

CX Stories

Ετήσια Έρευνα για την Εβδομάδα
Εξυπηρέτησης Πελατών

Οκτώβριος 2023



Τα Focus Bari CX Stories

Δύο φορές τον χρόνο (Απρίλιος – Οκτώβριος) καταγράφουμε με δική μας πρωτοβουλία τις εμπειρίες πελατών μέσα από περιγραφές με δικά τους λόγια

Οι θετικές εμπειρίες WOW CX Stories 😊 και την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών του ΕΙΕΠ που γίνεται κάθε Οκτώβριο βραβεύουμε τις τρεις πιο εντυπωσιακές

Οι αρνητικές εμπειρίες OUCH CX Stories 😞 καταγράφονται επίσης, ώστε να αποτελέσουν πηγές βελτίωσης



Η ταυτότητα της Έρευνας

- Σύντομο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο (Βαθμός ικανοποίησης /10!)
- Σχεδιασμός από την ομάδα Focus Bari
- Πληθυσμός : άντρες και γυναίκες 18-64 χρόνων Πανελλαδικά
- Δείγμα : 604 άτομα
- Διεξαγωγή μέσω YouGov online panel
- Fieldwork : 9-13 Οκτωβρίου 2023
- Ηλεκτρονική & μηχανογραφική υποστήριξη YouGov | Focus Bari

Η κορυφαία
εμπειρία του
πελάτη είναι το
σημαντικότερο
σημείο
αποτύπωσης
της εταιρικής
αποστολής

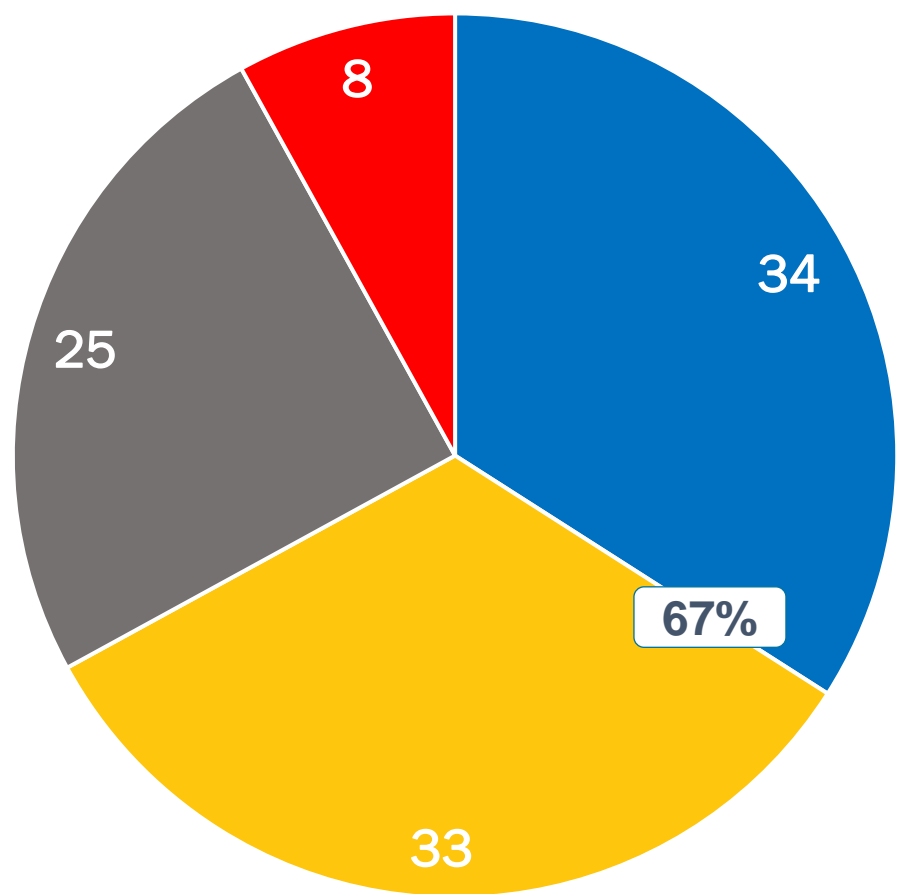
Τα CX stories της Focus Bari...



