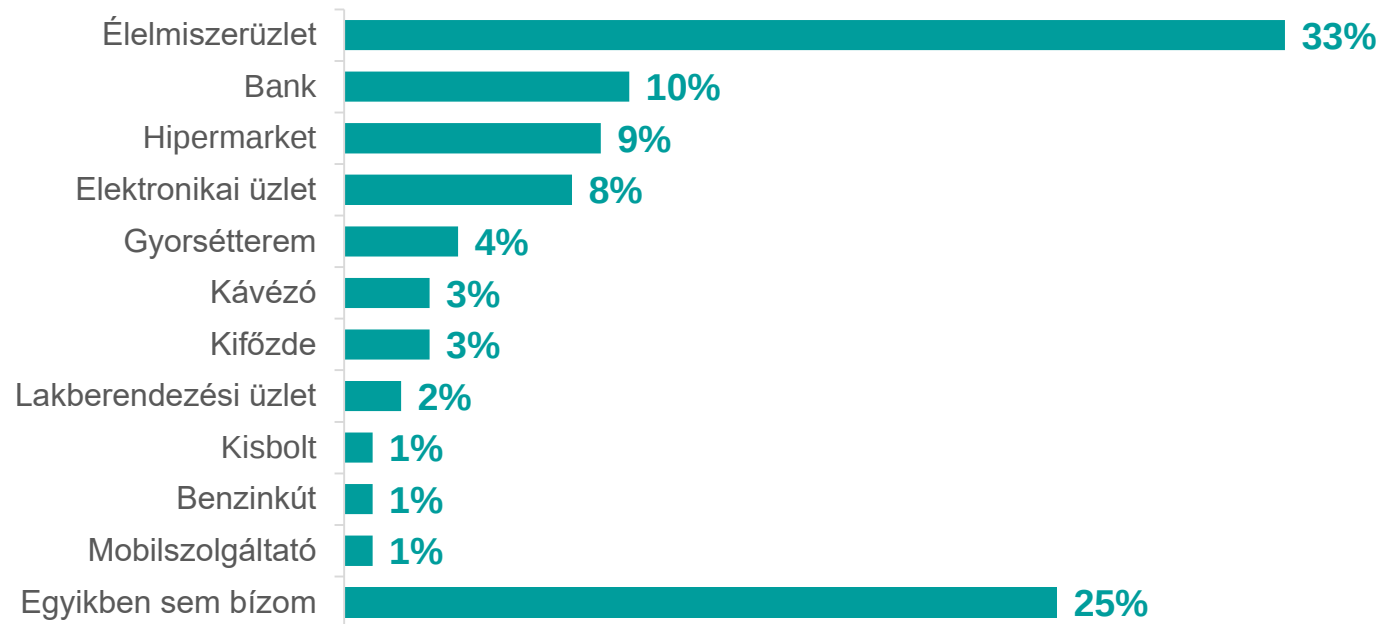
- 1** | **Alacsony a bizalom** a legtöbb üzlettípussal szemben, különösképpen azokkal, akiknek korábban is gyenge volt a hírneve
- 2** | A fogyasztók úgy érzik, **ők maguk több erőfeszítést fejtenek ki**, mint a szolgáltatók a biztonságuk megőrzése érdekében
- 3** | A szolgáltatók számára **lehetőség van prémium árat számolni**, ha jól teljesítenek a biztonság terén

Forrás: Ipsos benchmark kutatás, 2020. május



KÜLÖNBÖZŐ SZOLGÁLTATÓKKAL ÖSSZEVEETVE, A FOGYASZTÓK LÉNYEGESEN JOBBAN MEGBÍZNAK AZ ÉLELMISZERÜZLETEK TISZTASÁGÁBAN ÉS BIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEIBEN

Leginkább megbízhatónak ítélt üzlet típusok



4-ből 1
válaszadó egyik
üzlettípusban
sem bízik meg
tisztaság illetve
biztonsági
intézkedések
tekintetében

Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május 5-7. n=2008 fő



MIT TEHETNEK A MÁRKÁK SAJÁT NÖVEKEDÉSÜKÉRT ÉS FOGYASZTÓIK BIZTONSÁGÉRZETÉNEK FENNTARTÁSÁÉRT?

AZ ÚJRANYITÁS BIZTONSÁGOS ÉLMÉNYNYÚJTÁST KÖVETEL MEG AZ ÜZLETEKBEN

A fizikai üzletekkel rendelkező szolgáltatóknak extra intézkedéseket kell bevezetniük, hogy vásárlóik és alkalmazottaik biztonságos környezetben lehessenek, **aggodalmak nélkül**.

Azáltal, hogy figyelnek a kritikus pontokra, mint az üzletekben tartózkodók létszáma, a távolságtartás a fertőtlenítő intézkedések, a szolgáltatók **biztonságos környezetet** teremthetnek ügyfeleiknek, hogy építsék **bizalmukat és elkötelezettségüket**.

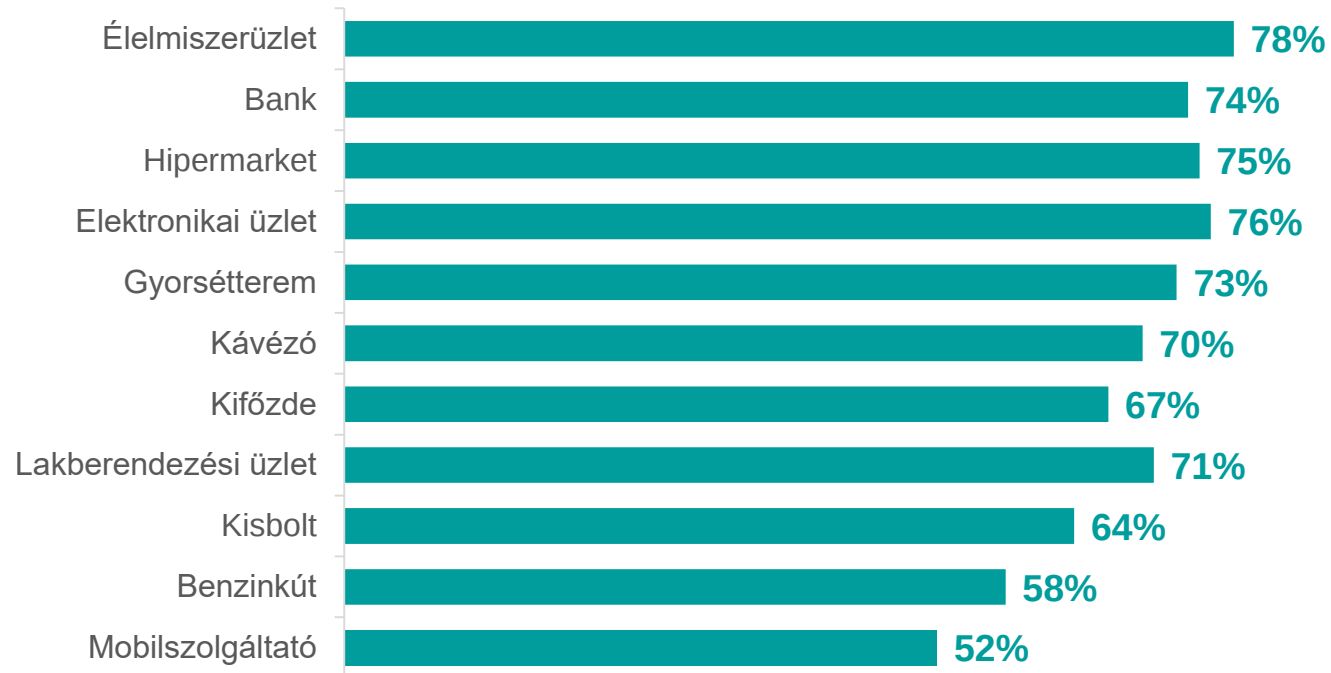
SZOROS ÖSSZEFÜGGÉSBEN ÁLL A FOGYASZTÓK BIZALMA AZZAL, HOGY AZ ALKALMAZOTTAK LÁTSZÓLAG MENNYIRE VESZIK KOMOLYAN AZ EGÉSZSÉGMEGŐRZÉST ÉS A BIZTONSÁGOT

Az alkalmazottak látszólag komolyan veszik az egészséget és a biztonságot

Legnagyobb
bizalmat élvező



Legkisebb
bizalmat élvező



Alkalmazottak
aránya, akik
látszólag
komolyan
veszik az
egészséget és
a biztonságot

