

Регионална услуга 2013



G-reet

U-nderstand

E-xplain

S-uggest

T-hank

Зошто GUEST?



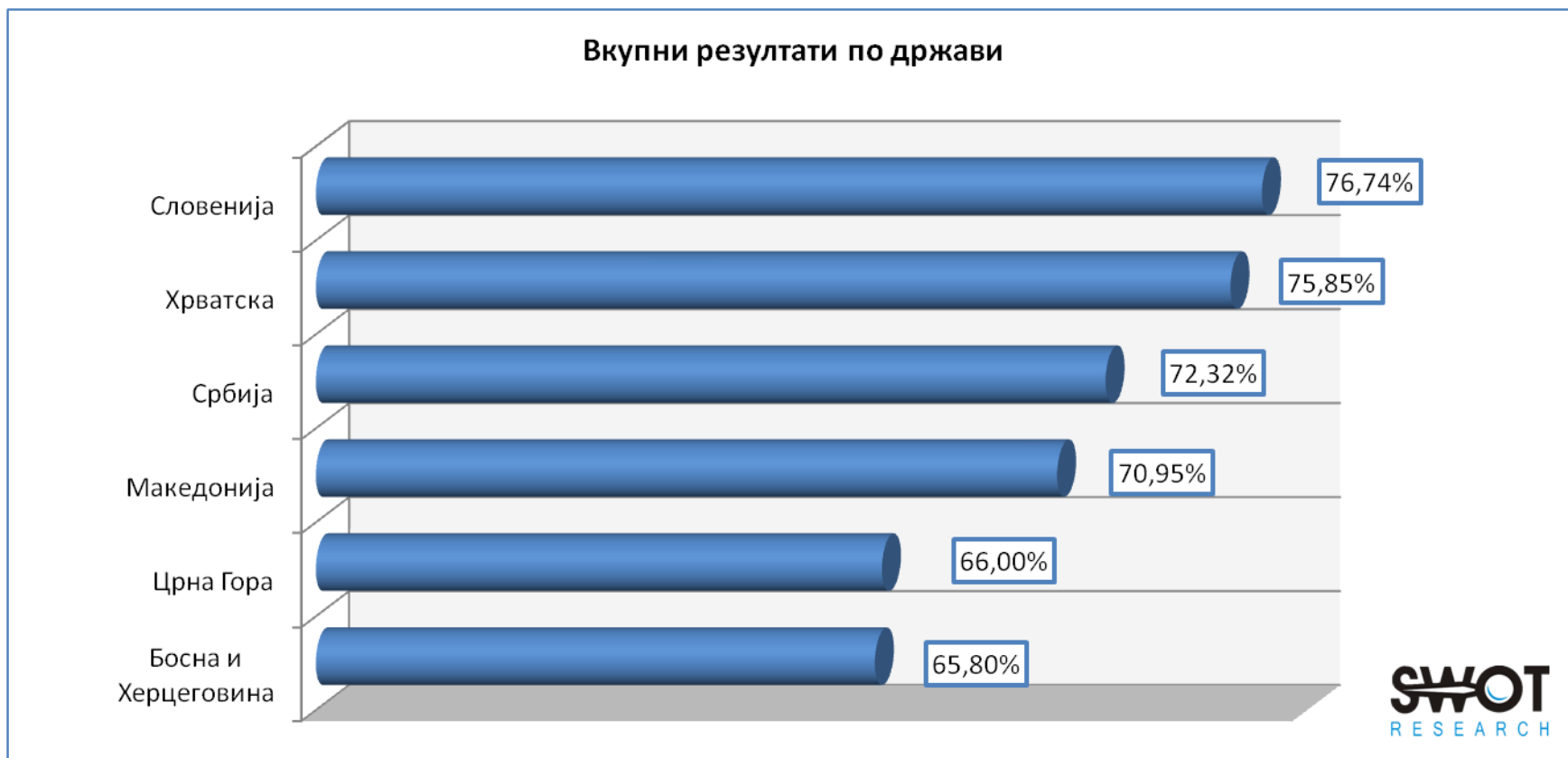
- **GUEST – 5 основни елементи на добра услуга**
 - Поздрав при доаѓање и заминување
 - Утврдување на желбите и потребите на купувачите
 - Познавање на производите
 - Нудење дополнителни производи
 - Заблагодарување за посетата
- **Македонија во споредба со регионот**
- **Петта година по ред**

Методологија

- 17. мај – 22. јуни 2013 година
- 800 посети на тајните купувачи
- 6 земји
- 5 прашања/категории/основни елементи