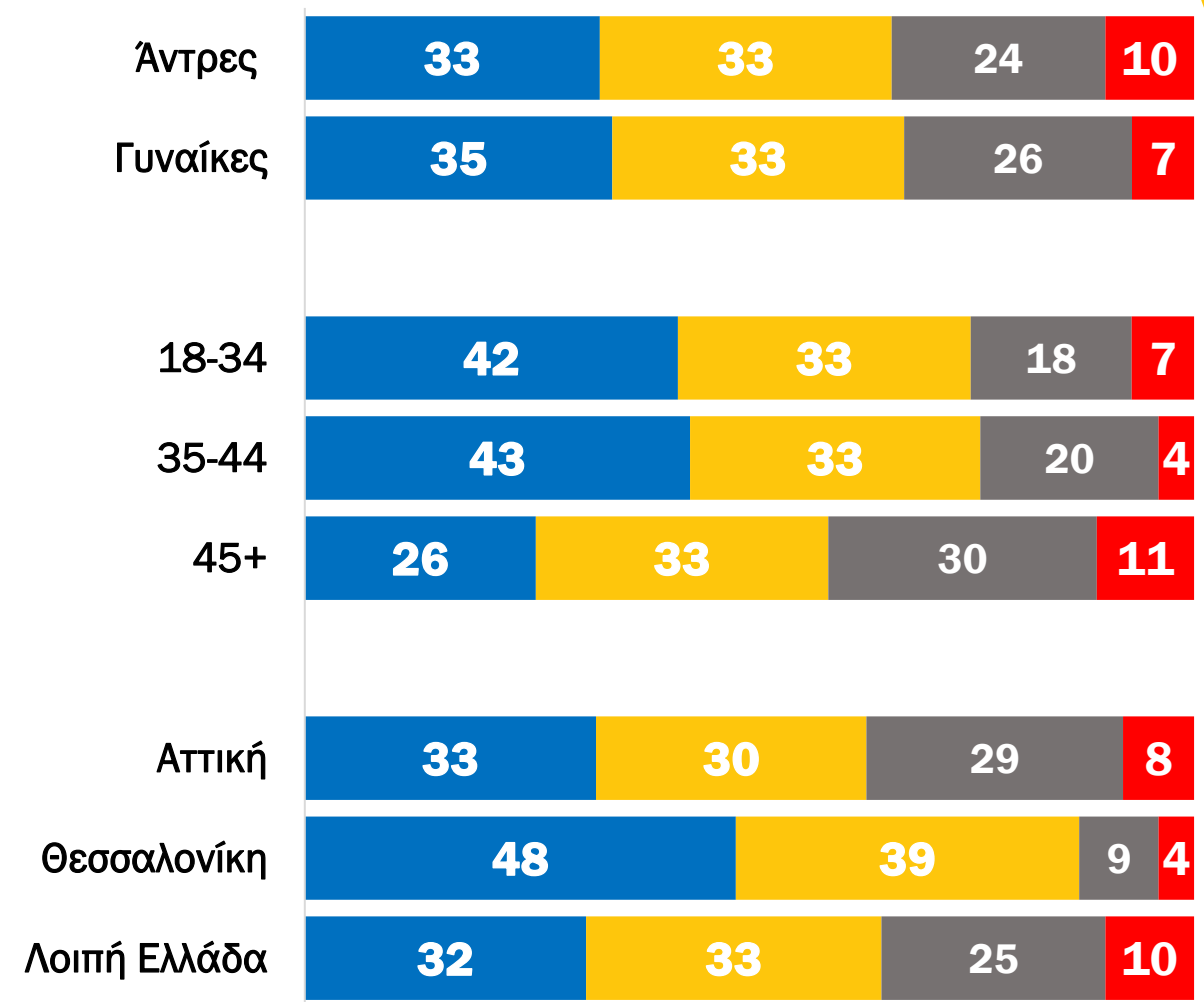
Το μοίρασμα της εμπειρίας

Οι εμπειρίες των καταναλωτών με τους οργανισμούς αποκτούν δύναμη μέσα από το δημόσιο μοίρασμά τους: 7 στους 10 Έλληνες συμβουλεύονται κριτικές και αξιολογήσεις προτού επιλέξουν ένα προϊόν ή υπηρεσία

Ερ. «Πόσο συχνά διαβάζετε κριτικές και αξιολογήσεις προτού αγοράσετε κάποιο προϊόν ή υπηρεσία;»

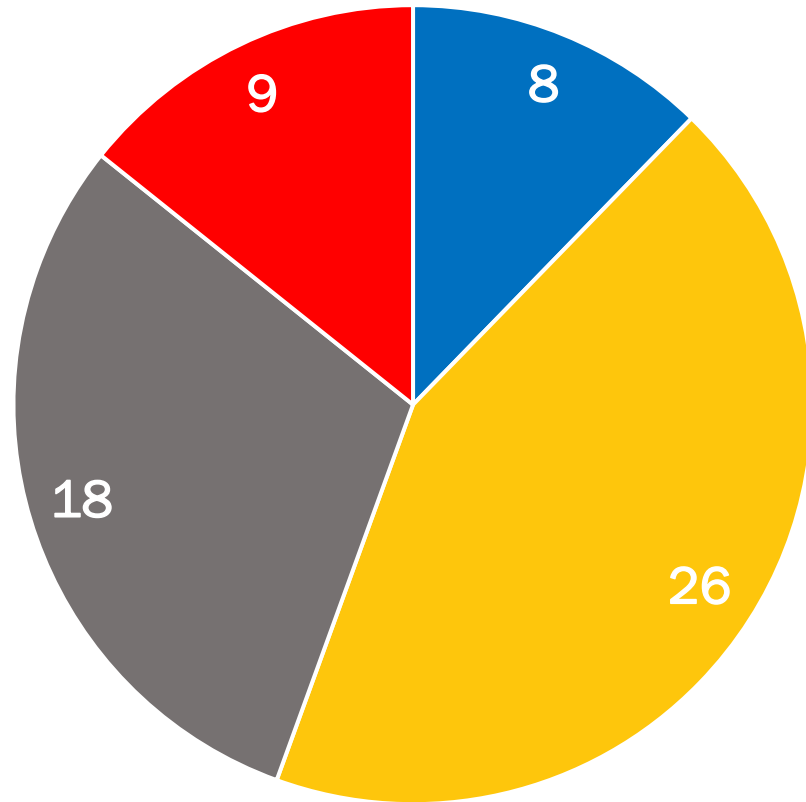


- Πάντα/σχεδόν πάντα
- Συστηματικά/αρκετά συχνά
- Κάποιες φορές ναι/κάποιες όχι
- Αραιά/όχι τόσο συχνά/ποτέ

