

# Internet Mystery Shopping w branży meblarskiej





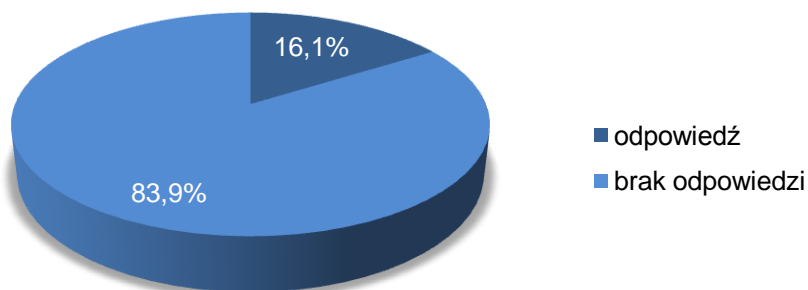
W dniach 20-24 września przeprowadzono badanie internet Mystery shopping mające na celu identyfikację poziomu jakości obsługi świadczonej przez producentów i dostawców mebli na terenie Polski. Analizie poddano losowo 217 przedsiębiorstw produkujących i dostarczających meble biurowe, kuchenne oraz wypoczynkowe. W badaniu brano pod uwagę takie czynniki mające wpływ na jakość obsługi jak liczbę odpowiedzi na zapytanie ofertowe, czas oczekiwania na odpowiedź, dzień tygodnia, którym została wysłana oferta oraz analizę treściową przesłanych wiadomości tj. stopień kompletności oferty. Badanie zostało zrealizowane na zamówienie klienta zainteresowanego otwarciem salonu meblarskiego na Ukrainie. W treści maila proszono o przygotowanie oferty współpracy uwzględniającej takie informacje jak:

- wachlarz asortymentu
- warunki cenowe i rabaty przy określonych wartościach zamówienia
- warunki gwarancyjne i serwisowe
- terminowość dostaw

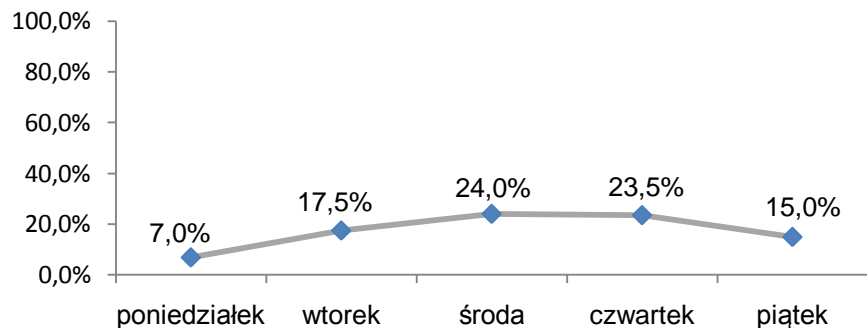
Powyższe informacje stały się kryteriami analizy treściowej otrzymanych odpowiedzi (wiadomości e-mail) na zapytanie ofertowe jakie zostało wysłane.



## Liczba otrzymanych odpowiedzi



## Liczba otrzymanych odpowiedzi z uwzględnieniem dni tygodnia

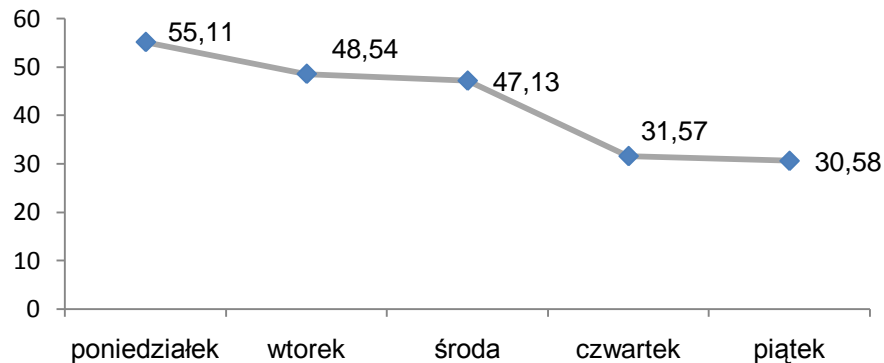


Uzyskane wyniki pokazują jednoznacznie, że większość producentów i dostawców mebli nie traktuje zapytań ofertowych wysłanych drogą mailową na poważnie. Zaledwie 16% firm odpowiedziało na zapytanie ofertowe przesłane drogą elektroniczną, co jest bardzo słabym rezultatem. Biorąc pod uwagę dzień tygodnia w jakim zostało wysłane zapytanie ofertowe, najlepiej w tym względzie prezentuje się środa i czwartek. Z maili wysłanych w te dni odpowiedź otrzymano od ok. 25% przedsiębiorstw. Najgorzej w zestawieniu tygodniowym prezentował się poniedziałek i piątek, z puli wiadomości wysłanych w tym terminie odpowiedź otrzymano odpowiednio od 7% i 15% firm. Rezultat ten potwierdza tezę mówiącą o tym, że pracownicy najmniej efektywnie pracują właśnie w te dni.



**„Średni czas odpowiedzi na wysłane zapytanie ofertowe wyniósł 42,5 godziny.”**

**Czas oczekiwania na odpowiedź (w godz.)**

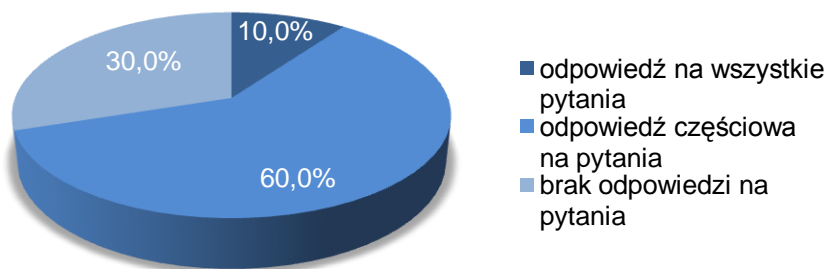


Innym bardzo ważnym kryterium świadczącym o jakości obsługi brany pod uwagę w badaniu był czas odpowiedzi na otrzymane zapytanie. Średnio wynosił on niecałe dwa dni (42,5 godz.) co wydaje się być całkiem niezłym wynikiem. Analizując czas otrzymania maila zwrotnego z uwzględnieniem dni tygodnia okazało się, że wraz z upływającymi dniami skraca się czas oczekiwania na odpowiedź. Na oferty, które zostały wysłane w poniedziałek średni czas oczekiwania na odpowiedź wynosił 55 godz. 11 min., natomiast w czwartek i piątek\* odpowiednio 32 i 30 godz.

Piątek\* przy wyliczaniu czasu odpowiedzi nie brano pod uwagę dni wolnych soboty i niedzieli



## Analiza treściowa otrzymanych wiadomości



Przeprowadzona analiza treściowa uzyskanych odpowiedzi wykazała, że zaledwie 10% przedsiębiorstw udzieliła wszystkich informacji, o które proszono w zapytaniu. 60% badanych udzieliła częściowych odpowiedzi, natomiast pozostałe 30% wiadomości nie zawierało żadnych informacji o które proszono w zapytaniu ofertowym.

# **CeBRiS**

Centrum Badań Rynkowych i Społecznych

Κέντρο Βασικών Βλυσκωνλσηρ | Σποłeczνσηρ