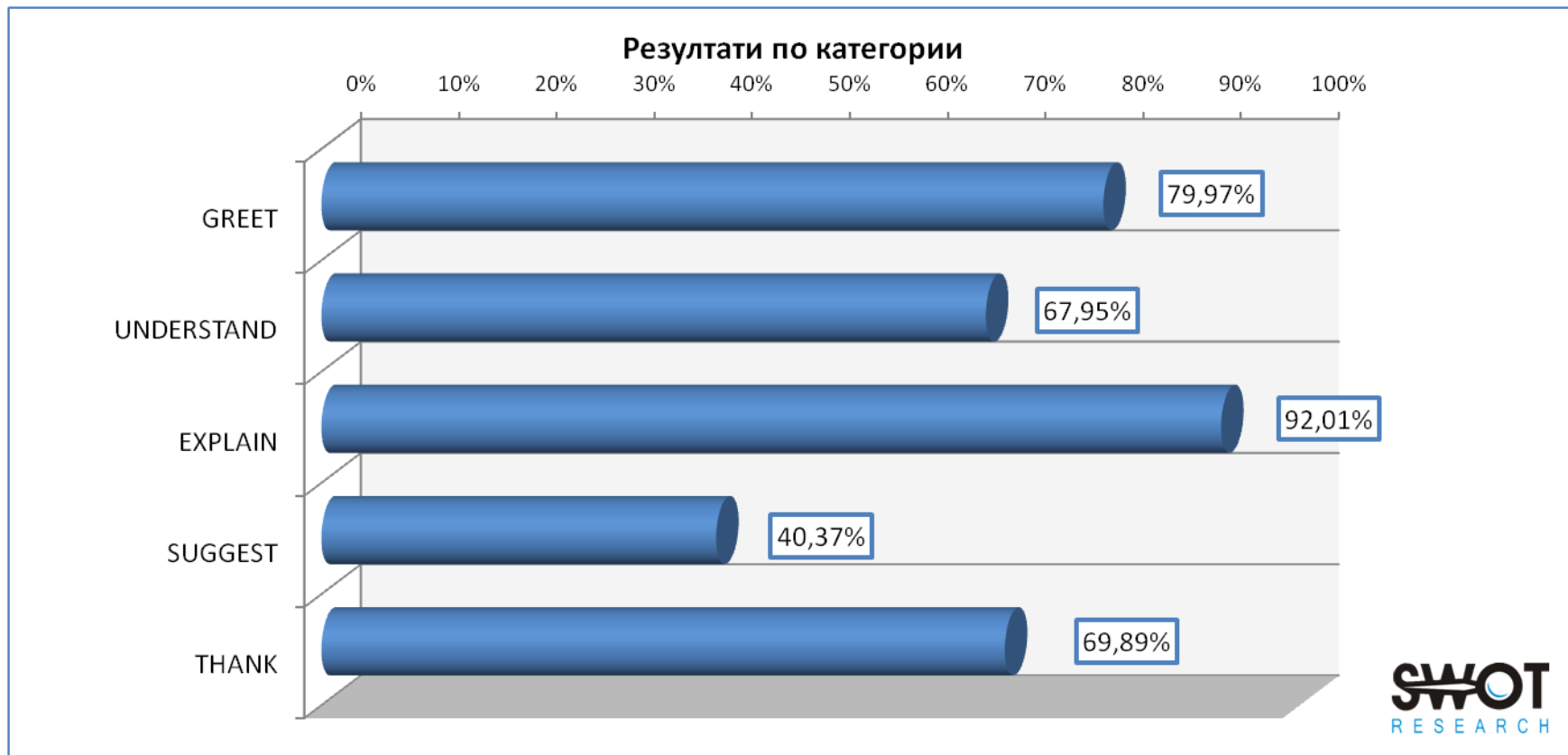
Земји	Посети
Србија	250
Хрватска	150
Босна и Херцеговина	150
Словенија	100
Македонија	100
Црна Гора	50
Вкупно	800

