

ŚWIATOWY DZIEŃ KONSUMENTA

GWIAZDY JAKOŚCI OBSŁUGI 2020

W najbliższą niedzielę, 15 marca, przypada święto nas wszystkich – Międzynarodowy Dzień Konsumenta. Z tej okazji Polski Program Jakości Obsługi podsumowuje wyniki ogólnopolskiego badania satysfakcji klientów, którzy przez cały 2019 rok oceniali firmy oraz rekomendowali je na 2020 rok. To właśnie ich głosy zdecydowały, które marki otrzymały godło Gwiazdy Jakości Obsługi 2020 – znak jakości potwierdzający najwyższe standardy obsługi.

Cena czy jakość? To pytanie, które stawia sobie każde przedsiębiorstwo. Jednak konsumenci mówią wprost – cenimy wysoką jakość. I to nie tylko produktów czy usług, ale przede wszystkim obsługi. Spełnienie oczekiwań i pozytywne relacje stawiają ponad rabaty i promocje, które mogą przyciągnąć klienta jedynie na chwilę. Obecnie wrażenia oraz emocje są równie ważne jak niskie ceny, a w wielu przypadkach stają się ważniejsze.

Każda wizyta to nowe doświadczenia dla klienta, którymi chętnie dzieli się z innymi konsumentami. To jak zostaniemy obsłużeni może determinować nasze decyzje zakupowe, a także wpłynąć na nasz stosunek do danej firmy. Chętniej wracamy tam, gdzie nawiązaliśmy relację, a personel spełnił nasze potrzeby – zarówno zakupowe jak i te emocjonalne. Pozytywne opinie mogą stać się najlepszą rekomendacją i wyrazem zaufania dla firmy. Natomiast krytyczne komentarze będą znakiem ostrzegawczym dla innych klientów. Zaś dla firm wskazówką, które obszary obsługi należy poprawić.

Jakość obsługi wymaga nieustannej uwagi i troski firm, powinna ewoluować wraz ze zmianą potrzeb i oczekiwań klientów. Aby dostosować standardy obsługi do wymagań konsumentów, firmy powinny na bieżąco obserwować trendy oraz analizować zachowania kupujących. Dlatego też chętnie sięgają po opinie swoich klientów. Zarówno pochwały jak i uwagi czy zastrzeżenia, są cennym źródłem wiedzy. W dobie sztucznej inteligencji



i automatyzacji istotne jest, aby utrzymywać pozytywne relacje z klientami i traktować ich jako swoich Partnerów. Takie podejście może zagwarantować lojalność konsumentów oraz rosnący poziom ich zadowolenia.

Polski Program Jakości Obsługi już od 13 lat działa na rzecz poprawy standardów obsługi w Polsce. Portal jakoscobslugi.pl już od ponad dekady jest kanałem komunikacji, w którym konsumenci wymieniają się doświadczeniami zakupowymi przez 365 dni w roku. Z kolei przedsiębiorstwa mogą stale monitorować opinie na temat świadczonej obsługi klienta. Dziś możemy oceniać przeszło 46 000 firm z ponad 200 branż w tym małe, prywatne przedsiębiorstwa, lokalne sieci handlowe oraz znane wielooddziałowe marki.

Co roku zostają wręczone Gwiazdy Jakości Obsługi. Wyróżnienie przyznawane przez konsumentów – największą kapitułę w Polsce, otrzymują firmy, które nie tylko deklarują troskę o klientów, ale na co dzień potrafią o nich skutecznie zadbać. Znamienite grono Gwiazd obejmuje marki, które reprezentują najwyższe standardy obsługi oraz zyskały rekomendacje klientów na 2020 rok. W tym roku wydarzenie to jest jeszcze bardziej wyjątkowe, ponieważ marki, które na przestrzeni ostatnich 10 lat utrzymywały najwyższy poziom obsługi konsumentów, zostały nagrodzone godłem Gwiazdy Dekady 2010-2020.

Wśród Gwiazd Jakości Obsługi 2020 obecne są m.in.:



Pełna lista Gwiazd Jakości Obsługi 2020 znajduje się na stronie www.jakoscobslugi.pl

Gwiazdy Dekady 2010-2020

Firmy, które od 10 lat skutecznie dbają o klientów.

Od wielu lat możemy obserwować dynamiczne zmiany i stały rozwój, którym podlega nasze otoczenie. Zmiany te są nieuniknione również w obszarze obsługi klienta. Choć często doniesienia o aktualnych trendach i standardach w tym zakresie dochodzą do nas z innych części świata, zauważalne przemiany zachodziły również na naszym rodzimym podwórku. Są firmy, które na przestrzeni ostatnich 10 lat skutecznie potrafiły dostosować się do wymagań klientów i utrzymywały wysoką jakość obsługi. Za swoje podejście i prokliencką postawę, zostały nagrodzone Gwiazdą Dekady 2010-2020.