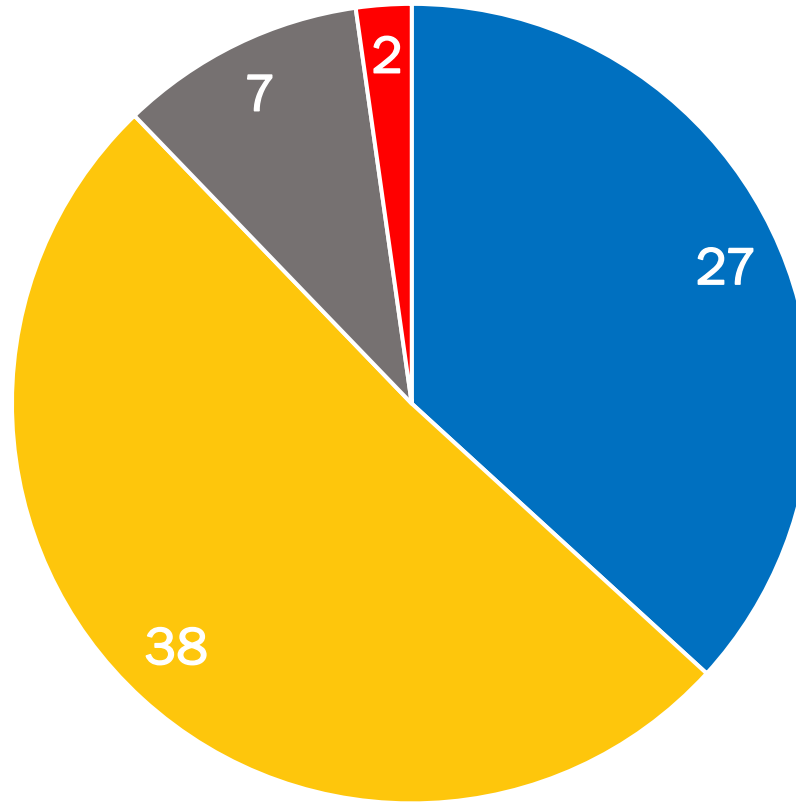


Παράλληλα, μεγάλη αναλογία καταναλωτών μοιράζονται τις εμπειρίες τους με δική τους πρωτοβουλία:

