

Анализируем 2013 год

Весь 2013 год мы публиковали регулярные показатели «пульса» сервиса по России — ежемесячную среднюю оценку качества обслуживания в стране. Годовая динамика получилась весьма любопытной.

«Держим руку на пульсе» (как выполняются стандарты обслуживания в России)

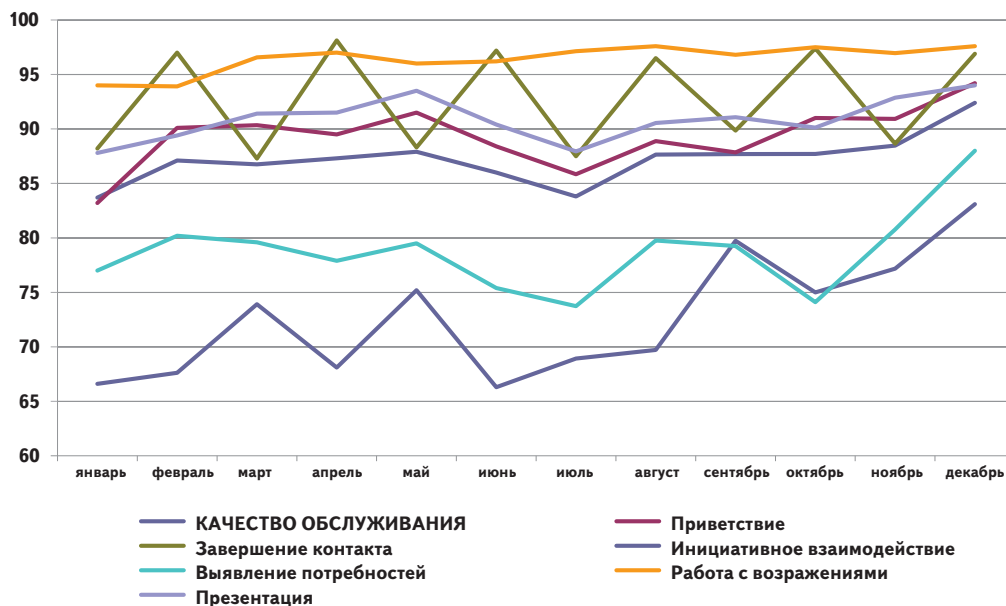
Последний месяц ушедшего года продемонстрировал резкий всплеск выполнения ключевых стандартов обслуживания. Практически по всем параметрам были зафиксированы лучшие годовые результаты — см. График 1. Декабрьский общий уровень качества отечественного сервиса серьезно укрепил свои позиции: 92,4 балла — хороший уровень качества обслуживания¹. Поясним, что при хорошем качестве обслуживания (от 86 до 95 баллов) положительные эмоции клиента, возникшие в процессе общения с продавцом, существенно превышают негативные, и в целом клиент остается довольным. Вместе с тем результаты, представленные на Графике 1, демонстрируют отсутствие стабильности уровня сервиса в 2013 году.

«Взлеты» и «падения» 2013

Как уже отмечалось, декабрь стал победителем года практически по всем показателям стандартов качества обслуживания. Исключение составили стандарты завершения контакта. Лучше всего прощались с посетителями сотрудники торговых и сервисных точек в апреле — 98,1 % выполнения стандартов. Отметим любопытную закономерность выполнения стандартов завершения контактов в ушедшем году — стабильное мерцание: в одном месяце хороший уровень, в следующем — отличный. К слову, подобные «качели» имели место и в 2012 году, но столь четкого разграничения между уровнями чередования не было.

Хуже всего обслуживали в отечественных торговых и сервисных точках в январе и июле: 83,7 балла и 83,8 балла соответственно (в 2012 году качество обслуживания сильнее всего «просело» в январе и августе: 84,2 балла и 84,9 балла соответственно). В январе 2013 хуже, чем в любом другом месяце года, здоровались с посетителями торговых и сервисных точек. В июле хуже, чем обычно, выполняли стандарты продаж, инициативного взаимодействия с покупателями и завершения контакта.

