

Avtorici: Natalia Ugren, direktorica in Polonca Renko, vodja projektov, obe Skrivnostni nakup, d. o. o.



RAZISKAVA MYSTERY SHOPPING – GUEST 2021 – 2. DEL

# Kakovost storitev v supermarketih in bencinskih črpalkah v regiji

V 97. številki smo predstavili povprečne rezultate analize skrivnostnih nakupov za šest regijskih držav in osem dejavnosti, ki jih je v obdobju od 15. junija do 15. julija 2021 izvedla hrvaška agencija za skrivnostni nakup Heraklea v sodelovanju z lokalnimi *mystery shopping* agencijami (v Sloveniji z agencijo Skrivnostni nakup, d. o. o.). Že trinajstič zapored so merili pet osnovnih elementov kakovosti storitev. V tej številki se bomo osredotočili na dve dejavnosti, ki ju s svojimi novicami, analizami in drugimi prispevki zasledujemo v tej reviji.

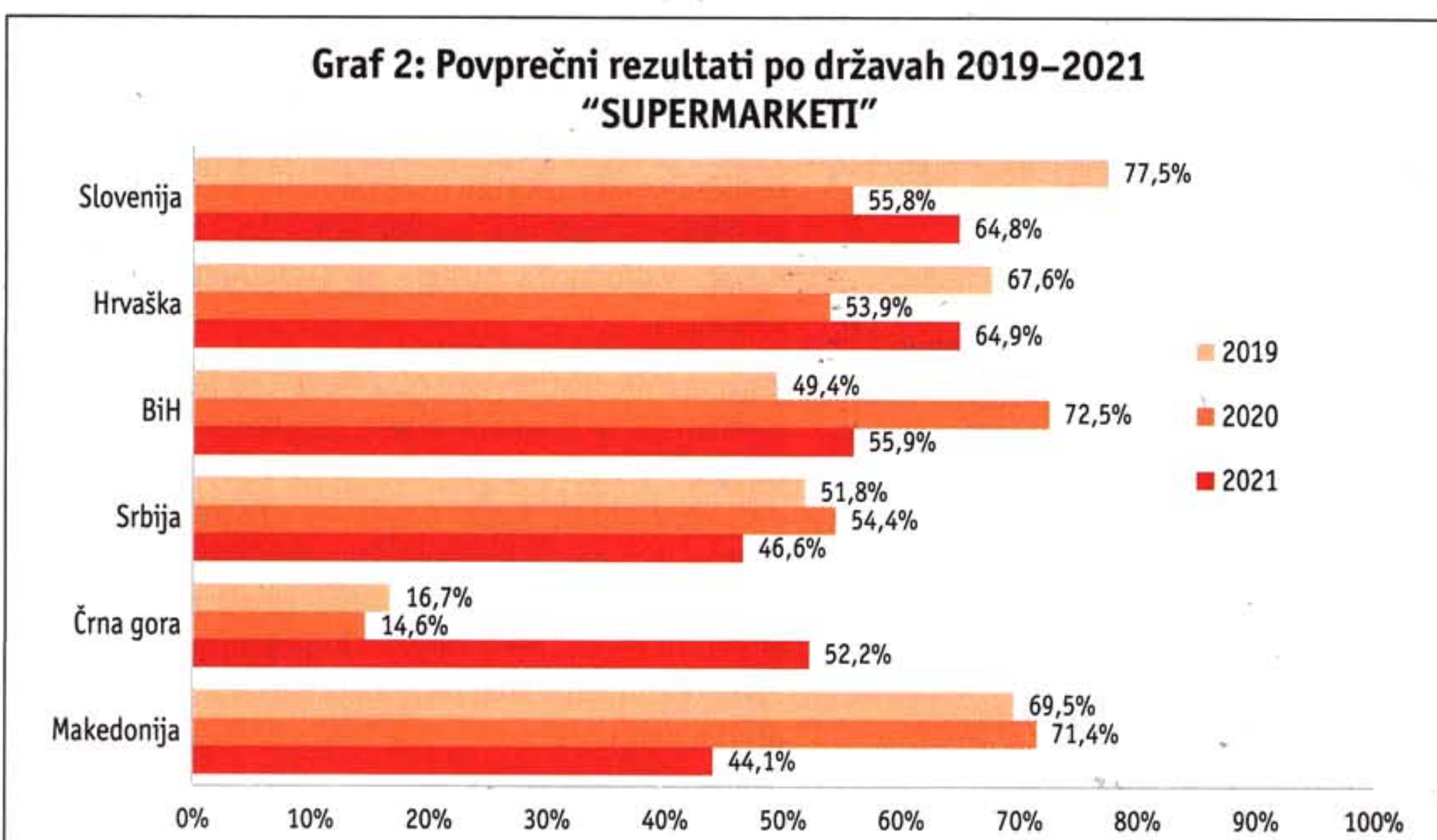
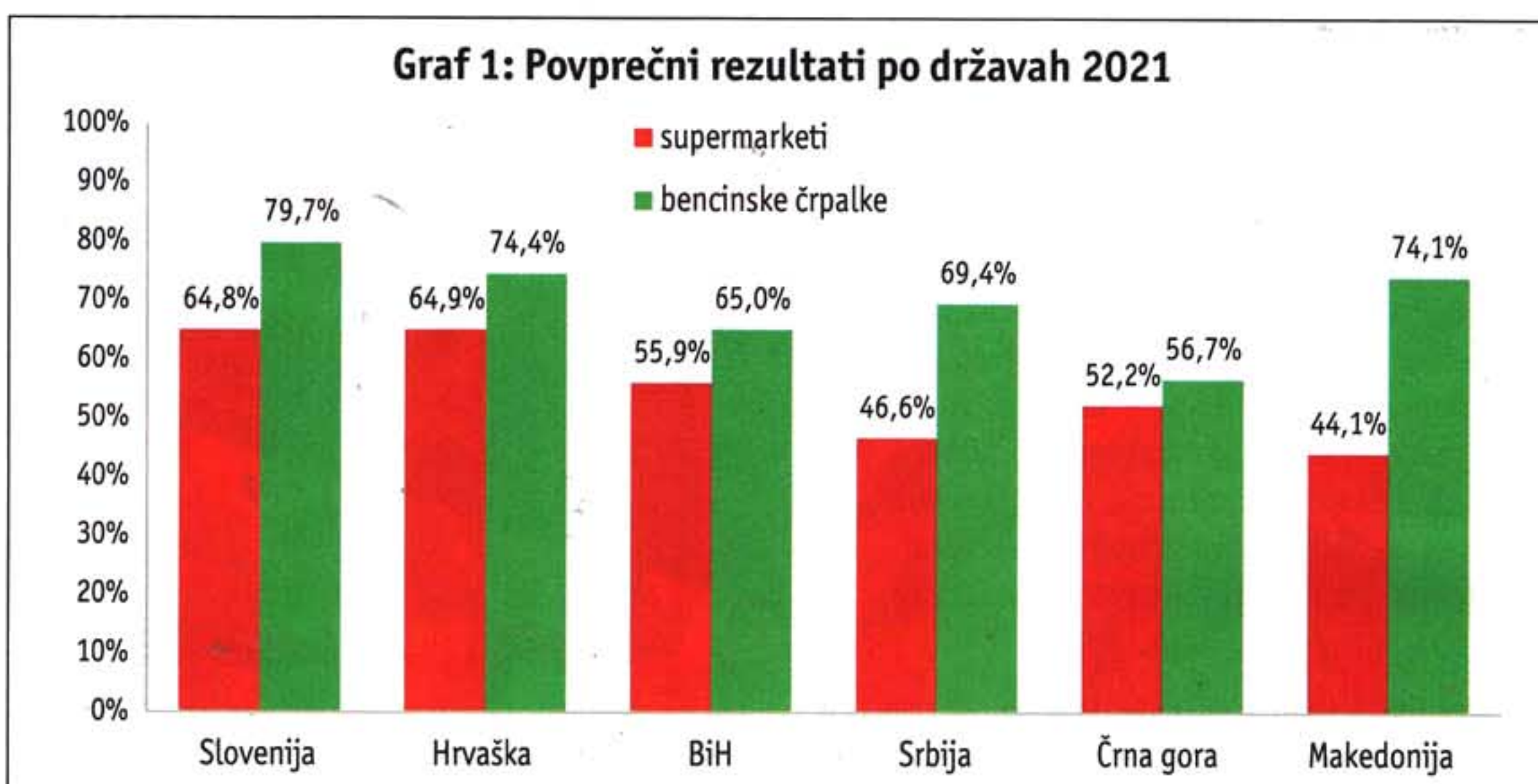
O bnovimo najprej, katerih je teh pet osnovnih elementov dobre in kakovostne storitve, ki so jih posamezne agencije merile s ciljem, da poiščejo najboljše izvajalce teh storitev v celotni regiji. To so:

- pozdrav,
- ugotavljanje potreb/želja kupca,
- predstavitev izdelka/storitve,
- ponudba dodatnih izdelkov/storitev,
- zahvala za obisk.

Teh pet elementov predstavlja tudi akronim angleške besede GUEST (gost) za *Greet, Understand, Explain, Suggest, Thank*.

## Povprečni rezultati po državah

Iz grafa 1 lahko vidimo, da je v vseh državah veliko boljša storitev na bencinskih črpalkah kot v supermarketih, kjer so se ocenjevali strežni oddelki (oddelki kruha, delikatese in/ali mesnice). Slovenija je praktično na vrhu pri obeh dejavnosti (pri supermarketih le minimalno zaostajamo za



Hrvaško), velja pa omeniti, da se razlike med obema dejavnostima zmanjšujejo prav v vseh državah.

## Trend razvoja kakovosti storitev v supermarketih

Na tem mestu lahko vidimo kar nekaj razlik med posameznimi državami in med leti. Slovenija in Hrvaška sta izboljšali lanska povprečna rezultata, še posebej pa to velja za Črno goro, kjer pa so rešnici na ljubo v preteklih letih imeli porazne rezultate (graf 2). Letos smo močan odklon navzdol izmerili v Makedoniji in tudi v BiH.

