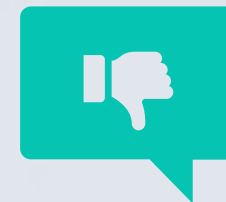


MINDEN JÓ, *HA A VÉGE JÓ?*

Stéger Anett | DIMSZ/MPL



SOCIAL LISTENING



FIELD: 2019.01.-2021.11.

~155 000+ / ~5 000 releváns bejegyzés

&

REPREZENTATIV KUTATÁS



CAWI / 1000 / online vásárló / 2021.12.

CUSTOMER JOURNEY



77% *kommentel*

Soha nem véleményez

Csak kiemelkedően negatív vagy pozitív
tapasztalat esetén ír

A legtöbb vásárlás után véleményez

Minden internetes vásárlás után véleményez

23%

45%

25%

7%

HOL?

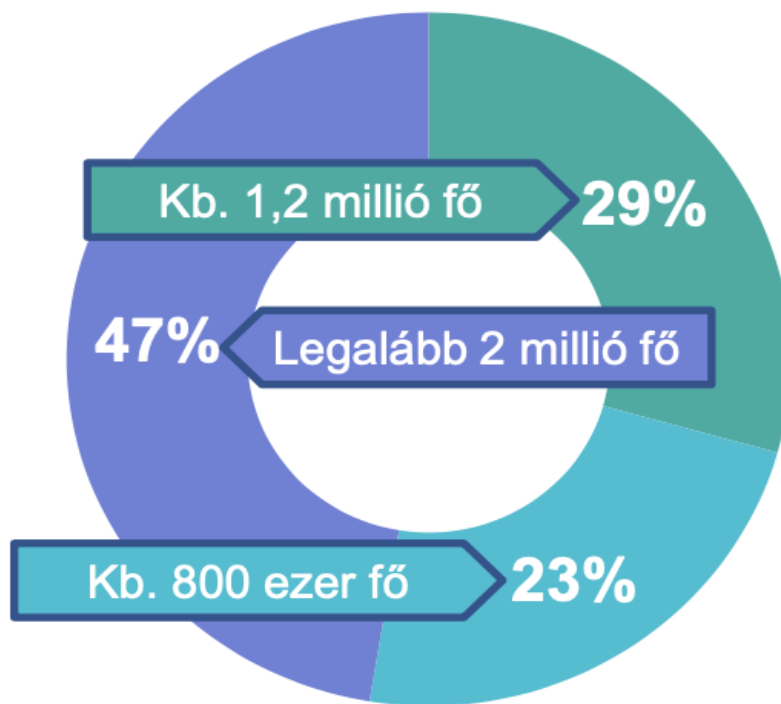
FB-csoport

Webshop

Google

Márkaweb

99%
tájékozódik



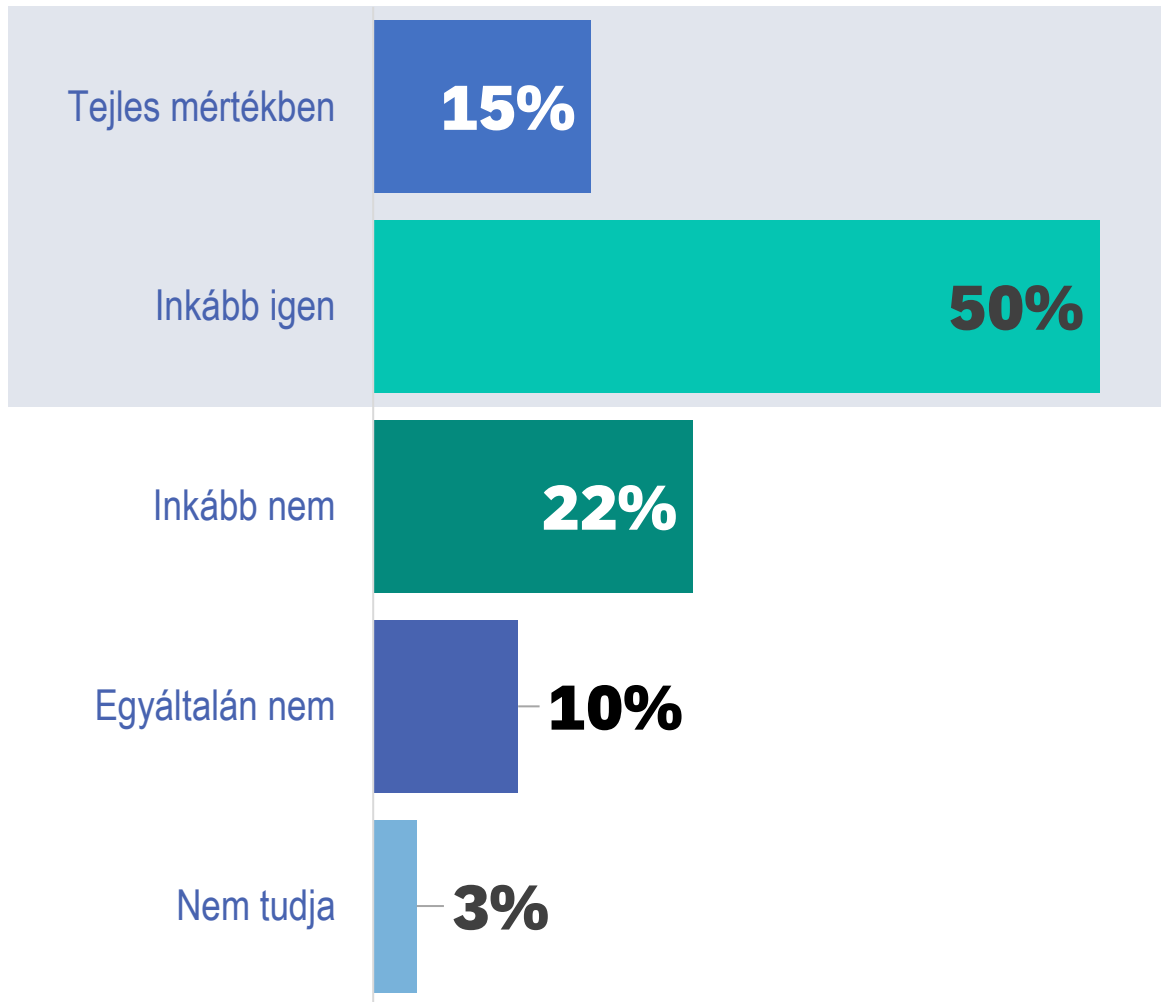
■ Vélemények által nem befolyásolt, kevésbé tájékozódó