График 1. Результаты выполнения стандартов обслуживания в 2013 году



Стабильность — признак мастерства

Стабильнее всего в течение прошлого года сотрудники торговых и сервисных точек отвечали на вопросы и возражения посетителей во время презентации товаров и услуг. Показав неожиданно низкие результаты в первые два месяца, с марта до конца года выполнение данных стандартов традиционно соответствовало высокому уровню. Лучшие показатели были достигнуты в августе и декабре — 97,6.

Достижения

В феврале мы отметили, что «90 % сотрудников, охотно — и зачастую с улыб-

ками — приветствующих посетителей торговых и сервисных точек в феврале, — лучший результат за последние 16 месяцев». Подчеркнем положительную тенденцию: в течение всего 2013 года, за исключением января и июля, стандарты приветствия стабильно выполнялись сотрудниками торговых и сервисных точек на очень хорошем уровне. Декабрьский результат — 94,2 % здоровающихся сотрудников — новый рекорд.

Напомним, что еще в январе 2013 года практически каждый пятый покупатель оставался без приветствия: продавцы так торопились оформить покупку всем желающим, что не всегда успевали

¹ Для удобства анализа результатов на 100-балльной шкале можно выделить несколько зон, соответствующих определенному качеству обслуживания:

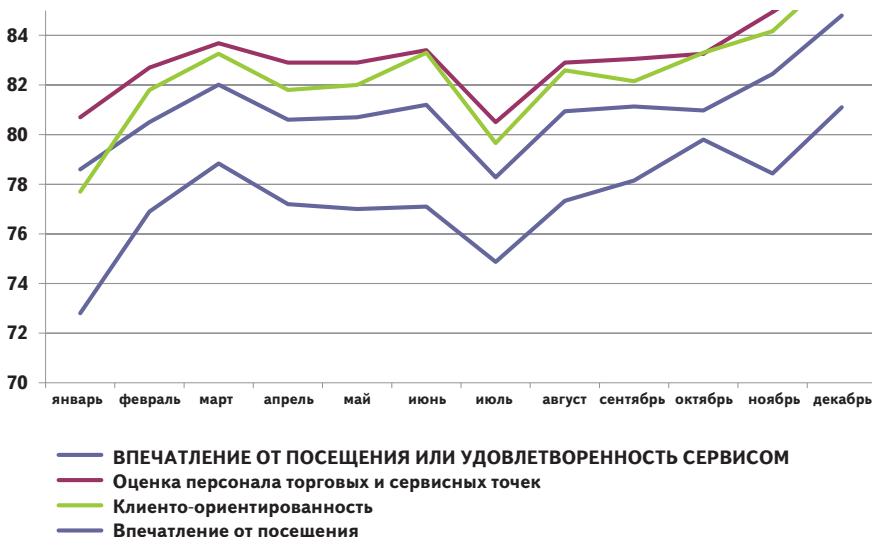
- 0–70 — Выполняется не больше 70 % стандартов качественного обслуживания. — *Недопустимо низкое качество обслуживания*
- 71–85 — Выполняется больше 70 % стандартов качественного обслуживания, но не больше 85 %. — *Удовлетворительное качество обслуживания*
- 86–95 — Выполняется больше 85 % стандартов качественного обслуживания, но не больше 95 %. — *Хорошее качество обслуживания*
- 96–100 — Выполняется больше 95 % стандартов качественного обслуживания. — *Высокое качество обслуживания*

не то что здороваться, даже взглядом или кивком головы показать посетителю, что он замечен и ему рады. Результаты конца 2013 года серьезно подняли планку выполнения стандартов. Ждем новых результатов и надеемся на новый рост качества обслуживания в 2014 году.

«Удовлетворенная страна»

Оценка «Удовлетворенность обслуживанием» наших тайных покупателей складывается из трех блоков «Оценка персонала», «Клиенто-ориентированность» и «Впечатление от посещения».