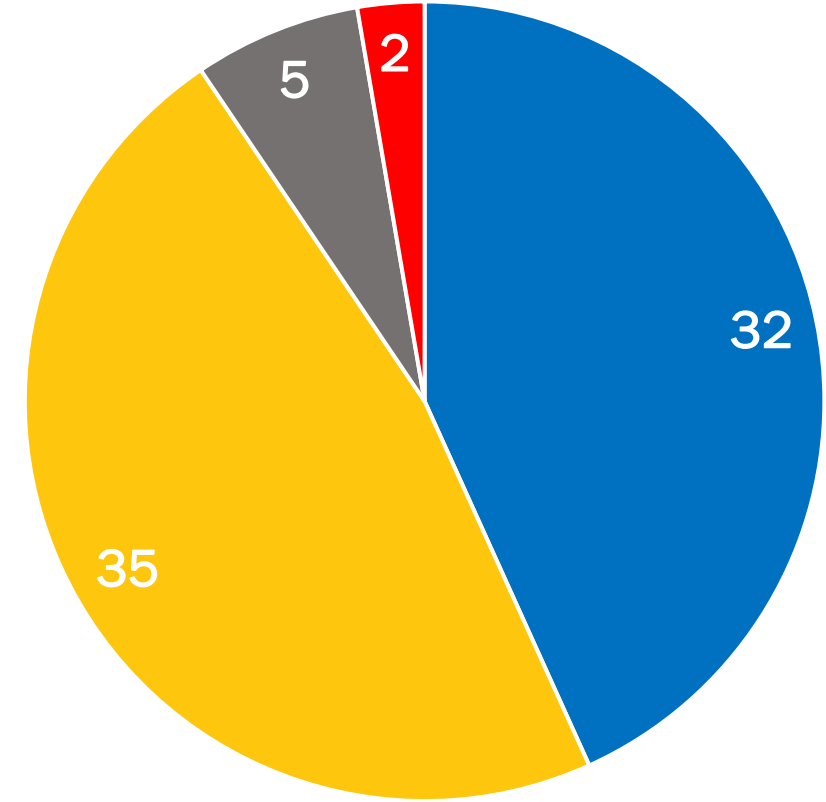
Online
Social



Στον περίγυρο
Θετική Εμπειρία



Στον περίγυρο
Αρνητική Εμπειρία



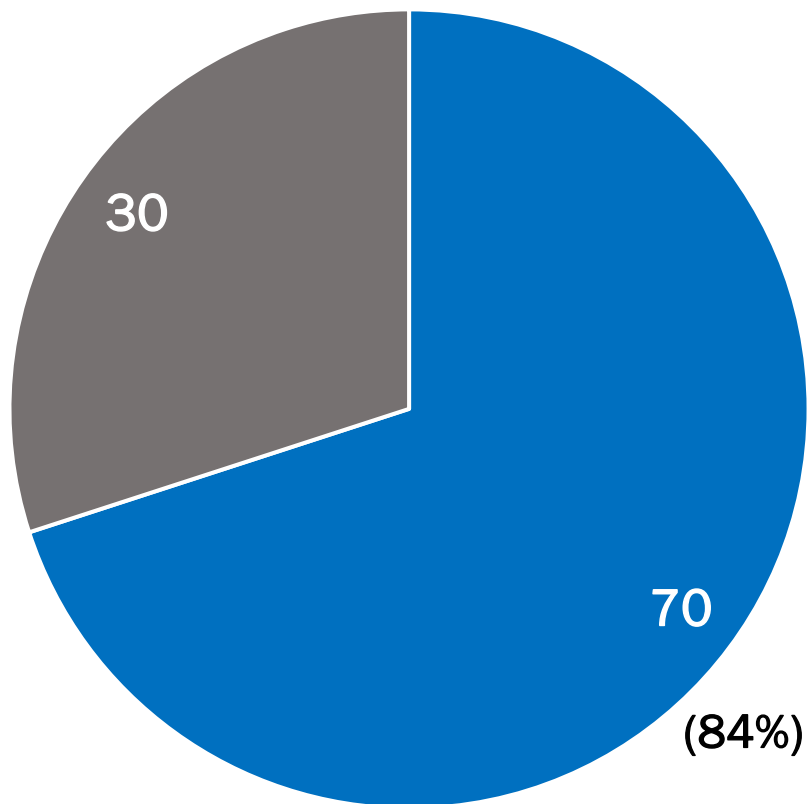
%

- Πάντα/σχεδόν πάντα
- Συστηματικά/αρκετά συχνά
- Αραιά/όχι τόσο συχνά
- Σπάνια/ποτέ

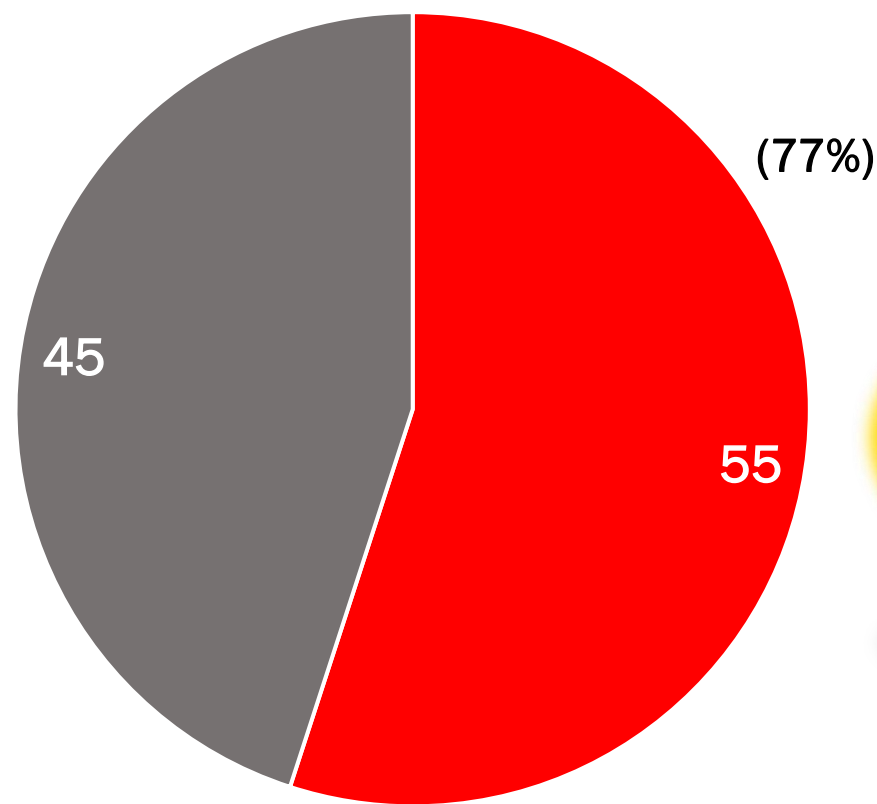
Οι εμπειρίες που βιώθηκαν το τελευταίο εξάμηνο

Περνώντας στα CX stories του τελευταίου 6μήνου, μεγάλη αναλογία καταναλωτών έζησαν και “WOW” αλλά και “OUCH” εμπειρίες