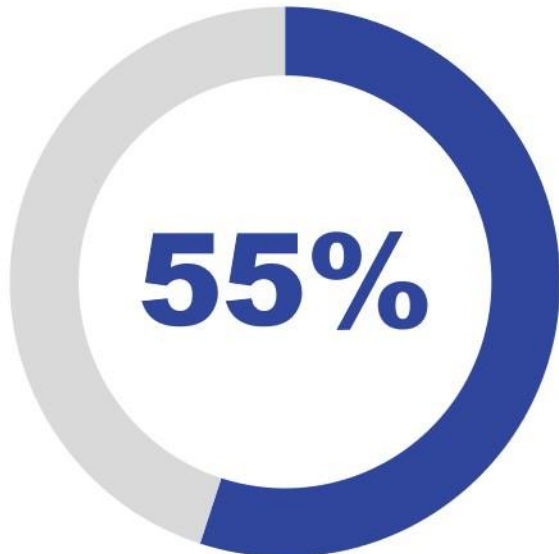
Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május 5-7. n=2008 fő



AZ EGÉSZSÉG ÉS A BIZTONSÁG FONTOS A FOGYASZTÓK SZÁMÁRA ÉS ELVÁRJÁK, HOGY A SZOLGÁLTATÓK TÖBB ERŐFESZÍTÉST FORDÍTSANAK ERRE

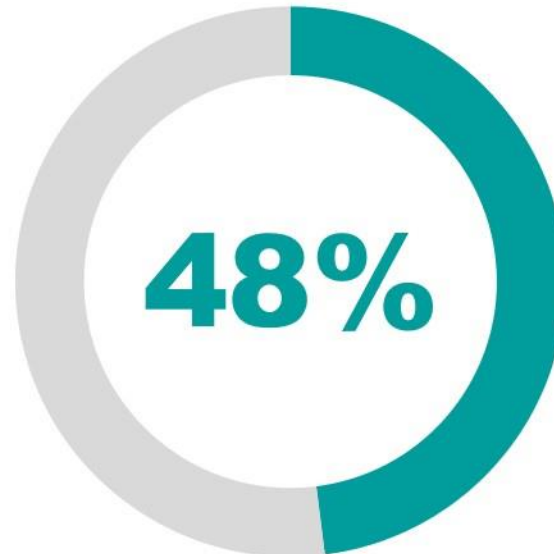
Egészségre és biztonságra
vonatkozó intézkedések fontossága
a kereskedelemben

Top 2 válasz



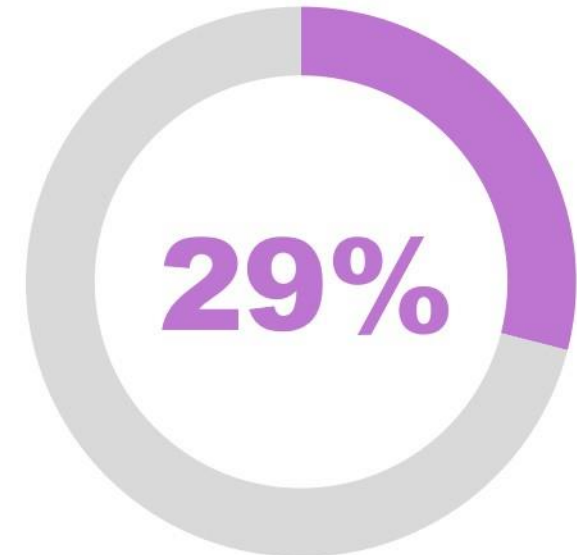
Vevők erőfeszítése arra
vonatkozóan, hogy megóvják a saját
egészségüket, biztonságukat

Top 2 válasz



Cégek erőfeszítése a fogyasztók
egészségének és biztonságának
megőrzése érdekében

Top 2 válasz



Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május 5-7. n=2008 fő



AZ EGÉSZSÉGMEGŐRZÉSRE ÉS BIZTONSÁGRA VONATKOZÓ INTÉZKEDÉSEK FOGJÁK A LEGINKÁBB MEGHATÁROZNI, HOGY MELY ÜZLETEKBE MENNEK VISSZA A FOGYASZTÓK A SZIGORÍTÁSOK FELOLDÁSA UTÁN




**A vásárlók
számára a
egészségvédelmi
és biztonsági
protokollok 4x
fontosabbak a jó
ügyfélszolgálatnál**

Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május 5-7. n=2008 fő



AZOK AZ ÜZLETEK, MELYEK KIEMELKEDNEK EZEN A TERÜLETEN, NÖVELNI TUDJÁK A FOGYASZTÓI LOJALITÁST ÉS A NÁLUK ELKÖLTÖTT PÉNZÖSSZEG NAGYSÁGÁT

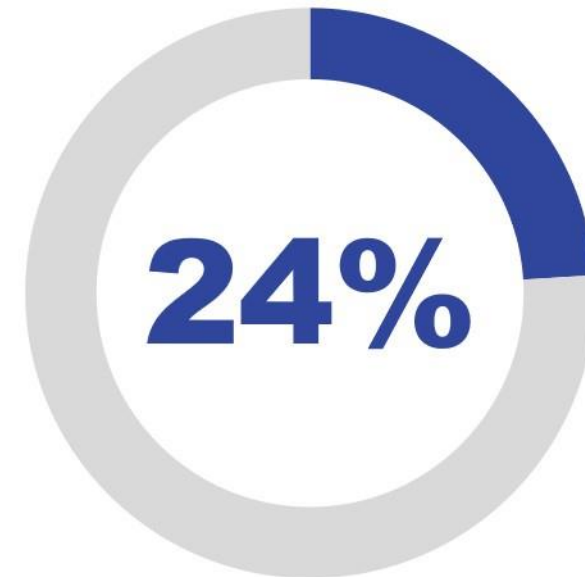
Nem fog olyan üzletben vásárolni, ahol nem
veszik komolyan az egészségügyi és biztonsági
intézkedéseket

% egyetért



Hajlandó legalább 10%-kal többet fizetni a termékekért
olyan üzletben, ahol kimagaslóan jó munkát végeznek
egészségmegőrzés és biztonság terén

% egyetért



Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május 5-7. n=2008 fő



MI A HELYZET A MAGYAR PIACON?

CX TRACKING TIMELINE

1. Kijárási korlátozások

2. Enyhítések kezdete

3. Úton a veszélyhelyzet megszűnése felé

03.30-i
hét

04.06-i
hét

04.14-i
hét

04.20-i
hét

04.27-i
hét

05.04-i
hét

05.11-i
hét

06.02-i
hét

06.15-i
hét

JÁRVÁNY ELLENI VÉDEKEZÉS

Gyakrabban mosok kezet



Kerülöm a másokkal való kézfogást



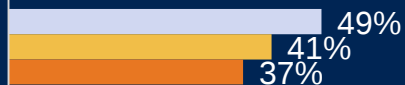
Kerülöm a személyes kontaktust másokkal
(barátokkal, nem velünk élő családtagokkal)



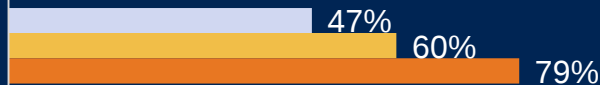
Lemondom a rendezvényeken vagy más
nagy összejöveteleken való részvételt