График 2. Результаты удовлетворенности обслуживанием в 2013 году



Неудивительно, что рост качества сервиса в декабре привел к увеличению клиентской удовлетворенности. Однако отметим, что даже в декабре удовлетворенность оценена на тройку. Самая низкая удовлетворенность обслуживанием предсказуемо зафиксирована в январе и июле 2013 года.

«Довольные» vs «Недовольные»

В январе 2013 года 85,2% тайных покупателей получили положительные эмоции от посещения. У **14,8%** тайных покупателей ощущения от полученного обслуживания неоднозначны и противоречивы. Из них у **2,5%** тайных покупателей негативные эмоции преобладали, и вряд ли у них появится желание вернуться.

В июле 2013 года 85% тайных покупателей в целом получили положительные эмоции от посещения торговой или сервисной точки. У **15%** тайных покупателей ощущения от полученного обслуживания неоднозначны и противоречивы. Из них у **2,2%** тайных покупателей негативные эмоции преобладали, и вряд ли у них появится желание вернуться.

В декабре 2013 года 91,2% тайных покупателей в целом получили положительные эмоции от посещения торговой или сервисной точки. У **9,8%** тайных покупателей ощущения от полученного обслуживания неоднозначны

и противоречивы. Из них у **1,2%** тайных покупателей негативные эмоции преобладали, и вряд ли у них появится желание вернуться.

«Превосходя ожидания»

vs «Неоправданные ожидания»

В январе 2013 года полученное обслуживание превзошло ожидания **31%** тайных покупателей, **53%** тайных покупателей были готовы к уровню предоставленного сервиса, **16%** тайных покупателей отметили, что полученное обслуживание хуже, чем они ожидали.

В июле 2013 года 31,1% тайных покупателей отметили, что полученное обслуживание лучше, чем они ожидали, **53,8%** тайных покупателей были готовы к уровню предоставленного сервиса, **15,1%** тайных покупателей отметили, что полученное обслуживание хуже, чем они ожидали. Таким образом, каждого седьмого (!) тайного покупателя разочаровали сервисом.

В декабре 2013 года 35,5% тайных покупателей отметили, что полученное обслуживание лучше, чем они ожидали, **54,4%** тайных покупателей были готовы к уровню предоставленного сервиса, **10,1%** тайных покупателей отметили, что полученное обслуживание хуже, чем они ожидали.

«Промоутеры» vs «Детракторы»

В январе 2013 года 43,9% тайных покупателей были готовы рекомендовать торговую или сервисную точку своим знакомым, **4%** тайных покупателей были

уверены, что рекомендовать не будут ни в коем случае, **52,1%** — колебались: **40,6%** — возможно, порекомендуют, **11,5%** — вряд ли порекомендуют.

В июле 2013 года 45,5% тайных покупателей готовы были рекомендовать торговую или сервисную точку своим знакомым, **3,25%** тайных покупателей были уверены, что рекомендовать не будут ни в коем случае, **51,25%** — колебались: **39,16%** — возможно, порекомендуют, **12,1%** — вряд ли порекомендуют.

В декабре 2013 года 58,1% тайных покупателей были готовы рекомендовать торговую или сервисную точку своим знакомым, **1,7%** тайных покупателей были уверены, что рекомендовать не будут ни в коем случае, **40,2%** — колебались: **32,6%** — возможно, порекомендуют, **7,6%** — вряд ли порекомендуют.

Таким образом, можно отметить, что снижение качества обслуживания чувствительнее всего отражается на лояльности посетителей: уменьшается число «промоутеров», увеличивается — «детракторов».

Информацию о состоянии «пульса» сервиса в январе и феврале 2014 года смотрите на сайте: www.sqi.ru. ✨

Дмитрий Самойлов,
Елена Филякова

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

Редакционный совет: Евгений Емельянов, Инна Власова

© «SQL management» 2014 <http://www.sqi.ru>

121069, Москва, ул. Малая Никитская, д. 27, стр. 2. Тел. (495) 258–25–02 E-mail: 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.