Τουλάχιστον μια
“WOW” εμπειρία



Τουλάχιστον μια
“OUCH” εμπειρία



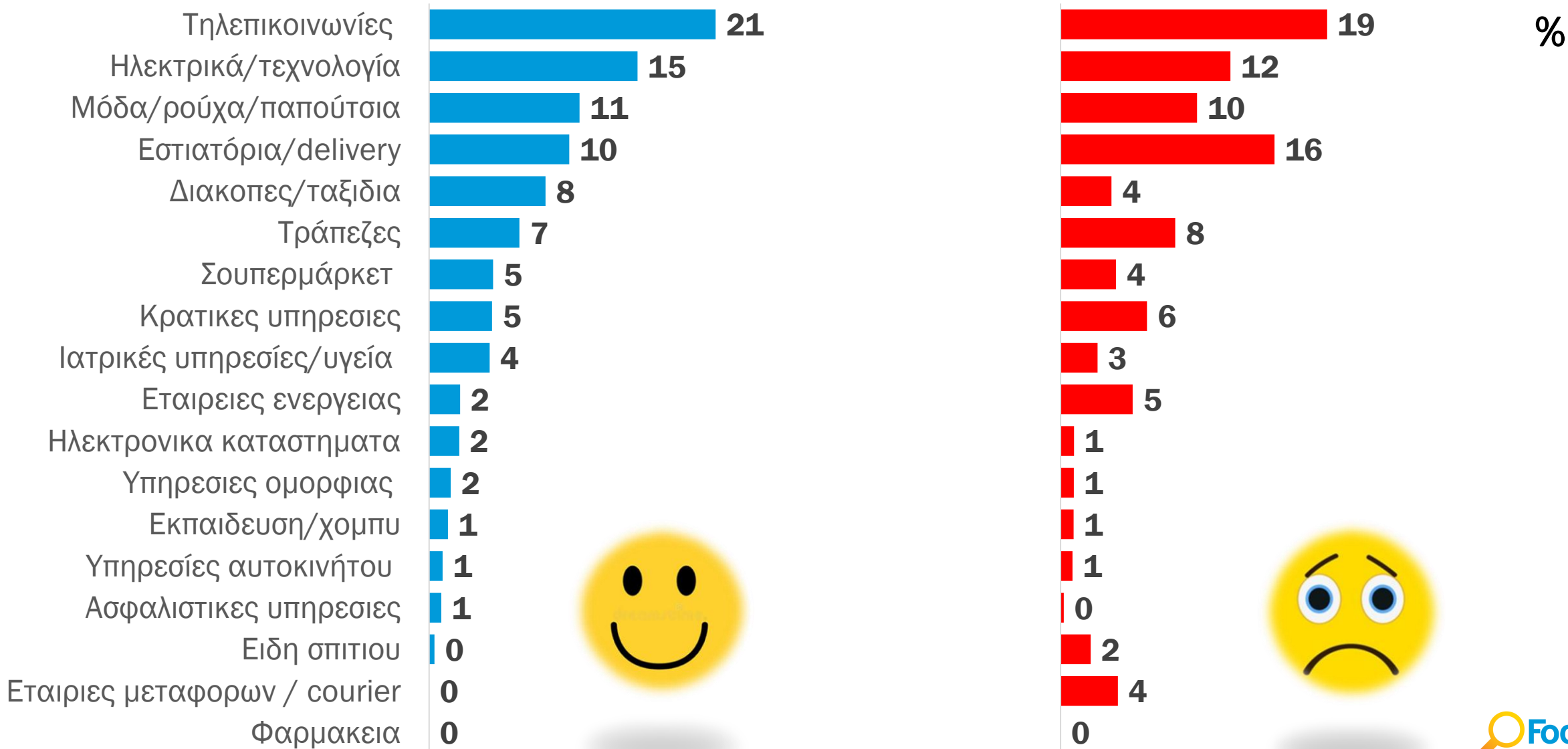
■ Τουλάχιστον 1 Θετική

■ Καμία το τελευταίο 6μηνο

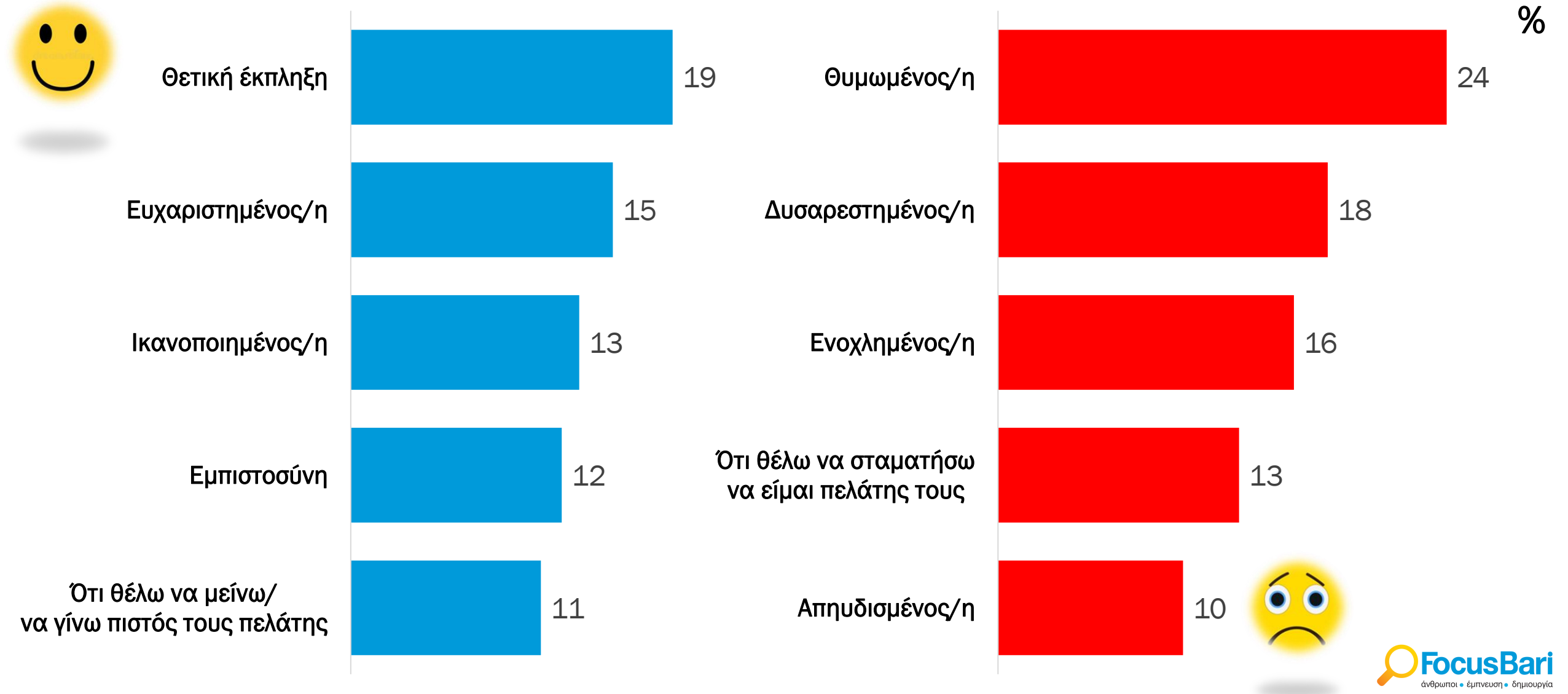
■ Τουλάχιστον 1 Αρνητική

Αντίστοιχα ευρήματα 2022 σε παρένθεση

Τόσο οι θετικές, όσο και οι αρνητικές εμπειρίες βιώνονται σε αρκετά μεγάλη ποικιλία κλάδων (ποσοστά επί συνολικού πληθυσμού)