Вкупни резултати по држави



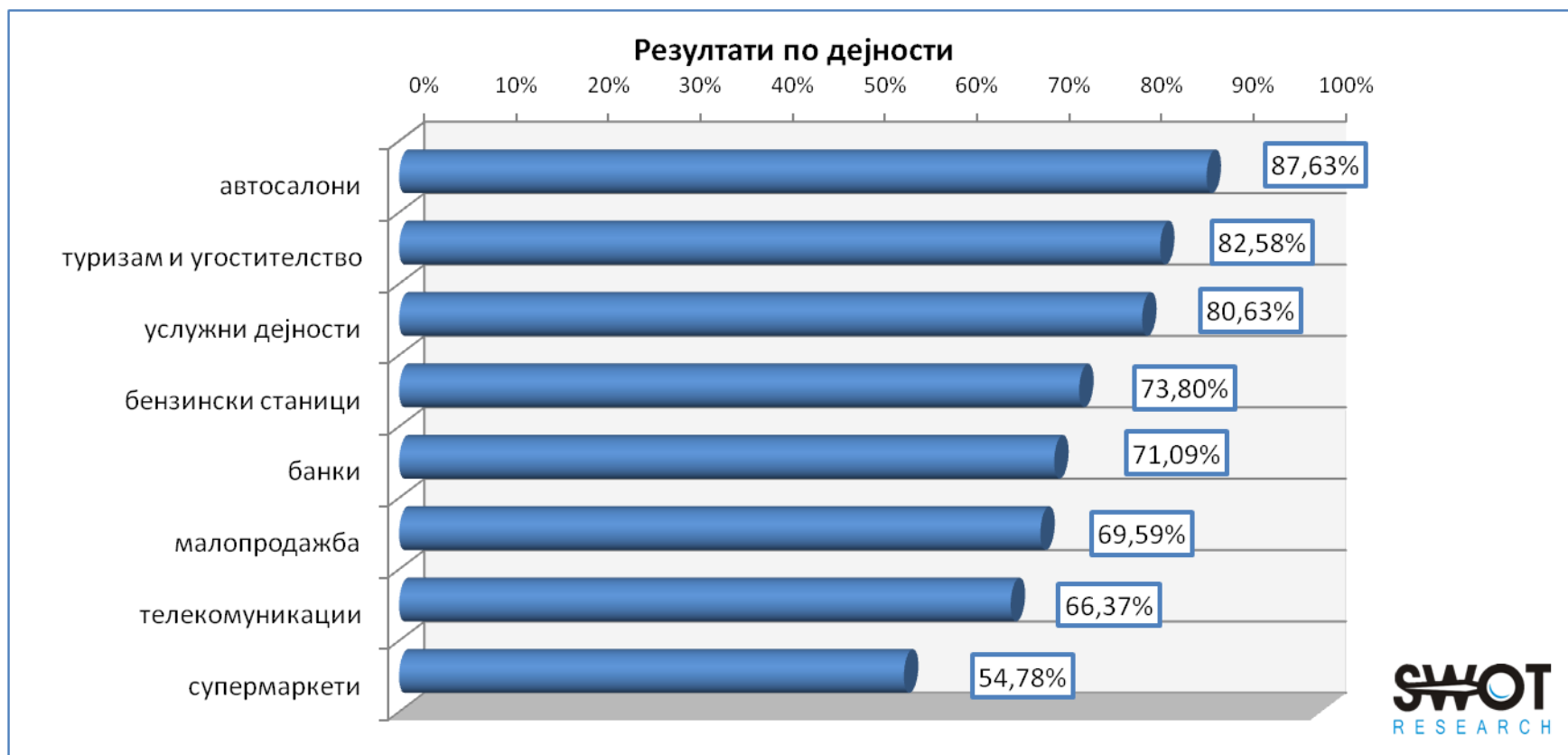
- Оваа година Словенија повторно се враќа на првото место
- Македонија во 2013 година е повторно на четвртото место како и во 2012 година.

