

## Жизнь в ожидании

Жизнь, несомненно, становится удобнее и комфортнее, многие процессы осуществляются проще, чем раньше, и не в пример быстрее. Тем обиднее терять время в ожидании в очереди за получением или оформлением какого-нибудь товара или услуги. Мы провели опрос среди участников наших исследований: где и сколько времени они готовы потратить в очередях.

Результаты представлены на диаграммах 1 и 2.

Диаграмма 1

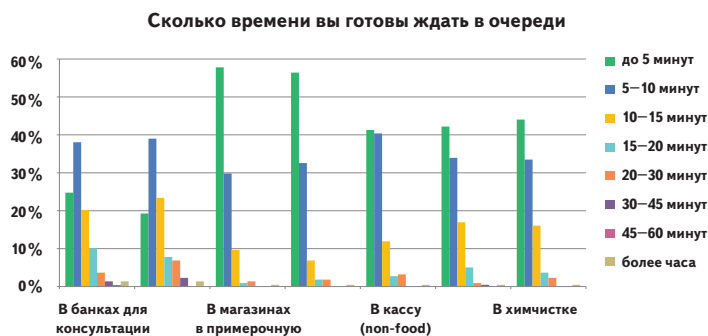


Диаграмма 2



Наиболее комфортным временем ожидания для большинства торговых и сервисных точек является период не дольше 10 минут. Самый высокий уровень терпимости к очередям в поликлиниках и государственных учреждениях: каждый пятый готов к получасовым очередям.

Последние несколько лет мы фиксируем ситуацию с очередями в офисах банков в столицах и регионах.

По сравнению с 2014–2015 годами количество проверок с очередями (перед тайными покупателями находилось не менее двух клиентов, ожидающих обслуживания

или время ожидания превысило 1 минуту) немного сократилось (таблица 1).

Таблица 1

Год	Наличие очереди
2014	39%
2015	46%
2016	33%
2017	34%

Сокращается и количество длительных ожиданий. В 2014–2015 годах в половине визитов с наличием очереди ожидание консультации превышало 15 минут. Были зафиксированы случаи, когда ожидание в очереди превышало 30 минут (3%) и даже час (0,6%). В 2016–2017 годах количество визитов с ожиданием от 15 минут до получаса уменьшилось до 12–13% (Таблица 2), но стабильно увеличилось число ожидающих дольше получаса: по 7%. Обращает на себя внимание отсутствие принципиальной разницы во времени ожидания в массовом и премиальном сегментах банковского обслуживания.

Таблица 2

Время ожидания	Массовый сегмент	Премиум сегмент
	2016	
до 1 мин.	41%	38%
1–5 мин.	20%	21%
5–15 мин.	20%	21%
15–30 мин.	12%	13%
30–60 мин.	6%	6%
дольше часа	0,80%	0,40%
2017		
до 1 мин.	57%	60%
1–5 мин.	8%	6%
5–15 мин.	16%	16%
15–30 мин.	13%	13%
30–60 мин.	6%	5%
дольше часа	0,60%	0,50%



Одной из причин увеличения ожидания обслуживания может быть ужесточение внутренних требований банков к выполнению стандартов дополнительных продаж. С 2015 года отмечается поступательное удлинение времени консультации на 15–20 минут, если сотрудник предлагает все дополнительные продукты, которые предписаны. Зачастую это выглядит как откровенное навязывание товаров и услуг, вызывая недовольство и клиентов, совершающих покупку, и ожидающих своей очереди.

Между тем, среди факторов, формирующих так называемых «критиков» — клиентов, не желающих рекомендовать банк, в котором обслуживаются, самым весомым является наличие очередей (отметили 23% респондентов, согласно результатам нашего инициативного исследования, Таблица 3). Напротив, отсутствие очередей — один из серьезных аргументов в пользу лояльности к банку — готовности дать рекомендацию.

Таблица 3

Почему порекомендую банк	%
Надежный банк	59%
Приятная атмосфера в банке	47%
Не навязчивость сотрудников	41%
Комфортно находиться в банке	41%
Нет очередей	38%
Мне предоставили достаточно информации о услуге	38%
Профессионализм консультантов	37%
Нравится обслуживание	36%
Выгодные услуги	36%
Быстрое обслуживание	35%
Отзывчивость сотрудников, их желание помочь	33%
Ассортимент услуг (есть из чего выбрать)	20%
Индивидуальный подход	18%
Сотрудники знают абсолютно все об услугах	18%
Интересный дизайн банка	16%
Яркая презентация, меня заинтересовали условиями	11%
Другое	2%

Почему не порекомендую банк	%
Очереди	23%
Мне предоставили недостаточно информации об услуге	22%
Невыгодные условия	16%
Нет индивидуального подхода	15%
Скучная презентация, не заинтересовали условиями	14%
Ассортимент услуг маленький (не из чего выбрать)	12%
Не нравится обслуживание	9%
Непрофессионализм консультантов	5%
Долгое обслуживание	5%
Неотзывчивость сотрудников, нежелание помочь	4%
Некомфортно находиться в банке	4%
Неприятная атмосфера в банке	3%
Сотрудники не знают все об услугах	3%
Навязчивость сотрудников	1%
Неинтересный дизайн банка	1%
Ненадежный банк	1%

В 12% случаев в банках предлагали комплименты за долгое ожидание (Диаграмма 3): реже, чем в сфере гостеприимства и магазинах одежды/косметики.

Диаграмма 3



Елена Филякова

**Выпускающий редактор:** Елена Филякова **Ответственный секретарь:** Екатерина Денисова

**Редакционный совет:** Евгений Емельянов, Инна Власова

© Консалтинг-Центр «ШАГ» 2018 <http://www.stepconsulting.ru>

121069, Москва, ул. Малая Никитская, д. 27, стр. 2. Тел. (495) 258–25–02 E-mail: [step@stepconsulting.ru](mailto:step@stepconsulting.ru)

Бюллетень «Жизнь бизнеса» зарегистрирован в Министерстве Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. Свидетельство ПИ №77–14727 от 17 февраля 2003 г.

Перепечатка материалов, опубликованных в информационном бюллетене Консалтинг-Центра «ШАГ», допускается только по согласованию с редакцией.

Подписаться на бюллетень можно через редакцию по телефонам КЦ «ШАГ» и на сайте.