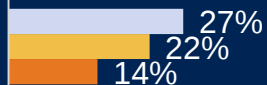
Kézfertőtlenítőt használok egész nap



Arcmaszkot viselek



Nem a szokásos munkahelyemen dolgozom



Forrás: Ipsos havi omnibusz kutatás, n=1000 fő / hó



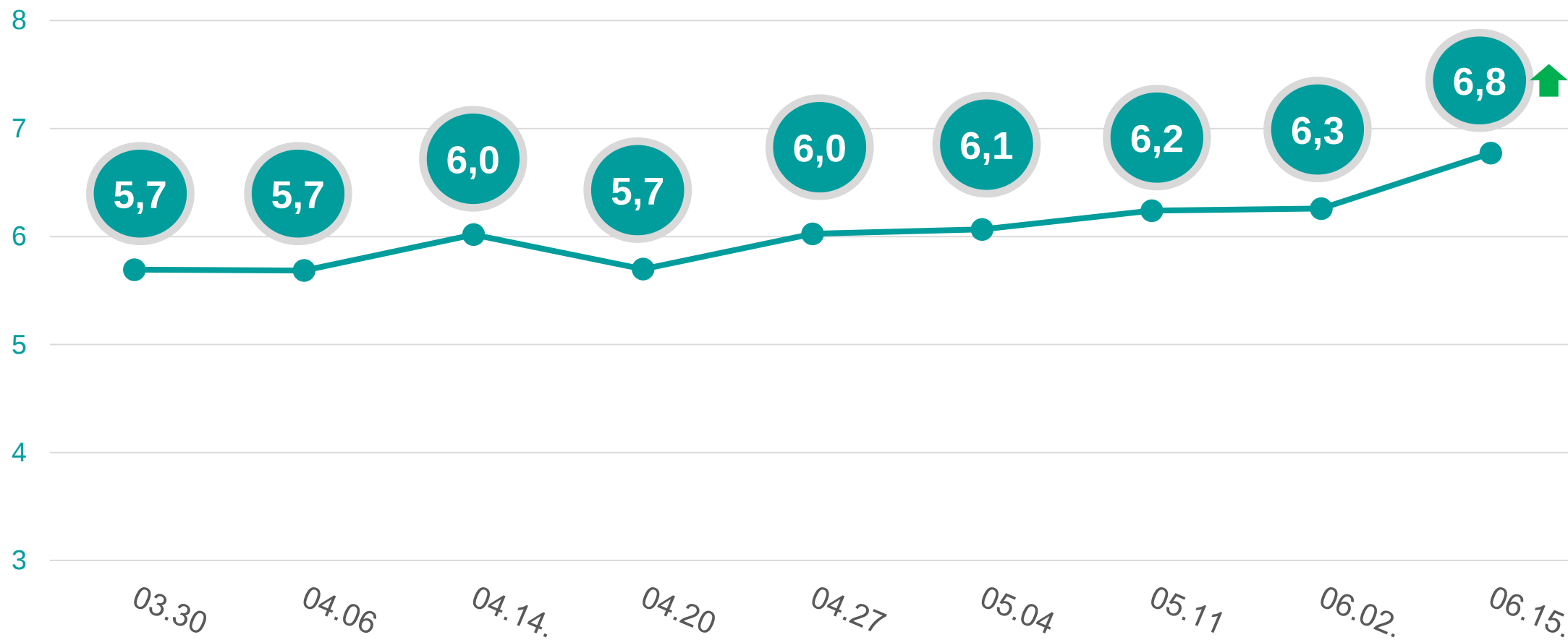
április

május

június



EGYRE JAVULÓ HANGULAT

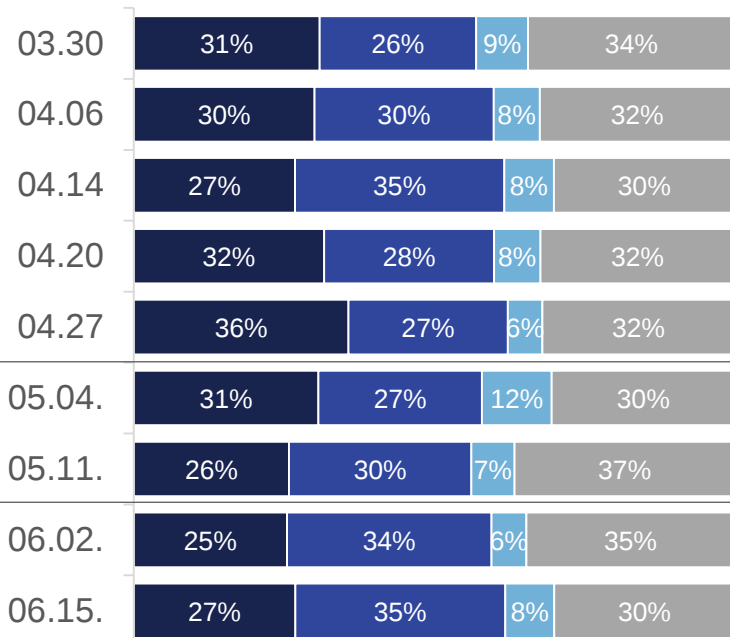


Forrás: Ipsos CX Tracking, 2020. március - június

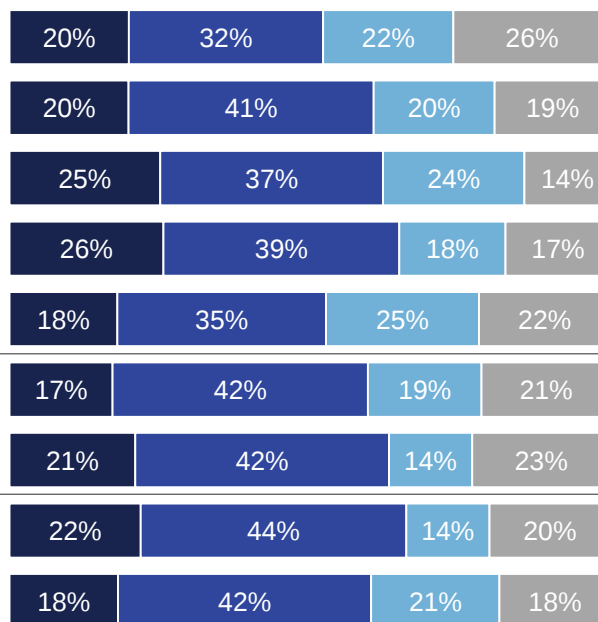


TEVÉKENYSÉGEK ALAKULÁSA

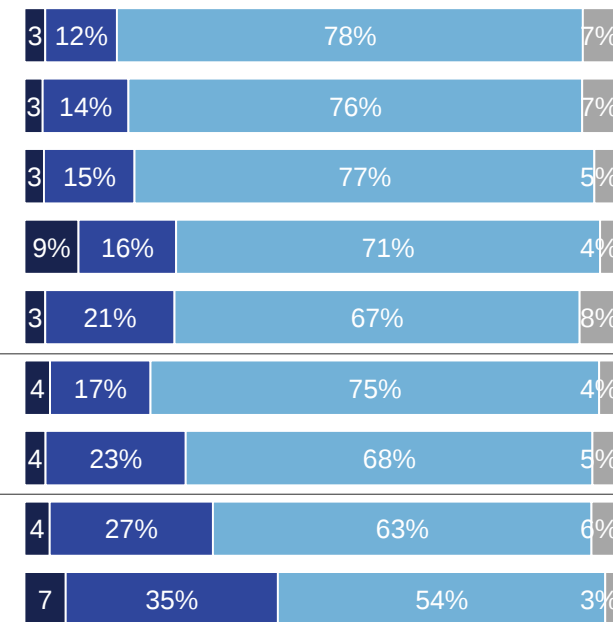
ONLINE STREAMING ÉS VIDEÓS
TARTALOMSZOLGÁLTATÓK HASZNÁLATA



PÉNZÜGYI DÖNTÉSEK ÚJRAGONDOLÁSA,
MEGVÁLTOZTATÁSA



BEVÁSÁRLÓKÖZPONTOKBA, ÜZLETEKBE
JÁRÁS, SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS



Forrás: Ipsos CX Tracking, 2020. március - június



- Gyakrabban
- Ugyanolyan gyakorisággal
- Ritkábban
- Egyébként sem volt rám jellemző ez a tevékenység

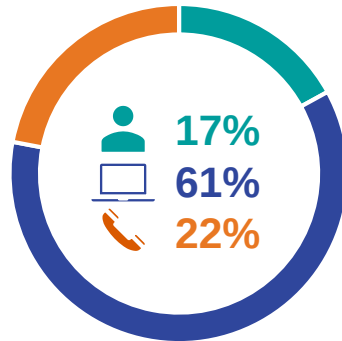
HOSSZÚ TÁVÚ CSATORNAHASZNÁLAT

Milyen módon lépett kapcsolatba a szolgáltatóval?
A jövőben milyen formában tervezi a hasonló ügyintézéseket?

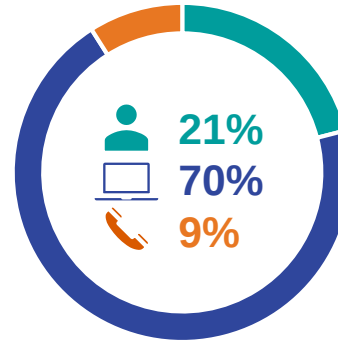
A veszélyhelyzet alatt



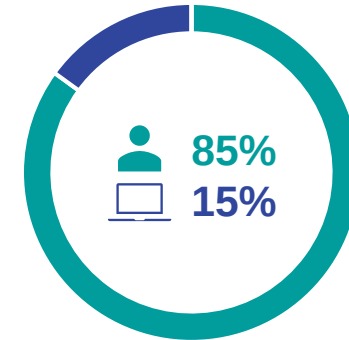
(N=494)