## Trend razvoja kakovosti storitev na bencinskih črpalkah

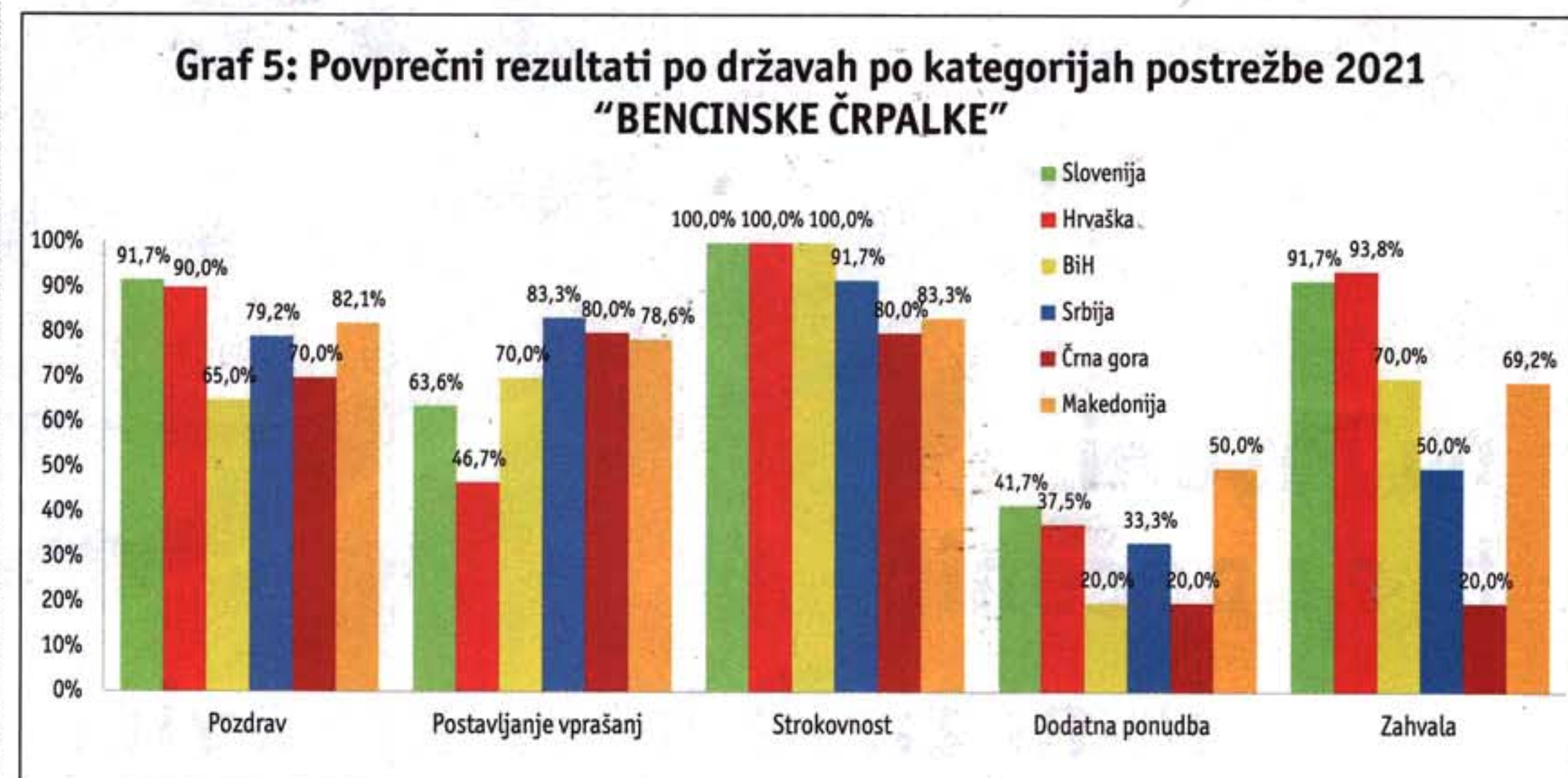
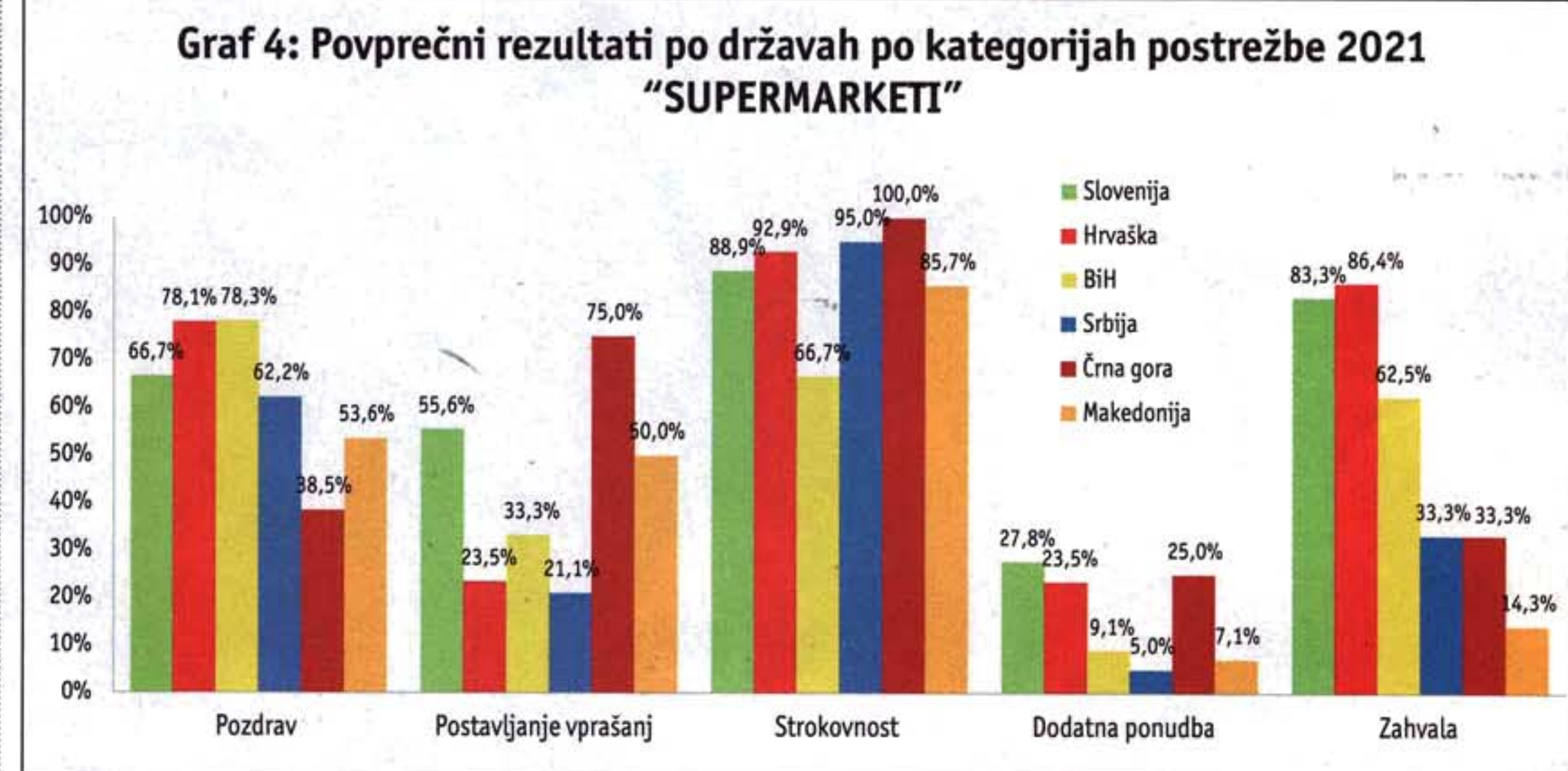
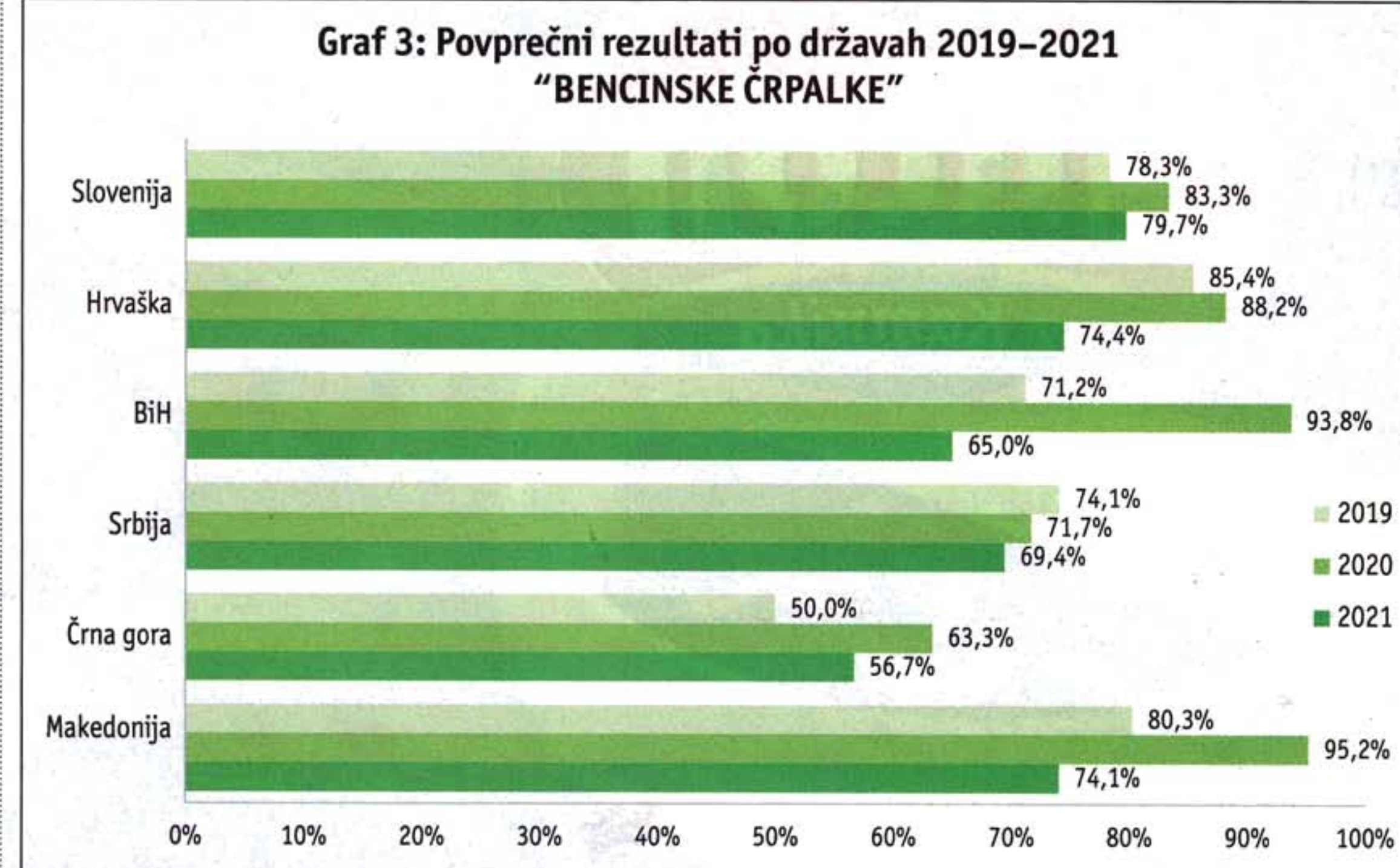
Po lanskoletnih odličnih rezultatih je povprečni rezultat kakovosti storitev letos padel kar v vseh državah! Še najmanj v Srbiji in Sloveniji, močno pa zlasti v BiH in Makedoniji (graf 3). Manjši padec je doživela tudi Črna gora, a je kakovost njihovih storitev na bencinskih črpalkah še vedno trdno na zadnjem mestu, rezultat pa je le nekaj odstotnih točk nižji v primerjavi s črnogorskimi supermarketi (drugod je ta razlika večja).

## Povprečni rezultati po kategorijah postrežbe v supermarketih in na bencinskih črpalkah

Na grafih 4 in 5 si lahko podrobneje pogledate nivo petih osnovnih elementov kakovosti storitev v posameznih državah v letošnjem letu.

Če smo v Sloveniji v preteklih letih pri supermarketih bili na najvišjem nivoju oz. vodilni po praktični vseh elementih (recimo v 2018 in 2019), pa temu ni več tako, saj so nas preostale države marsikje dohitele in tudi prehitele (graf 4).

Na bencinskih črpalkah smo v Sloveniji vodilni v dveh



elementih kakovosti storitev ("pozdrav" in "strokovnost"), pri dveh smo na drugem mestu ("dodatna ponudba" in

"zahvala"), pri "postavljanju vprašanj" pa smo bolj pri dnu, saj so le na Hrvaškem slabši pri tem elementu (graf 5).

V naslednji številki se bomo bolj podrobno posvetili samo Sloveniji.