Τα TOP 5 Κυρίαρχα Συναισθήματα ανά εμπειρία



Η μεγαλύτερη αξία αυτής της έρευνας βρίσκεται στις περιγραφές των εμπειριών από τους ίδιους τους καταναλωτές. Μέσα από αυτά τα «CX Stories» περνάει σε όλους το πώς μπορεί ένας οργανισμός να χτίζει, αλλά και να γκρεμίζει τις σχέσεις του με το κοινό. Μερικές θετικές εμπειρίες είναι...

«**Σε τοπικό εστιατόριο** μετά από την ανακαίνιση του πήγαμε οικογενειακώς για φαγητό. Δεν γνωρίζαμε βέβαια τις αλλαγές που αφορούσαν πλέον Ένα γκουρμέ γεύμα με πολύ καλό κρασί πήγαμε με τα παιδιά τα οποία όμως ήθελαν να φάνε κοτόπουλο φιλέτο η κοτοσουβλάκι κάτι βέβαια που δεν υπήρχε στο μενού. τότε προσπαθήσαμε να τα καθησυχάσουμε και να τα εξηγήσουμε ότι θα φάνε μόνο πατάτες και σαλάτα, η ιδιοκτήτρια του εστιατορίου μας είπε αν της επιτρέπουμε να πάρει από κάποιον άλλον συνάδελφο το φαγητό για να εξυπηρετήσει τα παιδιά χωρίς βέβαια αυτό να χρεωθεί κάτι που μας εντυπωσίασε και φυσικά πήγαμε και ξανά πήγαμε χωρίς βέβαια τα παιδιά»

«Είναι 2 τα περιστατικά με το ίδιο ηλεκτρονικό κατάστημα που διαθέτει και φυσικό κατάστημα στην Κομοτηνή μάλιστα! Τη μία φορά έκανα **2 παραγγελίες διαφορετικές την ίδια μέρα** και πλήρωσα με χρεωστική κάρτα τα αντίστοιχα μεταφορικά, ο ιδιοκτήτης μου επέστρεψε τη μία χρέωση μεταφορικών και μου έστειλε **ένα δέμα με τα 2 προϊόντα**. Πολύ ευχάριστη έκπληξη. Τη 2η φορά είχαμε αγοράσει από το ίδιο κατάστημα ένα επιτραπέζιο παιχνίδι, μας καλέσανε να μας ενημερώσουν πολύ ευγενικά ότι **έχουν μόνο ένα κομμάτι σε απόθεμα και το έχουν ανοίξει**. Τους είπαμε ότι δεν μας πειράζει και ότι μπορούν να το στείλουν εφόσον είναι οκ το προϊόν και μας το στείλανε μαζί με **ένα δώρο και με ευχαριστίες για την κατανόηση**. Καταπληκτική εξυπηρέτηση, δεν προτιμούμε άλλο κατάστημα επιτραπέζιων παιχνιδιών από τότε και είμαστε συχνοί πελάτες με την οικογένεια μου, καθώς είναι το χόμπι μας.»

«Η πιο θετική εμπειρία που είχα πρόσφατα ήταν σε ένα **κτηνιατρικό κέντρο**. Το κέντρο κλείνει στις 7.30 το απόγευμα και εμείς πήγαμε στις 8.30 καθώς μόλις είχαμε διασώσει ένα γατάκι από μηχανή αυτοκινήτου. Κράτησαν το κέντρο ανοιχτό **σχεδόν μέχρι τις 10 το βράδυ** για να του κάνουν όλους τους απαραίτητους ελέγχους και θεραπείες και στο τέλος **δεν μας χρέωσαν τίποτα**. Είμαι ήδη εκεί πελάτισσα για τον άλλο γάτο μου, δεν ζήτησα να μου κάνουν κάποια έκπτωση, και με εξέπληξε πολύ θετικά το ότι ασχολήθηκαν τόσο πολύ και βοήθησαν δωρεάν. Δείχνει πώς **βλέπουν τη δουλειά τους σαν λειτούργημα και την απολαμβάνουν**, και εμένα με έκανε ακόμα πιο πίστη να συνεχίσω να πηγαίνω εκεί τις 2 πλέον γάτες μου.»

«Παρήγγειλα ένα μπουφάν σε κάποιο **online κατάστημα** και επειδή από τα μεγέθη που έδινε ο κατασκευαστής του μπουφάν...το νούμερο μου ήταν ανάμεσα στο *medium* και στο *large* μέγεθος... επικοινωνήσα μαζί τους με *email* πριν να αγοράσω το μπουφάν και τελικά το αγόρασα. Το απίστευτο της κατάστασης είναι ότι **στο κουτί που μου έστειλαν στο σπίτι μου έβαλαν και τα δύο μεγέθη και το *medium* και το *large* ενώ εγώ είχα πληρώσει μόνο το ένα!** Μόλις ήρθαν στο σπίτι μου τα μπουφάν δοκίμασα και τα δύο και τελικά κράτησα το *medium* και τους επέστρεψα το *large*! Με εξέπληξε το γεγονός ότι κάποιος μπορεί να κάνει μια τέτοια διευκόλυνση στον πελάτη τους και μάλιστα η επιστροφή του μπουφάν που τους γύρισα πίσω έγινε με δικό τους κόστος. Στο έτος 2023 μου φάνηκε απίστευτη ιστορία!!!»