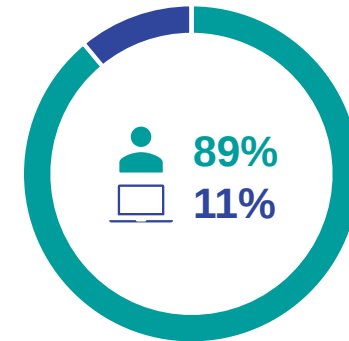
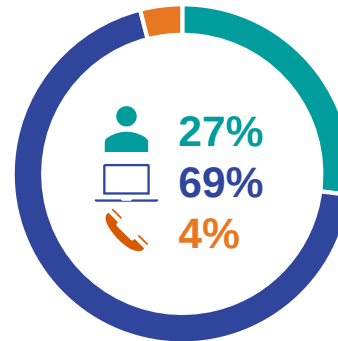
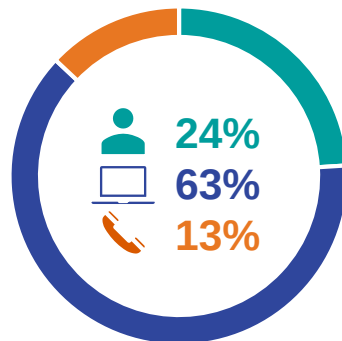
(N=819)



(N=3461)



A járvány után



Forrás: Ipsos CX Tracking, 2020. március - június



AZ ELŐVIGYÁZATOSSÁG ELÉGEDETTSÉGRE GYAKOROLT HATÁSA



ÉLELMISZER

0,518**



TISZTÁLKODÁSI,
KOZMETIKAI SZEREK

0,512**



EGYÉB CIKKEK (PL.
RUHÁZAT, MŰSZAKI)

0,469**



BANK

0,561**



TELEKOMMUNIKÁCIÓ

0,636**

0,556**

** Szignifikáns Pearson korreláció

0,541**

0,538**

0,597**

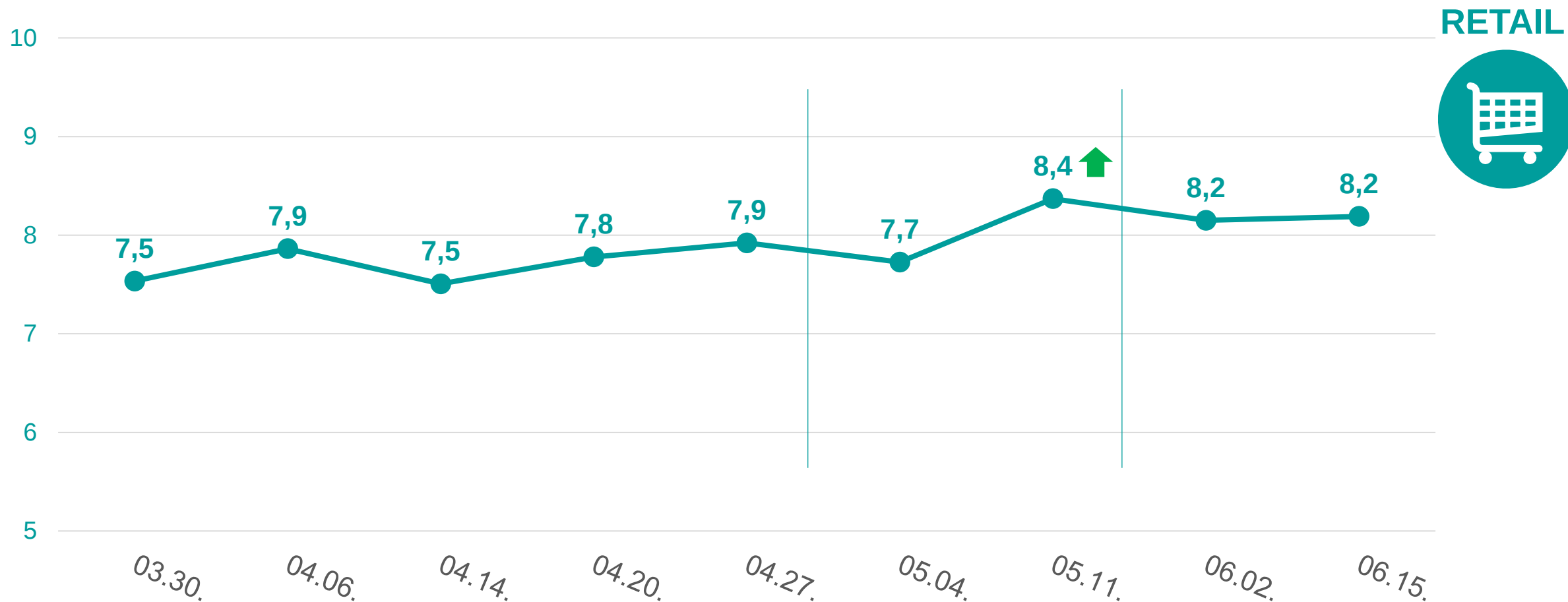
0,637**

ALSZEKTOR
ÁTLAG

Forrás: Ipsos CX Tracking, 2020. március - június



ELŐVIGYÁZATOSSÁGGAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG (ÁTLAG)



Forrás: Ipsos CX Tracking, 2020. március - június

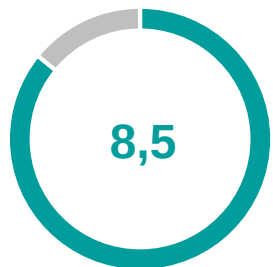


ELŐVIGYÁZATOSSÁGGAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG (ÜZLETENKÉNT)

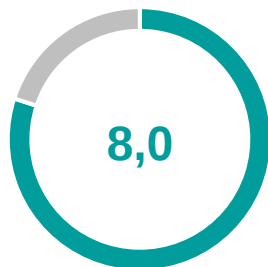
SZUPER



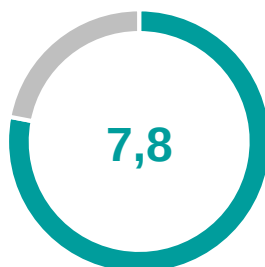
(N=176)



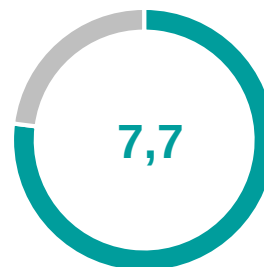
(N=178)



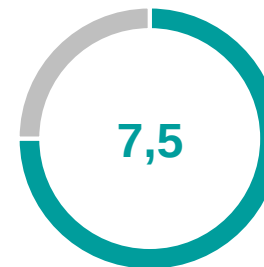
(N=537)



(N=252)



(N=354)

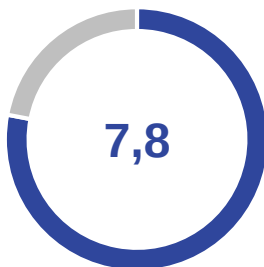


RETAIL

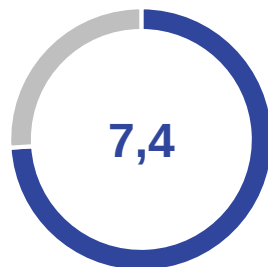


(N=164)

HIPER

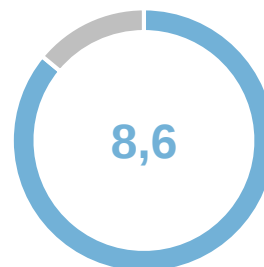


(N=426)

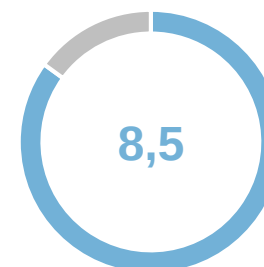


(N=194)

DROGÉRIA



(N=211)



Forrás: Ipsos CX Tracking, 2020. március - június



VÉGSŐSORON A BIZTONSÁGOS ÜZLET LESZ A JÓ ÜZLET



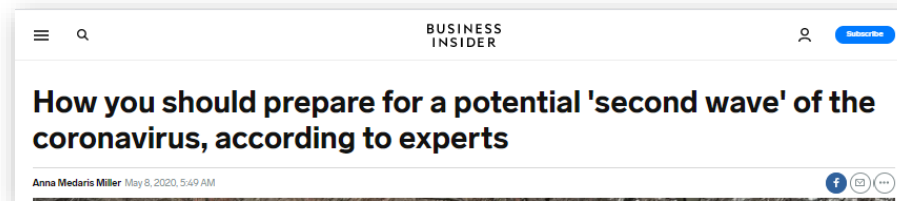
SCIENCE / CORONAVIRUS

Dr. Anthony Fauci Said Reopening The Country Early Could Lead To Avoidable "Suffering And Death"

The nation's top infectious disease official warned lawmakers that if states proceed with reopening their economies early, "There is a real risk that you will trigger an outbreak that you may not be able to control."

Portfolio

Az utóbbi hetekben csökkent a járványveszély Európa legtöbb országában és ennek megfelelően feloldották vagy lazították a korábban hozott szigorító intézkedéseket. Ez azonban korántsem jelenti, hogy túl lennénk a nehezén, több szakember is arra figyelmeztet, hogy a lazítás politikája újabb gócpontok kialakuláshoz fog vezetni és ősszel a korábbinál is súlyosabb károkat hozhat a feltámadó koronavírus.