Резултати по категории



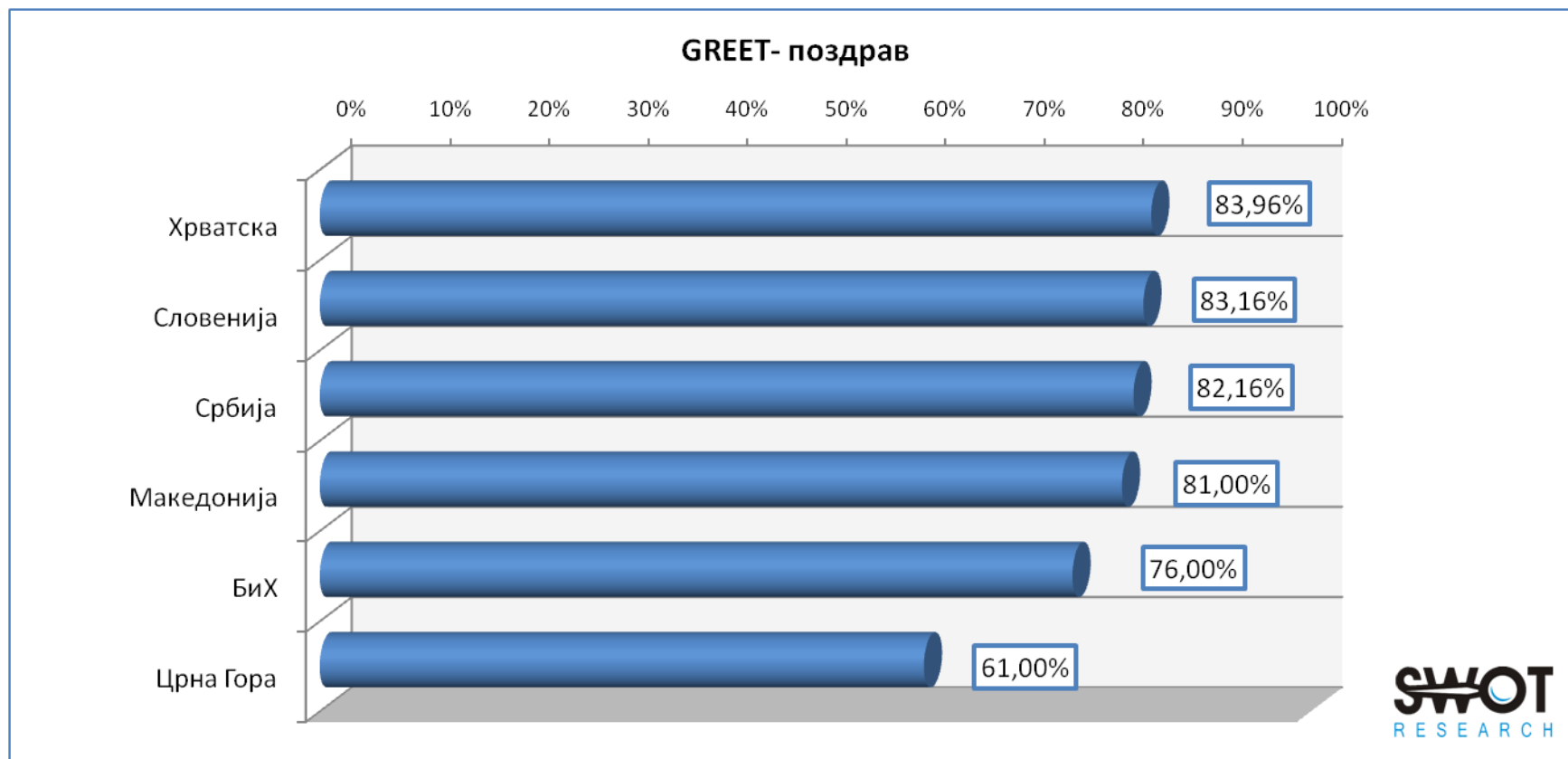
- Познавање на производите – најдобра категорија
- Нудење дополнителен производ – најслаба категорија

Резултати по дејности



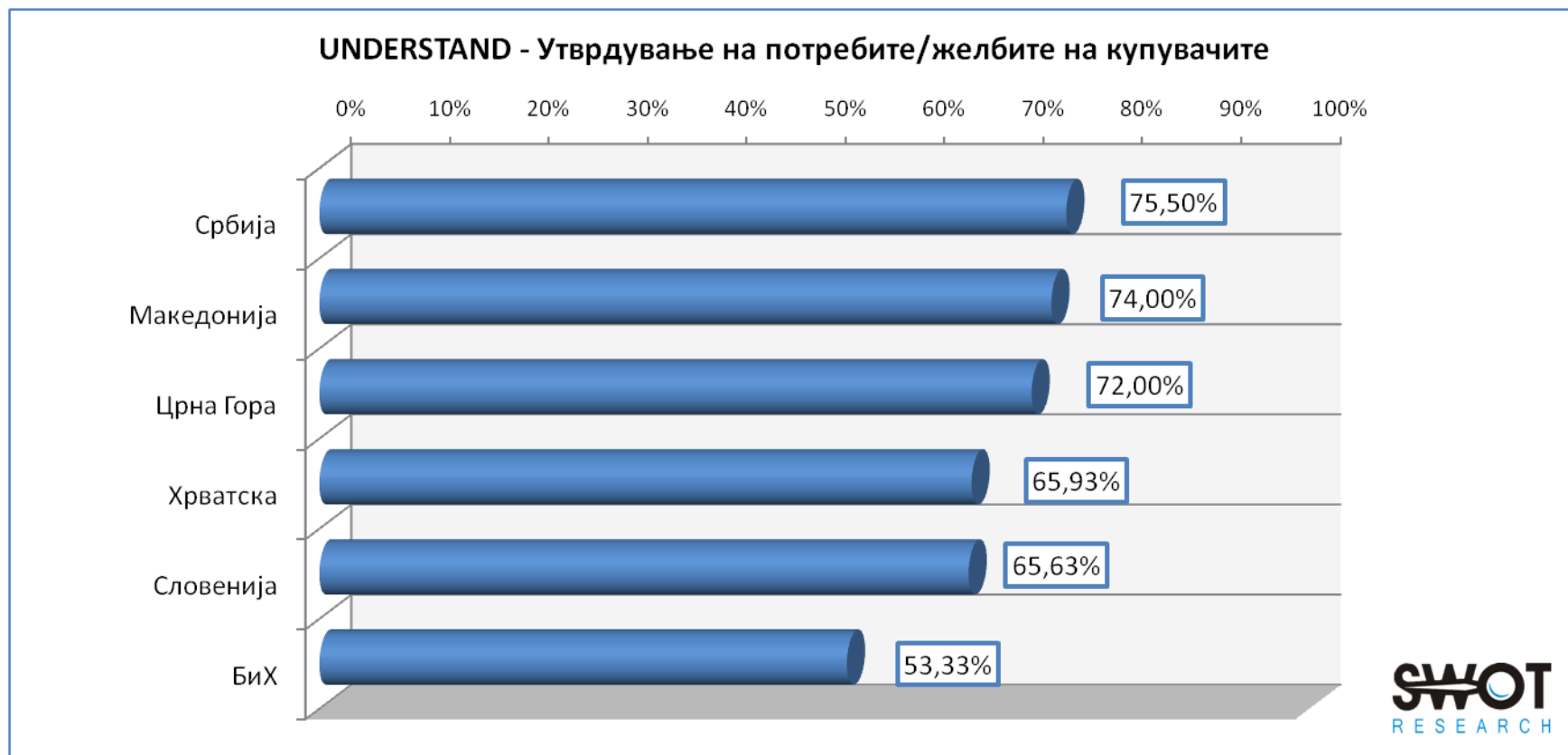
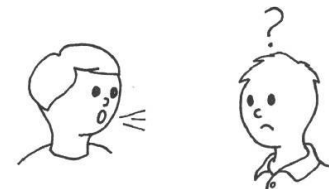
- Најдобри резултати во автосалоните
- Супермаркетите – и понатаму најмногу области за унапредување