Από την άλλη μεριά, βλέπουμε και τις αρνητικές εμπειρίες, και πάλι μέσα από τις αφηγήσεις των καταναλωτών με τα δικά τους λόγια. Εμπειρίες που δεν κάνουν κανένα οργανισμό υπερήφανο, και που στην πλειονότητά τους προέρχονται από πολιτικές/διαδικασίες αλλά και ανθρώπινη συμπεριφορά.

«Πρόσφατα επισκεφτήκαμε με τη σύντροφο μου ένα χώρο εστίασης για καφέ και φαγητό. Από την αρχή η συμπεριφορά του σέρβις ήταν αρκετά δυσάρεστη αλλά παρ' όλα αυτά γρήγορη. Το πρόβλημα ξεκίνησε όταν μου φέρανε λάθος παραγγελία και όταν ζήτησα πολύ ευγενικά να μου την αλλάξουν με τη σωστή ο σερβιτόρος/α επέμενε ότι αυτή που μου έφερε είναι η σωστή, μετά από χίλια παρακάλια και φασαρίες δέχτηκε να μου αλλάξει την παραγγελία αλλά αυτό που μου έφερε ήταν ένα κομμάτι της παραγγελίας πεταμένο στο πιάτο με τα μισά υλικά να λείπουν. Εννοείται πως δεν το ακούμπησα φεύγοντας το πλήρωσα κανονικά και το επισήμανα στο σέρβις ότι δεν ήταν σωστό και φυσικά δεν θα ξανά πάω στο συγκεκριμένο μαγαζί»

«Συνήθως περπατάω με μπαστούνι. Χρησιμοποίησα μία αεροπορική εταιρεία πρόσφατα και είχα μαζί μου και μετρημένη βαλίτσα που χωρούσε ακριβώς στο κουβούκλιο. Μου ζητήσανε να τους δώσω να δοκιμάσουν την βαλίτσα και με χαρά το έκανα. Δεν προσπάθησαν καν και μου είπαν δεν μπαίνει και ότι θα χρεωθώ έξτρα. Τους τόνισα ότι δεν προσπάθησαν καν να την βάλουν μέσα, ότι την μέτρησα και ότι έχω ξανά ταξιδέψει με αυτήν την εταιρεία με την ίδια βαλίτσα. Μου είπαν να προσπαθήσω να την βάλω εγώ μέσα. Οπότε έπεσα στα γόνατα για να αφήσω κάτω το μπαστούνι μου, για να μπορέσω να βάλω την βαλίτσα στο κουβούκλιο όπου και φυσικά έγινε. Μου ζήτησαν συγνώμη και με άφησαν να μπω μέσα. Φυσικά έβαλα τα κλάματα και δεν θέλω να ξανά ταξιδέψω με αυτήν την εταιρεία.»

«Σε γνωστό νησί. Έχω κανονίσει να πάμε μονοήμερη με καραβάκι τον γύρο του νησιού. Ξεκινήσαμε με καθυστέρηση 45' και ο καπετάνιος με πρόφαση τον κακό καιρό ανακοίνωσε ότι δεν μπορούμε να ακολουθήσουμε την αρχική διαδρομή αλλά θα πρέπει να πάμε σε άλλα σημεία (λιγότερα) και να μείνουμε εκεί περισσότερη ώρα μέχρι τη λήξη της εκδρομής. Αφού μας άφησε στην πρώτη **άθλια παραλία** και τα παράπονα άρχισαν να γίνονται έντονα από όλους αναγκάστηκε και μας πήγε στα σημεία που έπρεπε (και που διαφήμιζαν) αλλά όχι σε όλα γιατί ακολουθώντας την διαφορετική διαδρομή είχε χαλάσει καύσιμα. Φάγαμε όλη τη μέρα εκεί και στο τέλος ζήτησε και **έξτρα χρήματα τα οποία κανείς δεν ήταν πρόθυμος να δώσει.**»

Αρνητικές εμπειρίες υπήρχαν όμως και από εργαζόμενους προς τους πελάτες...

«Ένα βράδυ στο εστιατόριο που δουλεύω ως μάγειρας. Η κουζίνα μας είναι ανοιχτή και ο κόσμος βρίσκεται σε πολύ κοντινή απόσταση από τον χώρο που παρασκευάζω τα πιάτα. Συνήθως τα βράδια της Παρασκευής και του Σάββατο το μαγαζί γεμίζει αργά (μετά τις 10:30). Εκείνο το βράδυ είχα μπροστά μου μια παρέα 5 ανδρών. Ενώ έχουν παραγγείλει ένα μπουκάλι αλκοόλ, θέλουν να καπνίσουν (μέσα στο μαγαζί απαγορεύεται το κάπνισμα). Κατά τις 11 λοιπόν εφόσον το μαγαζί είναι γεμάτο και η πρόσβαση προς τη έξοδο είναι δύσκολη, αποφάσισαν να ανάψουν τσιγάρο στα κρυφά μέσα στο μαγαζί. Εκείνη την στιγμή με πολύ ευγενικό τρόπο τους ενημερώνω πως αυτό δεν επιτρέπεται και εμφανώς παρεξηγημένοι μου λένε " και πως να πάμε έξω ρε φίλε, δεν βλέπεις τι γίνεται;". Εν τέλει σβήνουν τα τσιγάρα. Μετά από κανένα 10λεπτο περίπου, ένας έξυπνος από την παρέα επιχειρεί να ξανανάψει το τσιγάρο του προσπαθώντας να μην τον δω. Αφού το αντιλαμβάνομαι από την μυρωδιά ενημερώνω τον υπεύθυνο να επέμβει. Μετά από κουβέντα με τον υπεύθυνο, αποφάσισαν να φύγουν από το μαγαζί χωρίς να πληρώσουν το μπουκάλι που είχαν ήδη ανοίξει και φεύγοντας ο ένας από αυτούς έφτυσε στον πάγκο εργασίας μου επιδεικτικά βρίζοντας με.»