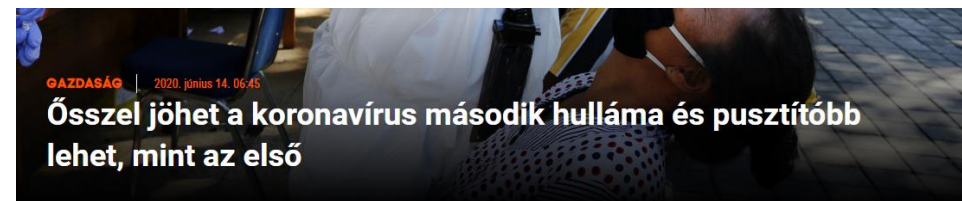


KAPCSOLÓDÓ CIKKÜNK

2020. 06. 10. **WHO: második hullám vagy elhúzódó első hullám is lehet a lazítások miatt**

Az OECD is két forgatókönyvvel számol: a kedvezőbb esetben egy hullámmal lecseng a járvány, és nem lesz második hullám, a rosszabb eset viszont, hogy lesz és gazdaságilag még pusztítóbb lesz, mint az első volt: a világ gazdaság 7,6 százalékkal eshet vissza 2020-ban, jövőre pedig mindössze 2,8 százalékkal bővíthet, ami a tavalyi szint 95 százalékának felelne meg.

A szervezet becslései szerint egy második hullám esetén Magyarországra idén 10 százalékos GDP-csökkenés vár, és jövőre is 1,5 százalékos növekedéssel számolnak csak egy második hullám esetén.



GAZDASÁG | 2020. június 14. 06:45

Ősszel jöhet a koronavírus második hulláma és pusztítóbb lehet, mint az első



GAZDASÁG | 2020. június 10. 08:31

WHO: második hullám vagy elhúzódó első hullám is lehet a lazítások miatt

FOGYASZTÓI EGÉSZSÉGVÉDELMI ÉS BIZTONSÁGI MUTATÓ

A MEGFELELŐ BIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK GARANTÁLÁSA A FOGYASZTÓK EGÉSZSÉGE ÉS LOJALITÁSA ÉRDEKÉBEN

Az egészségvédelmi és biztonsági vélekedések megértése



Áttekintés



Beazonosítottuk a fogyasztók által az üzletekbe való visszatérés kritikus meghatározóit.

Megfogalmaztuk a fő előrejelzéseket a korlátozások feloldása utáni fogyasztói viselkedésre vonatkozólag.



Demográfia



Az Amerikai Egyesült Államok népességére nemzetileg reprezentatív.



Driver - analízis



Meghatároztuk, mely változók bírtak legnagyobb hatással az egészségvédelmi és biztonsági szemléletekre.

Cél: az egészségvédelmi és biztonsági vélekedések megértése.



Minta / időzítés



N=2,000 válaszadó
5-7 perces online kérdőív
2020. Május 5-7., 12-13.



Mérés



A fogyasztók magatartását és véleményét mértük az egészségvédelemre és biztonságra vonatkozóan.

Az üzleti lehetőségek és kockázatok tekintetében megértettük a fogyasztók jövőbeni magatartását.

Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május



A MUTATÓ A KÖVETKEZŐ 20+ EGÉSZSÉGVÉDELMI ÉS BIZTONSÁGI INTÉZKEDÉS FONTOSSÁGÁT VIZSGÁLTA A VÁSÁRLÓK KÖRÉBEN A SZEMÉLYES VÁSÁRLÁSOK TEKINTETÉBEN



Egyértelmű távolságtartásra figyelmeztető jelzések az üzleten belül / kívül



A távolságtartásra való felhívás az alkalmazott által
Érintésmentes fizetés



Az eladók / vásárlók maszkhordási kötelezettsége



Az alkalmazott számára elérhető tisztítóanyagok a bevásárlókocsik fertőtlenítésére



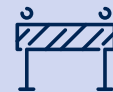
Az alkalmazottak biztonsági felszerelését munkáltatójuk biztosítja / egységes felszerelés



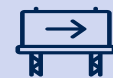
Az alkalmazottak láthatóan fertőtlenítik a bevásárlókocsikat / a bejárat területét / a pultokat



Kézfertőtlenítővel felszerelt mosdók / kézfertőtlenítők a bejáratnál kihelyezve / kihelyezett fertőtlenítő kendők



Az üzletben egyszerre tartózkodó vásárlók szabályozása / hangosbemondó emlékeztet a távolságtartásról



Egyirányú folyósók

Csak átvételi helyként üzemel az üzlet



Plexifalak védik a pultot/ kasszát

Eladók viselnek kesztyűt



A vásárlók megkérdezése legutóbbi utazásukról, vagy arról, hogy érintkeztek-e fertőzött személyekkel



A mosdókban mozgásérzékelővel működtetett szappan, csap, törülőkendő



A vásárlók lázának mérése mielőtt beengedik őket az üzletbe



DRIVER-ANALÍZIST VÉGEZTÜNK 5 FÜGGŐ VÁLTOZÓVAL



**Visszatérés
valószínűsége**



**Ajánlás
valószínűsége**



**Cégbe vetett
bizalom**



**Cég
erőfeszítései**



**Hajlandóság
többet-
fizetésre**



A MUTATÓ

Adatok

- Egészségvédelmi és Biztonsági elvárások és szempontok alapján driver-analízis
- Iparágakon keresztül: egészségvédelmi és biztonsági előírások alkalmazásának mérése próbavásárlással és benchmark adatokkal

Kiket mértünk

- Szupermarketek, hipermarketek
- Gyógyszertárak, drogériák
- FMCG
- Élelmiszerláncok
- Lakberendezés
- Olajipar
- Telekommunikáció/elektronika

Legfőbb mérési területek

- Távolságtartás
- Jelzések/ Üzenetek
- Fertőtlenítés
- Viselet
- Akadályok
- Tisztaság

Eredmények

- Üzletenkénti kiértékelés
- Kiskereskedelmi adatok
- Iparági adatok
- Vezetői iparágirport benchmark adatokkal
- Riportfelületi hozzáférés
- Kimutatások összefoglalója



EREDMÉNYEK IPARÁGAK SZERINT



Szupermarketek,
hipermarketek



Olajipar



Élelmiszerláncok



Telco,
technológia



Lakberendezési
üzletek



Gyógyszertárak



FMCG



Magas potenciál a magatartás rövidtávú befolyásolására,
valamint hosszútávú lojalitás-növelő lehetőségek



Fontos, hogy ezek az iparágak megváltoztassák működési
szabályaikat hogy a koronavírus járvány alatti korlátozások
feloldása után ismét bevonzzák vásárlóikat helyszíneikre