Rozwój technologii, wzrost sprzedaży online, wielokanałowa forma komunikacji firm z klientami – wszystko to wpływa na nas konsumentów. Z roku na rok rosną nasze oczekiwania wobec obsługi, wymagamy konkretnego zachowania i profesjonalnego podejścia pracowników, a także zminimalizowania czasu obsługi. Wobec tego, firmy muszą być bardziej elastyczne i przygotowane do wyzwań jakie stawiają przed nimi sami kupujący.

Codziennie mamy do czynienia z jakością obsługi. Sprawdzamy nowe marki, testujemy produkty i usługi. Najczęściej porównujemy je do znanych nam firm, które od lat mają ugruntowaną pozycję na polskim rynku. Mamy już swoje przyzwyczajenia, ulubione miejsca, w których robimy zakupy, gdzie spotykamy znajome twarze pracowników, z którymi zdążyliśmy już nawiązać relacje. Klienci doceniają niesłabnącą jakość obsługi i mimo upływu lat, wciąż chętnie wracają do tych firm.

„Od wielu lat jestem klientką tej drogerii. Wiem, że zawsze znajdę coś dla siebie i mam pewność, że to będzie dobry wybór. Lubię testować nowe produkty, ale nigdzie nie mam takiego zaufania jak do tej marki. Do tego fantastyczna obsługa – Panie zawsze staną na wysokości zadania, doradzą, wytłumaczą, poświęcą tyle czasu ile klient potrzebuje. Wszystko w miłej atmosferze. Oby tak dalej!” ~AnZam, użytkowniczka portalu jakoscobslugi.pl

Jak zmieniła się obsługa klientów na przestrzeni lat i co miało największy wpływ na jej obecny stan? Przede wszystkim rosnące znaczenie technologii i wdrażanie rozwiązań, które mają na celu przyspieszenie procesu obsługi. Jeszcze nie tak dawno temu samoobsługowe kasy i kioski do składania zamówień były czymś obcym, nieco odstrasającym i nie cieszyły się popularnością. Wybierane głównie przez młodych ludzi, którzy na co dzień obcują z nowinkami technologicznymi, omijane przez klientów przyzwyczajonych do tradycyjnej obsługi świadczonej przez personel. Dziś sklep nieposiadający szybkich kas jest dla nas przestarzały, niedostosowany do współczesnych standardów.

Dążymy do tego, aby obsługa przebiegała sprawnie i co najważniejsze – szybko. A najszybciej

odbywa się w Internecie. Zdecydowany wzrost sprzedaży online, rozwój branży e-commerce, przeniesienie komunikacji do sieci, to aspekty z którymi musi zmierzyć się każda firma chcąc dostosować się do wymagań konsumentów. Obecnie sięgamy po rozwiązania, które nie wymagają poświęcenia czasu i energii. Podobnie traktujemy kontakt z obsługą – kiedyś polegaliśmy tylko na bezpośredniej rozmowie z pracownikiem sklepu lub infolinii. Teraz w pierwszej kolejności korzystamy z formularzy internetowych, maili, czatów czy komunikatorów na portalach społecznościowych.

Przed nami czas autonomicznych sklepów przyszłości. Pełna automatyzacja, brak personelu i całodobowy dostęp do produktów to możliwy kierunek rozwoju. Co powinny mieć na uwadze firmy, które dziś wiodą prym w swoich branżach i pod względem jakości obsługi wyróżniają się na tle konkurencji? Ewolucja w jakości obsługi odbywa się na naszych oczach. Już dziś coraz częściej mamy do dyspozycji kasy samoobsługowe, a help-deski i firmowe czaty wspierane są przez sztuczną inteligencję. Najważniejsze, o czym firmy powinny w tej sytuacji pamiętać, że bez względu na możliwy stopień automatyzacji procesów, po drugiej stronie zawsze mamy człowieka. To jego potrzeby powinny być dla firm priorytetem – mówi Mirosław Bartoń, Prezes Zarządu, Polski Program Jakości Obsługi.

Gwiazdy Dekady 2010-2020 to wyróżnienie właśnie dla tych firm, które przez minioną dekadę wsłuchiwały się w głos konsumentów. Przez lata realizowały działania mające na celu poprawę standardów i jakości obsługi, co przekładało się na wzrost satysfakcji klientów. To marki, które uważnie monitorowały zachowania i opinie kupujących, analizowały wszelkie uwagi oraz pochwały, aby doskonalić świadczoną usługę. Otrzymując wyróżnienie uzyskują także rekomendacje swoich klientów co również jest wyrazem ich zaufania. Godło Gwiazdy Dekady 2010-2020 otrzymały m.in.: Biedronka, Deichmann, DPD Polska, Hebe, ING Bank Śląski, internetowykantor.pl, Lidl, OleOle.pl, Play, RTV EURO AGD, Samsung, Sephora, T-mobile, UPC, Vivus.pl.



Gwiazdę Dekady 2010-2020 otrzymały takie firmy jak:



Pełna lista Gwiazd Dekady 2010 - 2020 znajduje się na stronie www.jakoscobslugi.pl