

Spletne trgovine –

kakovost pod pričakovanji

Raziskava po metodi skrivnostnega nakupovanja kaže, da slovenskim spletnim trgovinam komuniciranje s strankami močno šepa. **Natalia Ugren**

O d spletne trgovine večina kupcev pričakuje predvsem dve ugodnosti: nižjo ceno kot v klasični prodajalni in hiter nakup, se pravi hitro obdelavo naročila in dostavo.

Raziskava, ki smo jo opravili s podjetjem Skrivnostni nakup, je pokazala, da kakovost storitev spletnih trgovin precej šepa. Povpraševanje smo poslali šestim bolj znanim podjetjem, med katerimi se tri ukvarjajo le z e-trgovino, tri pa poleg z e-trgovino tudi s klasično maloprodajo. V skladu s pričakovanji so se po analiziranih kriterijih najbolje odrezala podjetja, ki se ukvarjajo le z e-trgovino. Vendar tudi pri teh rezultatih ni posebej blesteč.

Povprečni dosežen rezultat kaže, da so vsa podjetja dosegla le 48 odstotkov točk, kar resnično pomeni še veliko rezerve in dela v odnosu do kupcev. O vrhunskem odnosu do kupcev lahko govorimo šele pri rezultatu nad 85 odstotkov. V raziskavi je najvišji rezultat doseglo podjetje, ki je dobilo komaj 64 odstotkov.

Rezultati po kriterijih

Ustrezen osebni nagovor v odgovoru

0,00 %

Najslabše ocenjena točka, med tistimi, ki so skrivnostnemu kupcu odgovorili, je osebni nagovor v odgovoru. To pomeni, da podjetja napišejo samo »Spoštovani« oziroma »Pozdravljeni«, nihče od ocenjenih pa ni poleg napisal še gospa oziroma gospod (ali vsaj skrajšano ga./g.) ter ime ali priimek pošiljatelja povpraševanja. Iz prakse pa vemo, da nam je lastno ime zelo pomembno, ker smo s tem nagovorjeni osebno. V primeru, ko podjetja pri e-trgovini ne uporabljajo osebnega nagovora stranki, ima stranka občutek, da je pri njih le številka.

Slogovna in jezikovna ustreznost besedila

16,70 %

Naslednja slabše ocenjena točka je slogovna in jezikovna ustreznost besedila ponudbe. Morda napaka ali dve nista moteči za prejemnika, v nekaterih primerih pa je bilo branje odgovora tudi že malo moteče, saj je bilo napak preveč. Tudi s tega vidika dajemo kot podjetje vris kupcu, kako natančni in profesionalni smo pri svojem delu.

Zahvala za povpraševanje

33,30 %

Kupec nam daje priložnost, da pustimo denar pri nas. Ali ne bi bilo profesionalno, da se mu za to zahvalimo? Obstaja tudi rek, ki pravi: »Zahvali se za (in s tem pohvali) tisto, kar želiš, da se ponavlja.«

Dodana vrednost

50,00 %

Tu smo želeli preveriti, ali je odgovor vseboval nekaj več. Kupec po tem sicer ni konkretno povpraševal, je pa dobil informacije, ki bi mu lahko utegnile koristiti pri odločitvi.

Ustrezna predstavitev zaposlenega

55,60 %

Tu je mišljeno, ali so v odgovoru zaposlenega navedeni tudi podatki za stik, in sicer: naziv in naslov podjetja, ime zaposlenega in njegova telefonska številka za morebitne dodatne informacije. Iz rezultata vidimo, da vsa podjetja še nimajo ustrezne predstavitve. Vsi so imeli napisan naziv podjetja, le neka-

teri pa so imeli še ime zaposlenega in kontaktno telefonsko številko.

Kakovost vsebine odgovora

61,10 %

Pri tej postavki nas je zanimalo, ali bo kupec prejel konkretne odgovore na svoja vprašanja. Podjetja so v povprečju odgovorila samo na polovico vprašanih kupcev. Kupec, ki pošlje povpraševanje na več podjetij, se bo verjetno odločil za tisto, ki mu je odgovorilo na vsa njegova vprašanja.

Oblikovna ustreznost besedila

66,70 %

V več ali manj primerih je bilo besedilo oblikovno ustrezno. To na primer pomeni, da so bili narejeni primerni odstavki med uvodnim pozdravom, glavnim besedilom, morebitno zahvalo in stiki podjetja ter zaposlenega.

Odzivnost

83,30 %

Druga zelo pomembna točka (prva je, da sploh odgovorimo) pri poslovanju z elektronskim medijem je zagotovo odzivnost oziroma koliko hitro odgovorimo stranki na povpraševanje. Glede na to, da imajo kupci vedno manj časa in da se odločijo hitro, imajo prednost pri naročilih tista podjetja, ki so hitrejša v pošiljanju odgovorov. V naši raziskavi so podjetja odgovorila v roku od 17 do 40 minut. V enem primeru je bil takojšen odgovor v obliki avtomatskega odzivnika, konkreten odgovor pa je sledil v 25 minutah. ■