**Πώς βελτιώνεται και πώς
χειροτερεύει η Εμπειρία
Πελάτη τον τελευταίο καιρό;**

Οι λόγοι και οι τρόποι που οι πελάτες πιστεύουν ότι βελτιώνεται με τα χρόνια η εξυπηρέτηση πελατών...

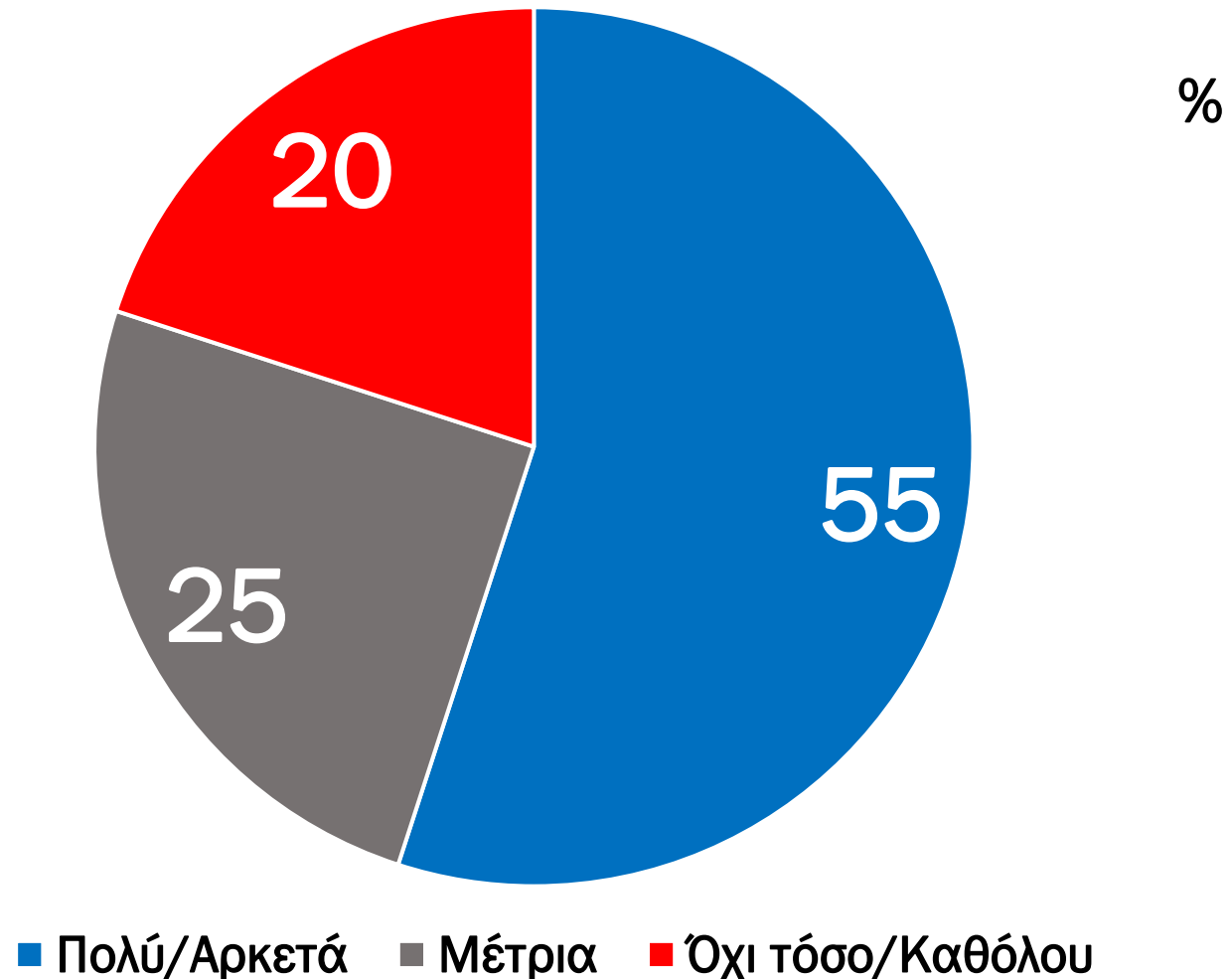


... αντίστοιχα όμως, υπάρχουν και οι λόγοι και οι τρόποι που νιώθουν ότι η εμπειρία χειροτερεύει



Και καθώς το AI μπαίνει όλο και περισσότερο στις ζωές μας, πάνω από ένας στους δύο Έλληνες ων θεωρεί ότι επηρεάζει και την εξυπηρέτηση/ εμπειρία πελατών

Ερ. «Πόσο βοηθάει η τεχνητή νοημοσύνη στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατών;»



CX Stories

Ετήσια Έρευνα για την Εβδομάδα
Εξυπηρέτησης Πελατών

Thank you!