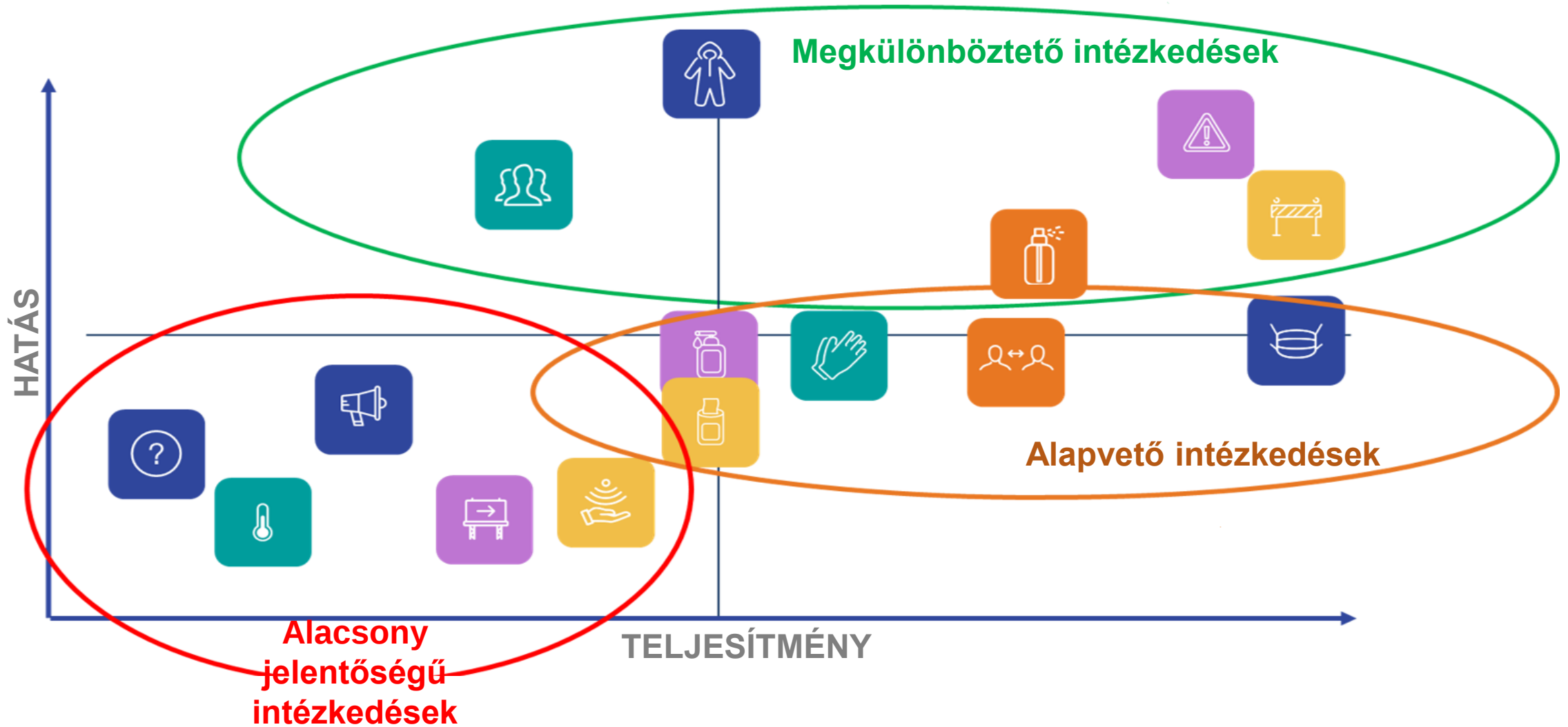
- Építsünk fogyasztói bizalmat, hogy garantáljuk
visszatérésüket
- Kerüljük el a szabályszegések szülte büntetéseket

Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május



AMIT EBBŐL TANULTUNK

EGY 2X2-ES TELJESÍTMÉNY – HATÁS MÁTRIX MEGALKOTÁSÁVAL A DRIVEREK 3 KATEGÓRIÁJA IS MEGHATÁROZHATÓ



Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május



SZÁMOS ERŐFESZÍTÉS ALAPELVÁRÁSSÁ VÁLT



**Alkalmazottak
viseljenek
maszkot**



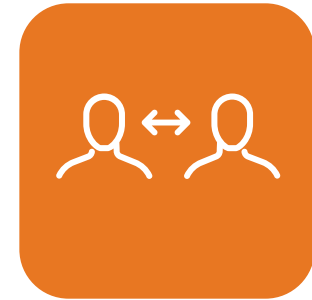
**Alkalmazottak
hordjanak
kesztyűt**



**Álljon
rendelkezésre
kézfertőtlenítő a
bejáratnál/
mosdókban**



**Fertőtlenítő
törlőkendő
álljon
rendelkezésre**

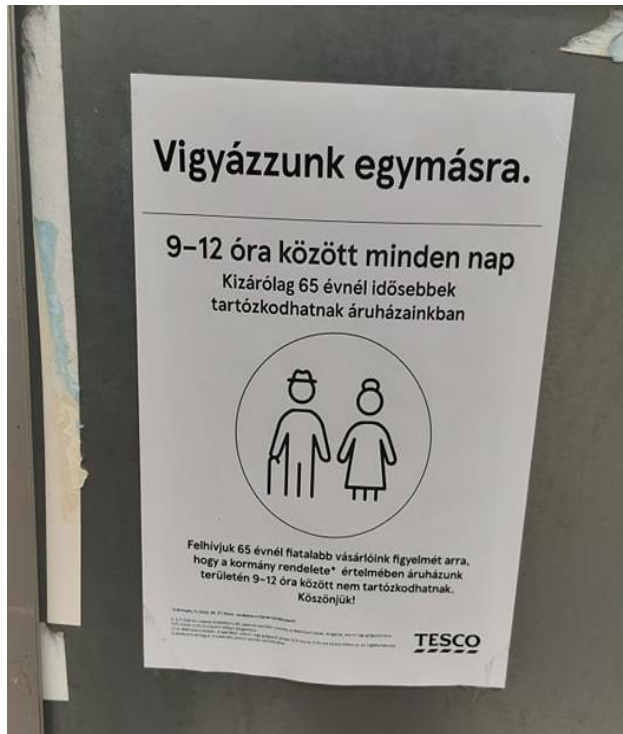


**Távolságtartást
segítő jelölések
az üzleten kívül**



PRÓBAVÁSÁRLÓI PÉLDÁK KÉPEKBEN

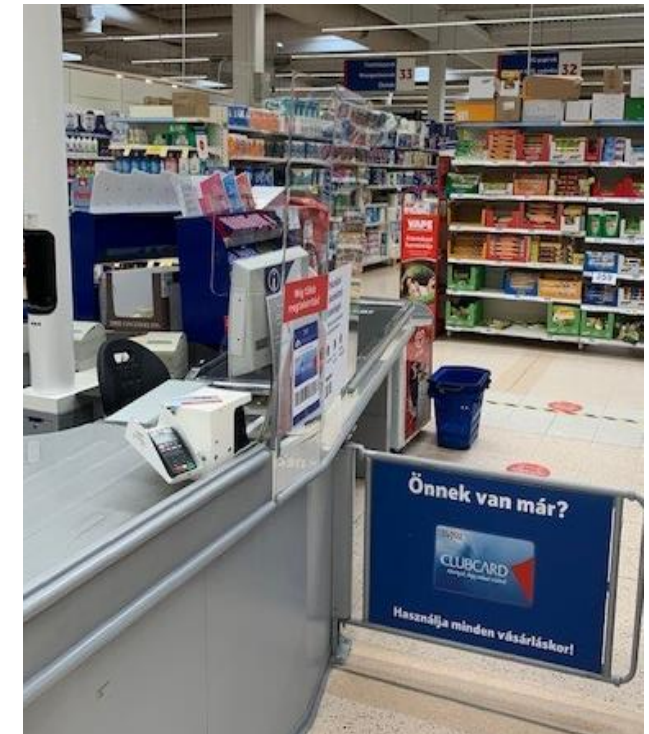
Időkorlát



Maszkviselésre felhívó üzenetek

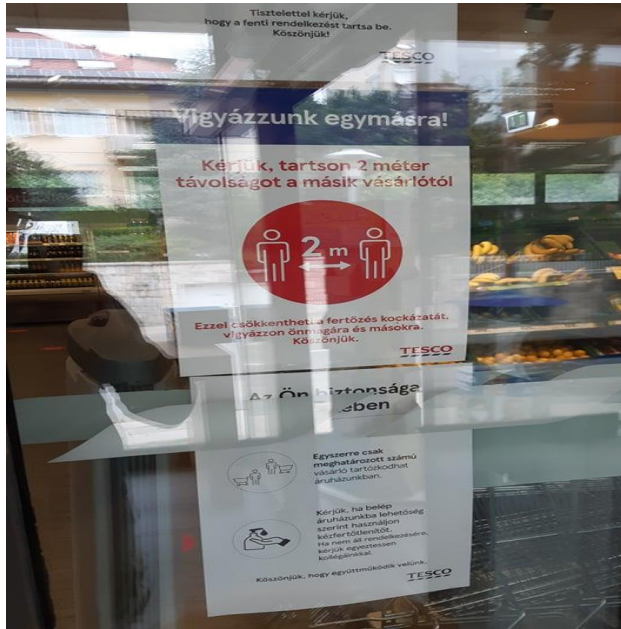


Érintésmentes fizetés



PRÓBAVÁSÁRLÓI PÉLDÁK KÉPEKBEN

Távolságtartásra felhívó jelzések



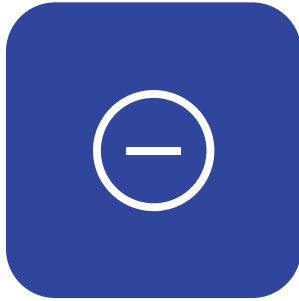
Távolságtartási jelzések



Távolságtartásra felhívó üzenetek



MIT KERÜLJÜNK EL?