GREET - Поздрав



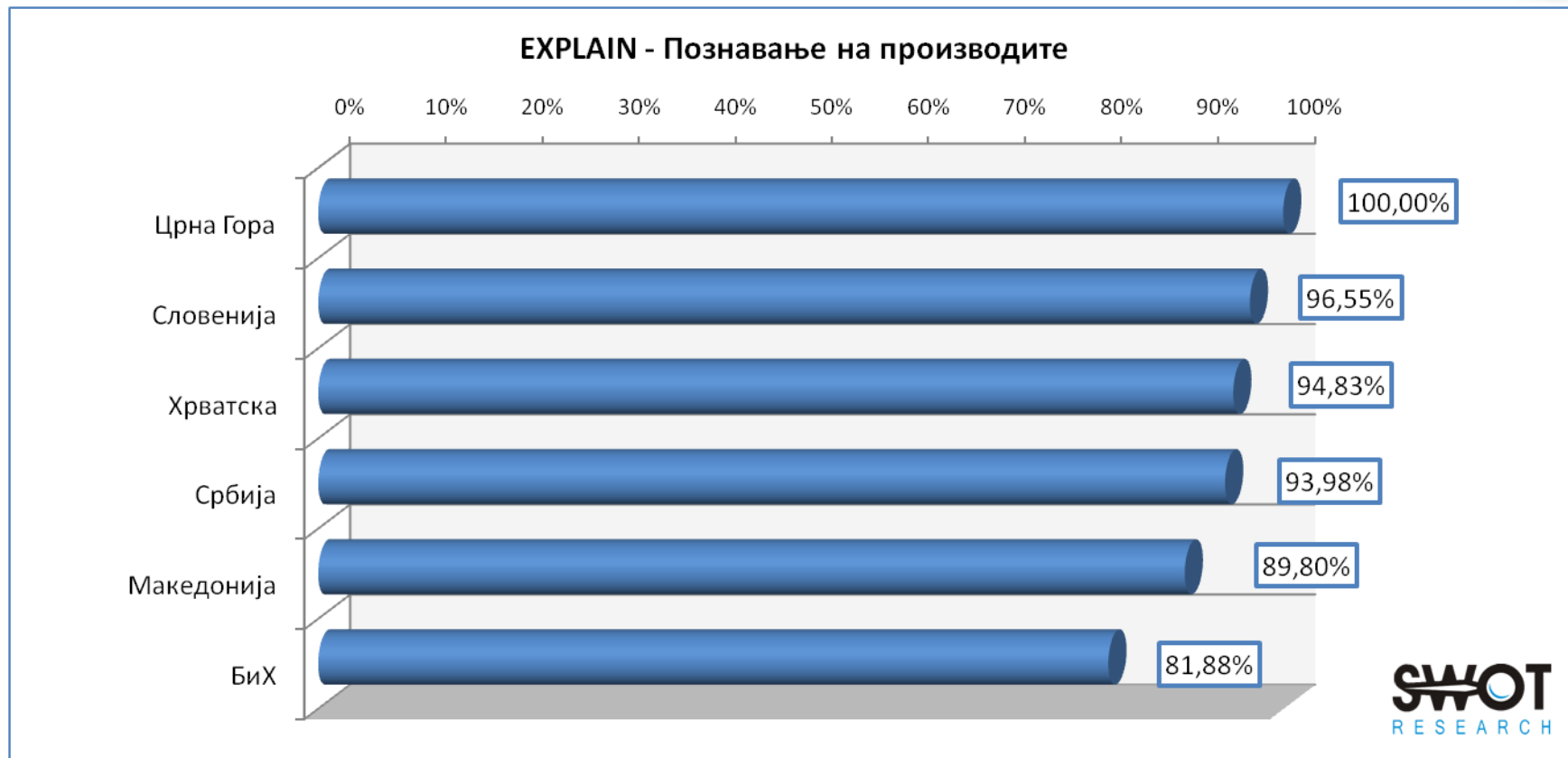
- Во 2013 година, вработените во Хрватска најмногу поздравуваа, а вработените во Црна Гора најмалку

