



Для немедленного выпуска: 14 июля, 2008 г.

Где самые длинные очереди в Европе?



Члены Ассоциации MSPA Europe (The Mystery Shopping Practitioners Association's European chapter – Европейского отделения международной Ассоциации Mystery Shopping) провели на территории всей Европы масштабное исследование по очередям.

Проект Тайный-Покупатель.ру принял активное участие в данном исследовании на территории России.

Тайные покупатели из 24 стран встали в очереди в магазинах, фаст-фудах, почтовых отделениях, банках чтобы на себе испытать все неудобства очередей и исследовать их изнутри. Тайные покупатели отмечали, как долго им пришлось ждать в очереди, предпринимал ли что-либо персонал, чтобы сократить очереди, как их обслужили, когда они, наконец-то, отстояли в очереди.

В среднем, каждому тайному покупателю пришлось отстоять 5 минут в очереди, в то время как самая длинная очередь растянулась на 1 час. 50 мин.

Среди других интересных фактов, установленных в ходе исследования, были:

В какой стране, в среднем, самые длинные очереди?	: Италия
Какие учреждения создают самые длинные очереди?	: почтовые отделения
В какой стране клиенты более всего недовольны очередями?:	Латвия
Где самые медленные очереди?	: Россия

Если говорить о качестве обслуживания у прилавка – только половина продавцов улыбнулась клиентам и менее одной десятой продавцов извинились за очередь перед клиентами.

Комментируя результаты исследования, Джон Фаррел (Президент МСПА) сказал: *«Это исследование демонстрирует эффективность использования тайных покупателей для измерения качества клиентского сервиса, и показывает, как много еще нужно изменить ритейл сектору, чтобы соответствовать высоким стандартам сервиса, который ожидают клиенты».*

Больше информации по результатам данного исследования можно найти на нашем сайте: <http://mystery-shopper.ru/article43.html>

Тайный-Покупатель.ру, Москва : +7(495)550-05-68
Белова Ирина
Email: irina@mystery-shopper.ru
WEB: www.Mystery-Shopper.ru