■ Szelektív tájékozódó

■ Tudatos tájékozódó, vélemény-befolyásolt

65%

befolyásolt

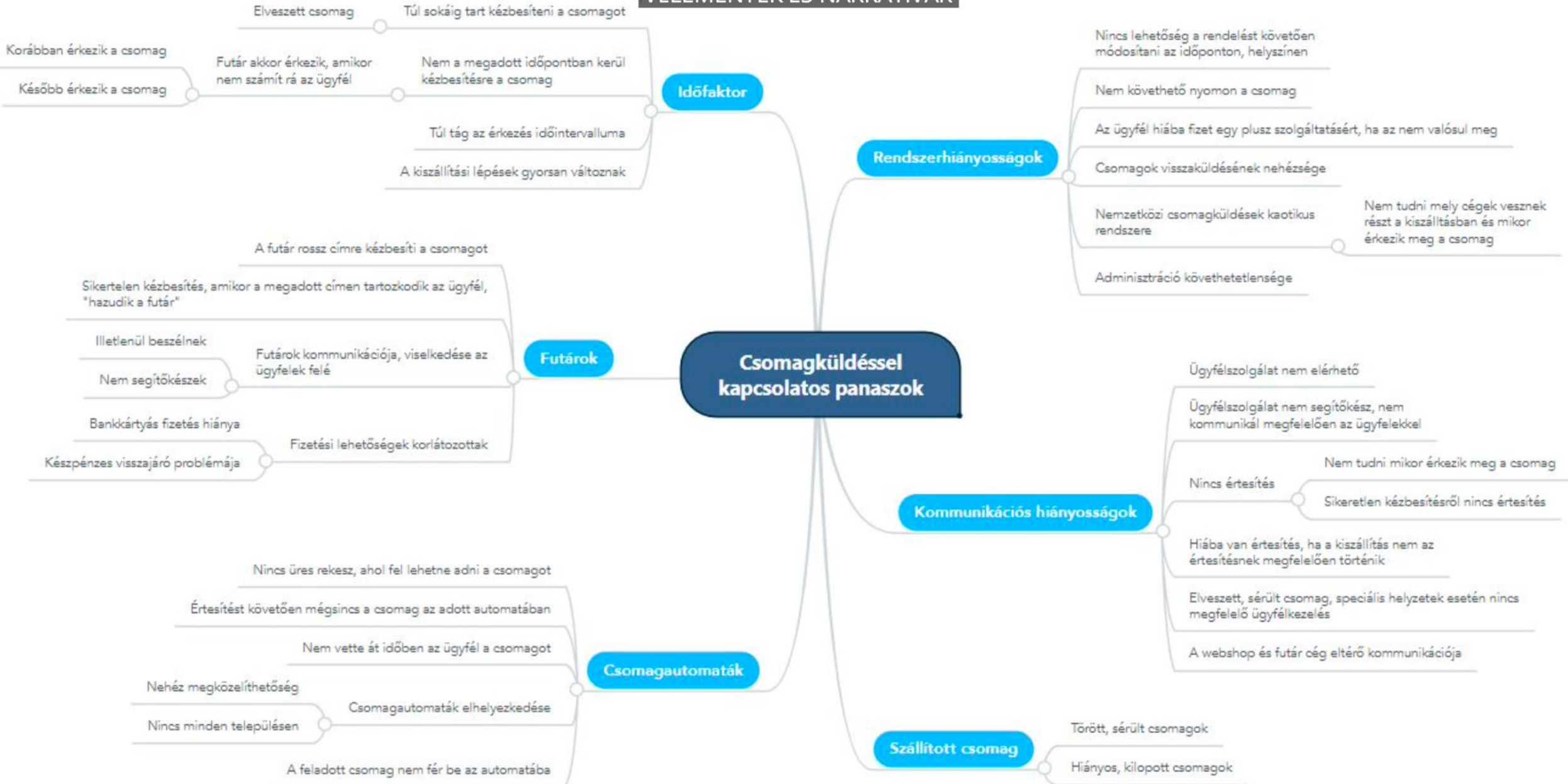


HOL?



PAIN MAP

VÉLEMÉNYEK ÉS NARRATÍVÁK

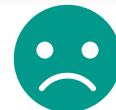


Amivel elégedetlenek

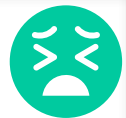
- Kisebb késések, de megoldják
- Probléma a csomaggal, de megoldják
- Egy napos késés
- Nincs nyomkövetés
- Nemzetközi csomagoknál nincs nyomkövetés
- Nincs ügyfélrendelkezés a csomag kézbesítés-módosítás idejéről vagy helyéről



- Udvariatlan futár
- Elérhetetlen ügyfélszolgálat
- Teljes információhiány a csomagról, nincs értesítés
- Az ígérthez képest sokkal lassabb a kézbesítés, nincs információ
- Csomagautomata: nincs benne a csomag, nincs hely, meghibásodott



- Az ügyfélszolgálat hárít, nem törekszik a megoldásra
- Gondatlan szállítás miatt sérült csomag esetén elmaradó kártérítés
- A futár valótlan állít (pl: sikertelen kézbesítés, miközben az ügyfél a címen tartózkodik)
- Fontos határidőre történő szállítás késése esetén



Elégedetlenség mértéke



Amivel *elégedettek* lennének

- ✓ **Pontos tájékoztatás a webshop honlapján arról, hogy milyen szállítási feltételek érvényesek: hány kézbesítési kísérlet, pontosan mennyi ideig tart a kiszállítás, stb.**
- ✓ **Összességében átlátható, kiszámítható szállítási folyamatok**
- ✓ **Egyértelmű iránymutatások arról, hogy probléma esetén hová lehet fordulni, mi a teendő**
- ✓ **Csomagautomatás kézbesítési lehetőség esetén szintén pontos kondíciók: mikor, melyik automatából, hogyan vehető át a csomag. Pl: Packeta -> applikáció letöltése szükséges**



KÖSZÖNÖM *A FIGYELMET*