UNDERSTAND - Утврдување на потребите/желбите на купувачите



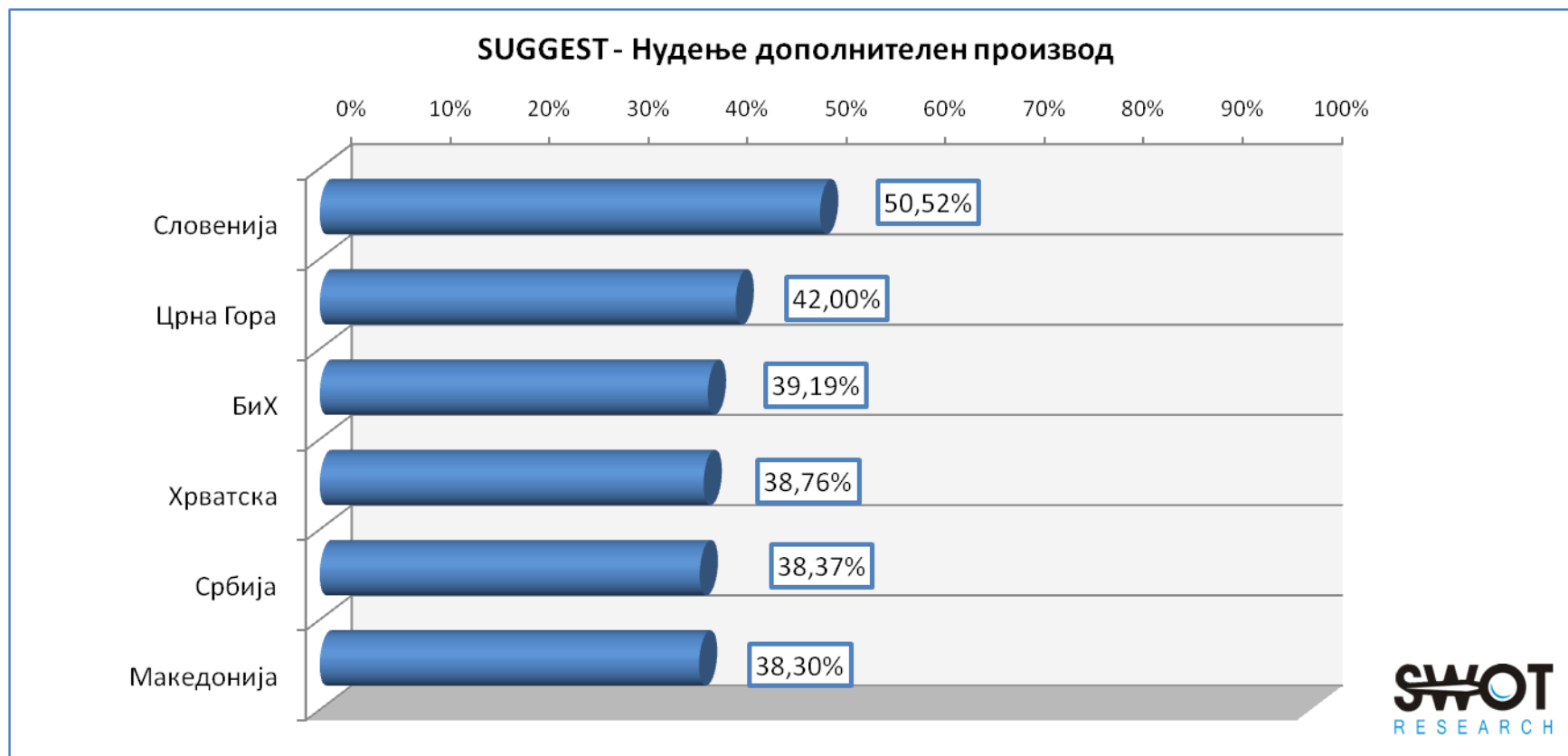
- Во 2013, година вработените во Србија најмногу се потрудиле да ги утврдат потребите и желбите на купувачите, а вработените во БиХ најмалку

