

PROFESIONALNI MYSTERY SHOPPING – SKRIVNOSTNI NAKUP (V. DEL)

Se takšne zgodbe dogajajo tudi v vašem podjetju?

Resnične zgodbe na prodajnih mestih, ki so jih zaznali skrivnostni kupci.

Avtorica: Natalia Ugren, direktorica, Skrivnostni nakup, d. o. o.



Kot obljubljeni v prejšnji številki vam za tokratno branje pripravljamo resnične zgodbe iz prodajnih mest tistih dejavnosti, v katerih imajo zaposleni največ stika s strankami.

Gre za resnične izkušnje kupcev, ki so dokaz, da je prodajni postopek še kako živa stvar in dostikrat odločujoč za nakup. Z zgodbami vas nikakor ne želimo prestrašiti, te izkušnje vam želimo samo posredovati v razmislek, da se morda kaj takega ne dogaja tudi v vašem podjetju.

Trgovina z oblačili



“Vstopila sem v trgovino. Prodajalka me je pozdravila, vendar ni vedela, kaj naj reče ali naredi. Stala je poleg mene in me gledala. Povedala sem, da potrebujem kopalke. Prikmala mi je, vendar mi ni nič svetovala ali ponudila. Pogledala sem okoli sebe in si začela ogledovati kopalke. Sama sem izbrala model kopalke in prodajalka me je povabila, da naj jih pomerim in me pospremi v kabino. Po nekaj minutah je glasno vprašala, kako je. Odgovorila sem, da mi ne ustrezajo. Ni me vprašala, zakaj mi ne ustrezajo niti mi ni ponudila drugega modela. Vrnila sem se iz kabine, prodajalka pa je samo stala v tišini.

Razgovor sem nadaljevala in jo vprašala, ali bi morda lahko kaj kupila prijateljici za bližajoči rojstni dan. Prodajalka ni vedela, kaj bi lahko ponudila. Komentirala sem, da bi bilo prijateljici gotovo všeč, če bi ji poklonila darilo njihove blagovne znamke.

Ker je bila prodajalka še vedno tiho, sem vprašala, če imajo morda darilne bone. Po krajšem pritrdilnem odgovoru, mi je povedala, da lahko dobim darilni bon nakupovalnega centra, ker svojih nimajo. Dodala je, da mi bo poleg bona priložila njihov listič. Začudila sem se, kako naj dam kot darilo bon z lističem. Takrat mi je razložila, da mi bo to dala v kartonski ovitek s pentljo. Nato mi je darilni bon lepo pripravila. Kot potrdilo o plačilu mi je prodajalka dala list iz 'paragonskega' bloka s žigom ter dopisala svoje ime. Na koncu se je le na kratko poslovila.”

Drogerija

“Ob prihodu sta bili, poleg mene, v prodajalni še dve stranki in ena prodajalka. Prodajalka mi ob prihodu ni nakazala, da me je videla niti me ni pozdravila. Ni me pogledala v oči, ni se mi nasmehnila, bila je videti povprečne volje.

Sprehodila sem se po trgovini. Ker po nekaj minutah prodajalka ni pristopila, sem jo sama vprašala, če mi lahko pomaga. Ker me ni nič vprašala, sem ji sama povedala, da želim kremo za obraz. Izbrala je eno in mi



jo na hitro in površno predstavila. Povedala mi je znamko izdelka in ceno. Ko sem ugovarjala, češ, da je draga, mi je brez dodatnih argumentov ponudila cenejšo. Prodajalka ni bila ustrezljiva, saj mi ni povedala koristi, lastnosti izdelka niti me ni prepričevala v nakup izdelka. Tekom prodaje mi ni ponudila nobenega dodatnega izdelka.

Odšla sem na blagajno, kjer je bila pred mano ena stranka, obratovala je ena blagajna. Ob nakupu mi je blagajničarka na glas povedala znesek nakupa, gotovino in račun pa je dala na pult. Ko je zaključila postopek na blagajni, je odšla med police v prodajalni. Ni se poslovila niti se mi ni zabvalila za nakup.”

Trgovina z živili

“Ko sem vstopil v poslovalnico, sem odšel k blagajničarki in jo prosil za žeton za voziček. Ta se mi je opravičila in mi povedala, da je žetonov žal zmanjkalo. Sprehodil sem se po prodajalni in opazoval urejenost in založenost.

Med nakupovanjem sem odšel do prodajalke, ki je ravno v tem času polnila police na oddelku z mlečnimi izdelki. Povedal sem, da iščem

drobtine. Ob moji prošnji je takoj prenehala z delom, vendar me ni pogledala v oči niti pozdravila. Stopila je nekaj korakov proti sredini poslovalnice, da je lahko videla prodajno polico z drobtinami ter mi z roko nakazala, kje se ti produkti nabajajo. Ob tem je pripomnila, da je v njihovi prodajalni možno kupiti tudi njihovo znamko drobtin, vendar jih trenutno ni na zalogi. Ko sva končala pogovor, se od mene ni poslovila.