**A nem
reagálást**



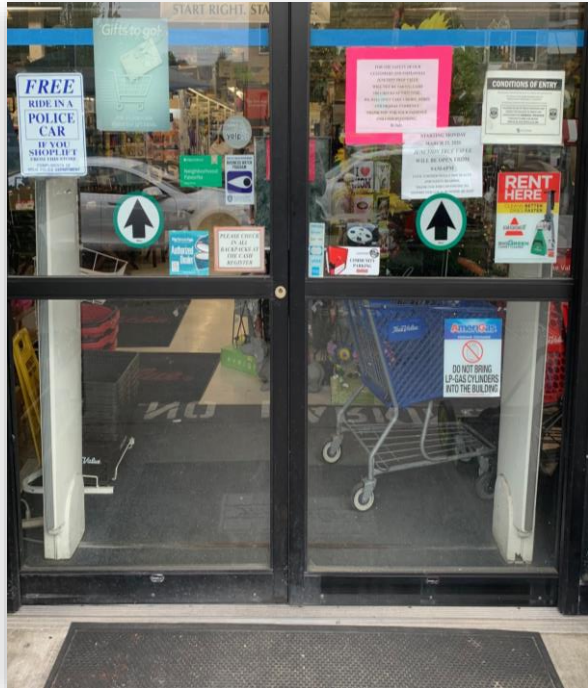
**Az olyan
intézkedéseket,
amelyek nem
tűnhetnek
következetesnek
a vásárlók
szemében**



**Az olyan
intézkedéseket,
amelyek azt
sugallhatják, hogy
a vásárlónak több
erőfeszítést kell
kifejtenie, mint a
szolgáltatónak**

PRÓBAVÁSÁRLÓI PÉLDÁK KÉPEKBEN

Óvintézkedésekre való felhívás
hiánya a bejáratnál



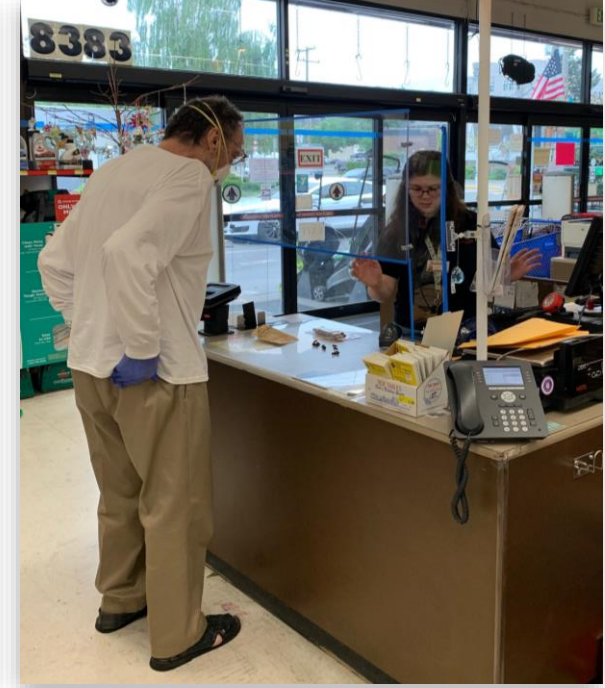
Nem következetes
maszkviselet



Intézkedések hiányos
alkalmazása



Vásárlók maszkban, kesztyűben,
az alkalmazottak ezek nélkül



VANNAK EGYÉRTELMŰEN KIRAJZOLÓDÓ MEGKÜLÖNBÖZTETŐ INTÉZKEDÉSEK, AMELYEK AZ ÜGYFELEK VISSZATÉRÉSÉT EREDMÉNYEZIK



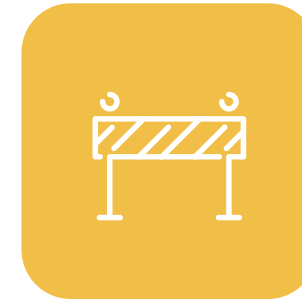
Az alkalmazottak biztonsági felszerelését munkáltatójuk biztosítja



Az üzletben egyszerre tartózkodó vásárlók számának szabályozása



Egyértelmű távolságtartásra felszólító jelzések a pultnál



Elválasztó plexiüveg a kasszáknál



Az alkalmazottak láthatóan fertőtlenítik a bevásárlókocsikat, a bejárat területet, a pultokat



PRÓBAVÁSÁRLÓI PÉLDÁK KÉPEKBEN

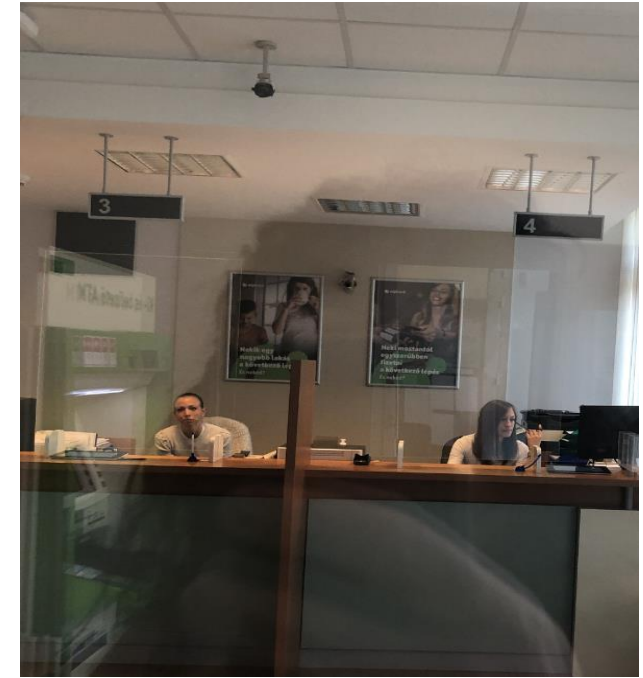
Távolságtartásra felhívó
jelzések



Plexi válaszfalak



Ügyintézés plexifalak mögül



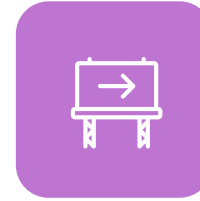
NÉMELY INTÉZKEDÉS KEVESEBB HATÁSSAL VAN A VÁSÁRLÓK VISSZATÉRÉSÉRE EGYELŐRE



Hangosbemondó emlékeztet a távolságtartásról



A vásárlók lázának mérése mielőtt beengedik őket az üzletbe



Egyirányú folyósók



A vásárlók megkérdezése legutóbbi utazásukról, vagy arról, hogy érintkeztek-e fertőzött személyekkel



A vásárlók maszkhordási kötelezettsége



Érintésmentes fizetés



A mosdókban mozgásérzékelővel működtetett szappan, csap, törülköző



FŐBB MEGÁLLAPÍTÁSOK

1 | A jól látható és következetes intézkedések számítanak

2 | Az ügyféligények gyorsan változnak, a szolgáltatóknak időben kell alkalmazkodni

3 | A munkatársak védelme elsődleges

Forrás: Health and Safety customer research, U.S.A., 2020. május

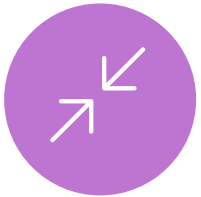


HOGYAN VÁLHAT EZ HASZNUNKRA?



PONTOSÍTSUNK

Értsük meg, mi nyújt biztonságot ügyfeleinknek üzleteinkben.



VÉGEZZÜNK ÖSSZEHASONLÍTÁST

Vessük össze intézkedéseinket a legfőbb versenytársakéval és azonosítsunk hatékony, iparágon átívelő stratégiákat.



BIZONYOSODJUNK MEG

Feleljünk meg az előírásoknak, hogy üzleteinket nyitva, ügyfeleinket pedig biztonságban tarthassuk.



FOGYASZTÓI BIZALOM

Az egészségvédelem és a biztonság jelenleg az ügyfélélmény kiemelkedő szempontja — egy változás, ami még az üzletek újra nyitása után sokáig jelen lesz. Azok a márkák lesznek a fogyasztók legelső választásai, amelyekről úgy érzik, a leginkább támogatják biztonságukat most, és a járvány után még sokáig.