EXPLAIN - Познавање на производите



- Во 2013 година, вработените во Црна Гора најдобро ги познавале производите, а вработените во БиХ најслабо

SUGGEST - Нудење дополнителен производ



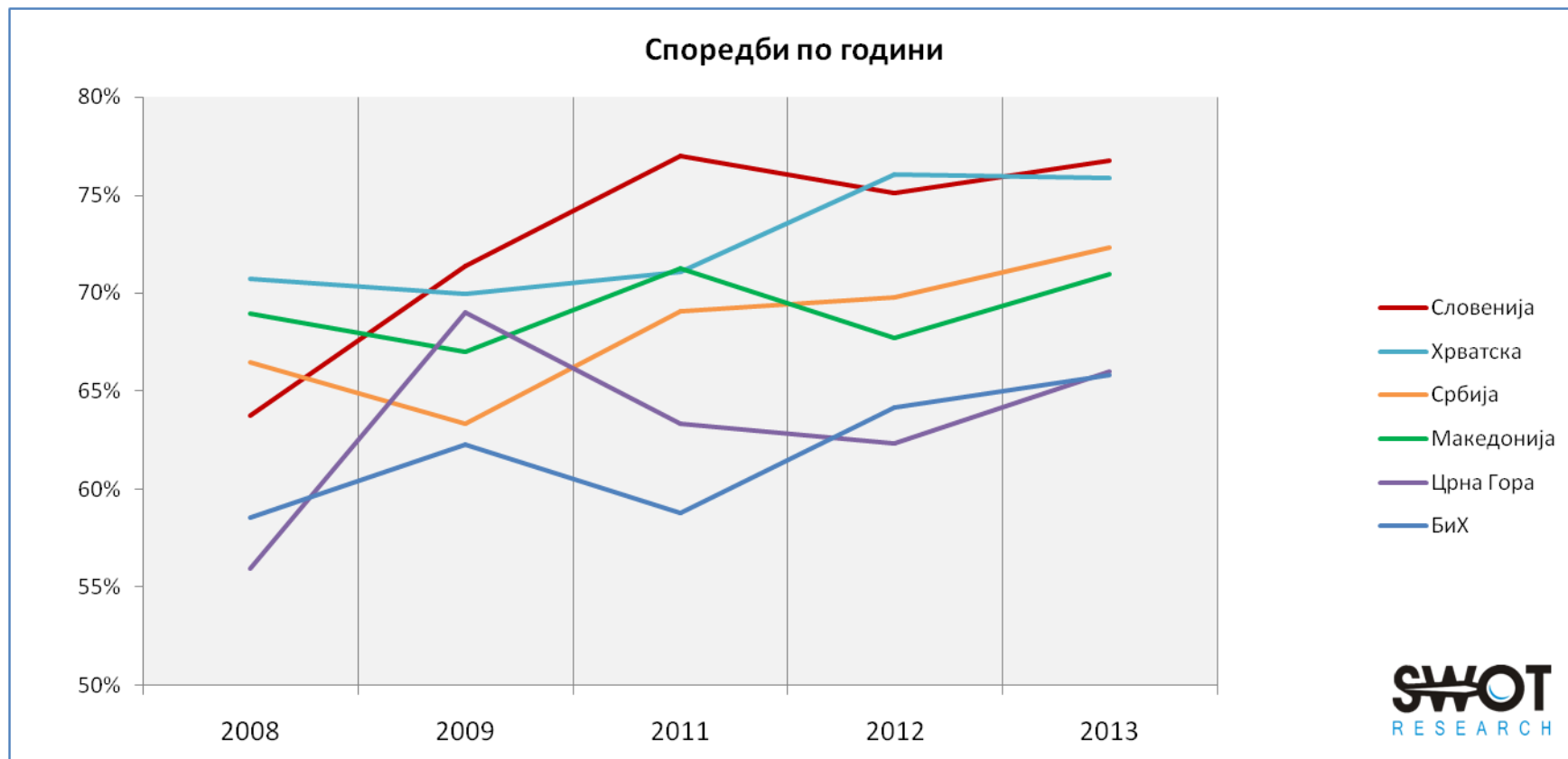
- Во 2013 година, вработените во Словенија најмногу нуделе дополнителен производ, а вработените во Македонија најмалку