Ob prihodu na blagajno so bile pred mano 4 stranke, hkrati pa je delovala še ena blagajna. Blagajničarka me je, brez pogleda v oči, pozdravila, se na bitro nasmehnila in začela z odčitavanjem izdelkov. Pri predaji vračila denarja ji je ravno v tistem času zazvonil telefon, na katerega se je tudi oglasila. Na koncu se ni zahvalila za nakup, prav tako se ni poslovila.

Trgovina z avto deli

“Ko sem vstopila v trgovino, sem opazila, da je le-ta majhna, zato daje občutek prenatrpanosti. Prodajalec, ki je stal za pultom in se ukvarjal s telefonom, me je bežno pozdravil in počakal, da sem povedala, kaj želim. Povedala sem, da sem prišla po nove brisalce za avto. Vprašal me je po znamki avtomobila in ko sem mu jo povedala, me je vprašal še za letnik. Takoj mi je rekel, da bi bili edino primerni brisalci določene znamke, ki pa jih ni imel na zalogi. Dodal je, da jih lahko naroči in da jih lahko dobim že naslednji dan. Vprašala sem po ceni in ko mi jo je povedal, sem ga vprašala, če mi lahko ponudi kaj cenejšega. Odgovoril je, da ne.

Potem sem mu sama omenila brisalce druge znamke, češ, da mi jih je omenil sodelavec in sem jih tudi videla na steni v prodajalni. Povedal mi je, da so ti še dražji ali pa naj pogledam še v sosednji trgovini ali pa na črpalki, kjer bi lahko imeli kaj cenejšega. Čeprav sem



se obotavljala in čakala še na kakšno njegovo spodbudo za nakup, ni rekel nič, zato sem se poslovila in odšla.”

Trgovina s pohištvom

“Ob prihodu na oddelek me ni nihče od svetovalcev pozdravil niti opazil. Medtem ko sem si ogledovala sedežne garniture, se je eden od svetovalcev zadržal čez oddelek svetovalki in rekel, da gre na malico. Ona mu je na enak način odgovorila, da velja.

Po nekajminutnem sprehajanju po oddelku in ogledovanju sedežnih garnitur, sem opazila eno svetovalko. Ker sama do mene ni pristopila, sem jaz stopila do nje. Ob mojem pristopu me je pogledala v oči, se nasmehnila, pozdravila in vprašala, če morda potrebujem kakšno pomoč. Povedala sem ji, da kupujem sedežno garnituro. Pokazala mi je eno sedežno garnituro, ne da bi me prej vprašala po mojih željah. Ko sem ji omenila, da mi predlagana sedežna garnitura ni všeč, mi je pokazala še eno. Na mojo prošnjo mi je pokazala, kako se sedežna spremeni v ležišče.

Vprašanj ni postavljala, je pa odgovorila na vsa moja vprašanja. Na koncu ni naredila nobenega zaključka in me ni po-



skusila navdušiti za kakšen nakup, zato je sama od sebe rekla, da ko se bom odločila, kaj točno želimo, naj zopet pridem in bomo takrat skupaj izbrali. Svetovalka se je na hitro zahvalila in poslovila. «

Telefonski klic

Da se nerodnosti ne dogajajo samo pri osebnem obisku prodajnega mesta, priča tudi spodnji zapis skrivnostnega kupca.

“Poklicala sem na eno od javnih podjetij. Po petih zvonjenjih se je le oglasila zaposlena z besedo 'Prosim'. Vprašala sem jo, kako je glede trajnika za njihove storitve.



Zaposlena je bila tibo in najprej ni nič odgovorila, zato sem takoj za tem vprašala, ali sem sploh poklicala na pravo telefonsko številko in jo vprašala, ali gre za pravo podjetje. Zaposlena je nato potrdila in vprašala, kaj točno me zanima. Vprašanje sem ji ponovila. Odgovorila je, da če želim odpreti račun za njihove storitve in se dogovoriti za plačilo preko trajnika, se moram oglasiti pri njih. Dodala je, da naj imam s seboj osebni dokument in bančno kartico. Ponovila sem, kar mi je povedala in zaposlena mi je potrdila. Hotela sem ji postaviti še eno vprašanje, a se je zaposlena zahvalila in takoj prekinila zvezo.”

Iz napisanega se torej kaže, da je odnos zaposlenih do strank ključen za večje zadovoljstvo strank in s tem prodajo, predvsem pa vračanje stalnih strank, zato preverjajte, kaj se vam dogaja na prodajnih mestih. ■

0 avtorici

Natalia Ugren, diplomirana komercialistka, je direktorica podjetja Skrivnostni nakup, d. o. o., (področje *mystery shoppinga*) in Ugren.com, d. o. o., (področje izobraževanja) ter ima na področju prodaje že več kot 25 let delovnih izkušenj, s področja vodenja delavnic pa več kot 12 let. Svetuje podjetjem, ki želijo izboljšati svojo prodajo, in predava na seminarjih ter vodi delavnice s področja prodaje, komunikacije in motivacije.