SZEMÉLYES PRÓBAVÁSÁRLÁSOK

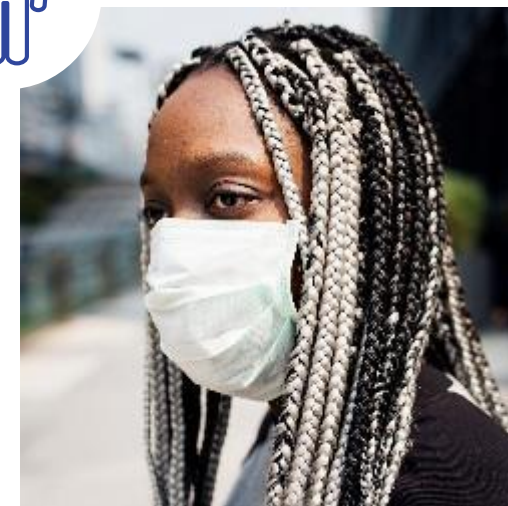
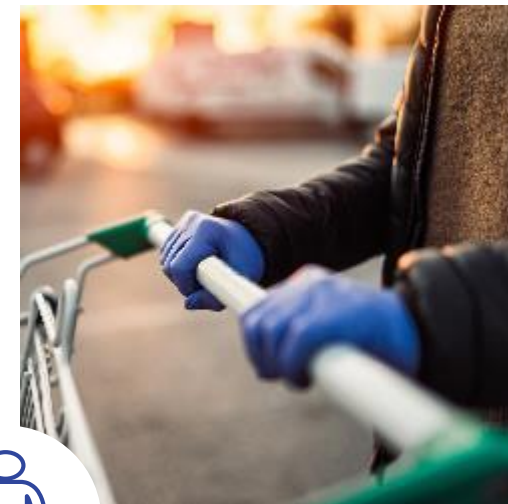
Általános célok:

- Egészségvédelmi és biztonsági kérdőív kitöltése segítségével országszerte és regionálisan mérni a szolgáltatók teljesítményét a biztonsági előírások betartása és az intézkedések alkalmazása területén

Tanúsított próbavásárlóink a következőképpen járnak el:

- Auditálják a szolgáltatók egészségvédelmi és biztonsági erőfeszítéseit a következő helyeken: bejárat, beltér, kültér, mosdók, pult, általános
- Ellenőrzik, hogy az alkalmazottak betartják az előírásokat

EZEK MELLETT DIGITÁLIS ÉS TELEFONOS CSATORNÁKON IS MÉRJÜK, AUDITÁLJUK, FEJLESZTJÜK AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁST, ÜGYFÉLÉLMÉNYT



PRÓBAVÁSÁRLÓK KÉPZÉSE

Próbavásárlóink biztonsága kiemelt fontosságú számunkra. Hogy az ő, illetve az üzletekben vásárlók és dolgozók biztonságát garantáljuk, kifejlesztettük „iShopSafe” avagy „Biztonságosan vásárlók” tanúsítási programunkat, amelyet ezen projektek során alkalmazunk.

1

KÉPZÉS: Probavásárlóink átfogó képzésben részesülnek és irányelveket kapnak a biztonságos vásárlási gyakorlatokról, a kormány aktuális előírásai, ajánlásai nyomán, például:

- Arcmaszk viselése
- Folyamatos 1,5-2 méter távolságtartás
- Helyes és gyakori kézfertőtlenítés

2

TANÚSÍTVÁNY: A tréninganyagok tanulmányozása után próbavásárlóinknak ki kell tölteniük egy tesztet és elérni a 100%-ot.

3

ARCELFEDÉS BIZONYÍTÁSA: A tanúsítás részeként próbavásárlóinknak csatolniuk kell egy fotót magukról, amin viselik a maszkot.



Legfőbb biztonsági tippjeinket a projekt forgatókönyve mellé csatolva küldjük próbavásárlóinknak és iShopFor Ipsos próbavásárlói oldalukon is megosztjuk velük

iShopSafe tanúsítvány irányelvei & tesztek

Fred bemutatóvideó a biztonsági előírások demonstrálására

Közösségi média kampány ismertető fotókkal, instrukciókkal



MIT TEGYÜNK KÖVETKEZŐ LÉPÉSKÉNT?



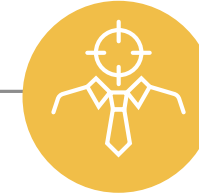
Vizsgáljuk ügyfeleink igényeit szektorok és demográfiai jellemzők szerint



Nézzük át jelenlegi egészségvédelmi és biztonsági protokolljainkat és igazítsuk őket az ügyféligényekhez és az ipar által alkalmazott legjobb megoldásokhoz



Szükség esetén vezessünk be új intézkedéseket üzleteinkben és kommunikáljuk ezeket láthatóan ügyfeleink felé



Mérjük következetesen, javítsunk a hálózatszintű következetes kivitelezésen és folyamatosan igazodjunk ügyfeleink változó igényeihez

MIBEN SEGÍTHETNEK A DIGITÁLIS PRÓBAVÁSÁRLÁSOK?

Márka- és jogi megfelelés

- Megfelelően képviselik a márkát?
- A termékek / szolgáltatások fel vannak sorolva megfelelő képekkel és információval ellátva? Könnyen megtalálhatók és elérhetőek?
- Az árak és az akciók helyesen vannak feltüntetve?
- A jogi elvárásokat pontosan közlik és betartják azokat?



Emberi / mesterséges intelligencia általi kommunikáció

- Időben történik a válaszadás? Pontos és informatív?
- Az üzenetek összehangoltak és következetesek minden csatornán?
- A problémamegoldás mennyire hatékony?
- Az ügyintézők szakmailag hozzáértők? A kényes helyzeteket empatikusan kezelik?



Rendelés & kifizetés

- Jól működik a termék és szolgáltatás kiválasztása, a rendelés leadása és a kijelentkezés? Elérhető a kiválasztott fizetési mód és sikeresen működik?
- Aktív a többtenyezős hitelesítés?
- Felhasználó vagy technológia alapúak a rendelési/ fizetési problémák?
- Látható és elérhető a márka a kifizetési felületen?



Termékkiszállítás

- Időben és a meghatározottaknak megfelelően érkeznek meg a kiszállítások?
- Teljesülnek a kontaktusmentes kiszállításra vonatkozó előírások?
- A szállító barátságos és szakmailag felkészült?
- Elérhető a támogatási segélyvonal és alkalmas az igények megoldására?
- A visszatérítési folyamat a márka ígéretei szerint zajlik?



MIBEN SEGÍTHETNEK A DIGITÁLIS PRÓBAVÁSÁRLÁSOK?

Telefonos ügyfélélmény

- Hogyan befolyásolja a megnövekedett hívásszám a várakozási időt, az ügyintéző teljesítményét és az ügyfélélményt?
- Az ügyfelei kiismerik magukat az IVR rendszerében? Milyen hatása van az átirányított vagy a tartott hívásoknak?
- Az új ügyfélkéréseket első alkalomra meg tudják oldani?
- Mi a hatása az ismételt kapcsolatfelvételnek az ügyfél erőfeszítéseire és a végkimenetre?



Jogi és technológiai feltételek

- Az emelkedett számú hívás miatt keletkezett nyomás alatt képesek az ügyintézők tartani magukat a szöveggönyvhöz, beleértve a jogi elveknek való megfelelés kulcsterületét? Mi a következménye annak, ha a márka ígéreteinek nem felelnek meg és nem tartják a szabályozási normákat?
- Jól működik a technológia az otthonról dolgozó ügyintézőknél – fejhallgató, ügyfélinformációhoz való hozzáférés, informatikai rendszerek? Mik a 'fájdalmas területek' és azok hatásai?



Növekvő digitális forgalom

- Az ügyintézők tudják biztosítani, hogy a kiszolgáltatott ügyfelek teljes figyelmet kapjanak és hozzájussanak a számukra szükséges információhoz?
- Milyen hatással van az ügyfélélményre a digitális csatornák megnövekedett igénybevétele?
- Milyen ebből eredő hatás mutatkozik meg más csatornákon? Hogyan boldogul a vállalat ügyfélszolgálat a megnövekedett igénybevétellel?



Piaci környezet

- A beszállítói továbbra is eleget tesznek a kötelességeiknek?
- Hogyan készül fel más szervezetekkel szemben; szektoron belül és azon túl?
- Hogyan változnak az ügyfél, operációs és pénzügyi KPI-ok ebben az időszakban?
- Mely területekre kell összpontosítani és milyen eredményekre?
- Hogy készül fel a világra annak jelenlegi és jövőbeni formájában?



MIVEL TUD SEGÍTENI AZ IPSOS?



CX Tracking



Online
fórumbeszélgetés



Instant Research



Próbavásárlások,
auditok



Online
workshopok



Social listening



Asztali
kutatások



Nemzetközi
riportok



Podcastek

KÉSZÜLJÜNK...

1

A fogyasztói hangulat azonosítására használjunk adatokat. Azonosítsunk azokat a területeket, ahol alacsony a fogyasztói bizalom értékelés.

2

Vessük össze a fogyasztói hangulatot a kollégáink reakcióival. Alakítsuk a normákat és kritériumokat a fogyasztói elvárásokhoz.

3

Mérjünk folyamatosan, azonosítsuk a fogyasztói véleményekben és hangulatban történő fejlődést.

4

Végezzünk próbavásárlásokat, hogy folyamatosan monitorozhassuk az új szabványoknak való megfelelést (tréning, kommunikáció, kivitelezés, stb.) Vessük össze ezek eredményeit a fogyasztói és munkatársi visszajelzésekkel és ez alapján változtassuk a napi gyakorlatunkon.



Q & A



KÖSZÖNJÜK A FIGYELMET!