THANK - Заблагодарување за посетата



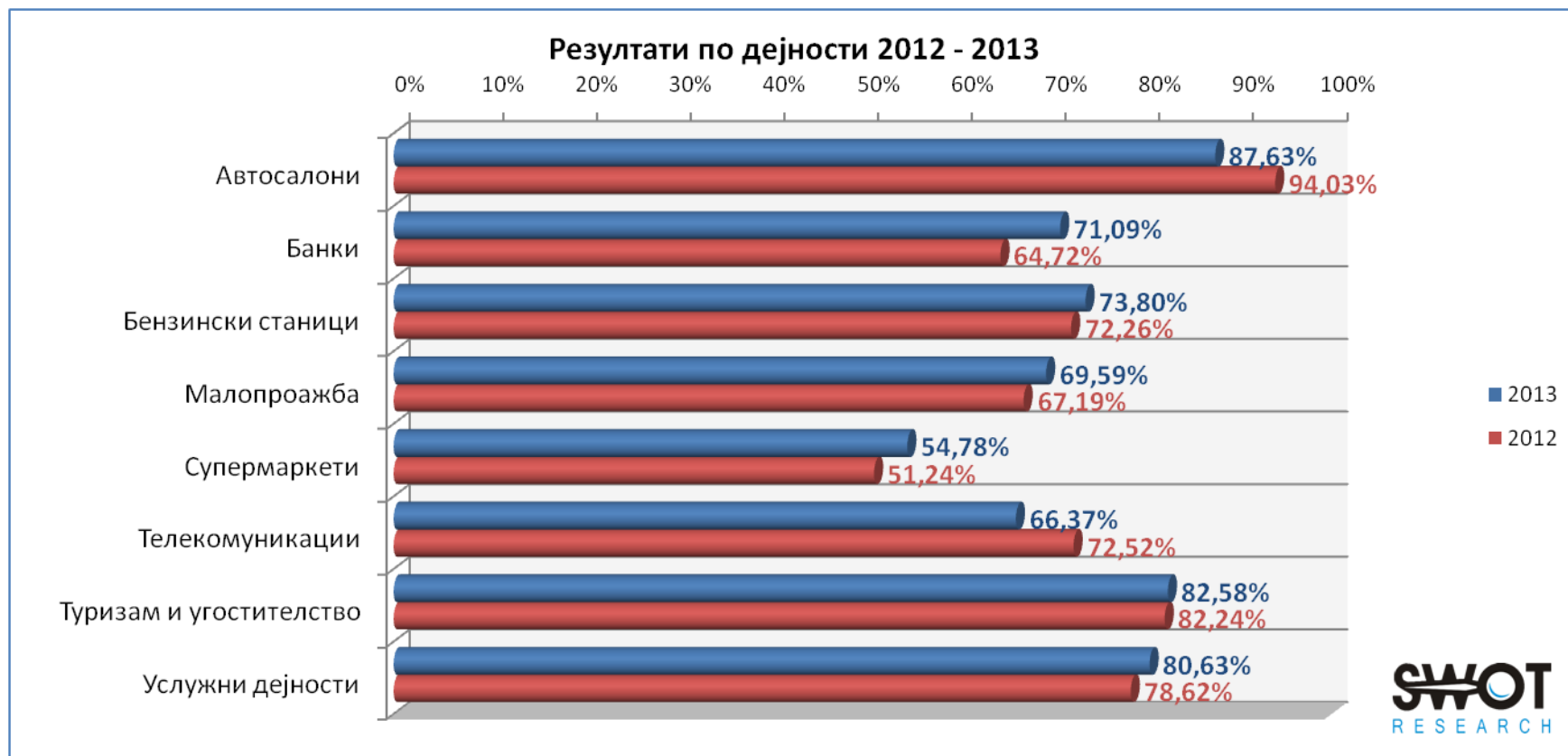
- Во 2013 година, вработените во Хрватска најмногу се заблагодарувале на купувачите, а вработените во Македонија најмалку

Споредба по години



- Во последните пет години како се спроведува GUEST истражувањето, може да се забележи дека вкупните резултати за квалитет на услуга се движат од 65% до 80%. Со текот на годините, забележителен е благ пораст во свесноста за важноста да се пружи добра услуга на купувачите.

Споредба по дејности 2012-2013



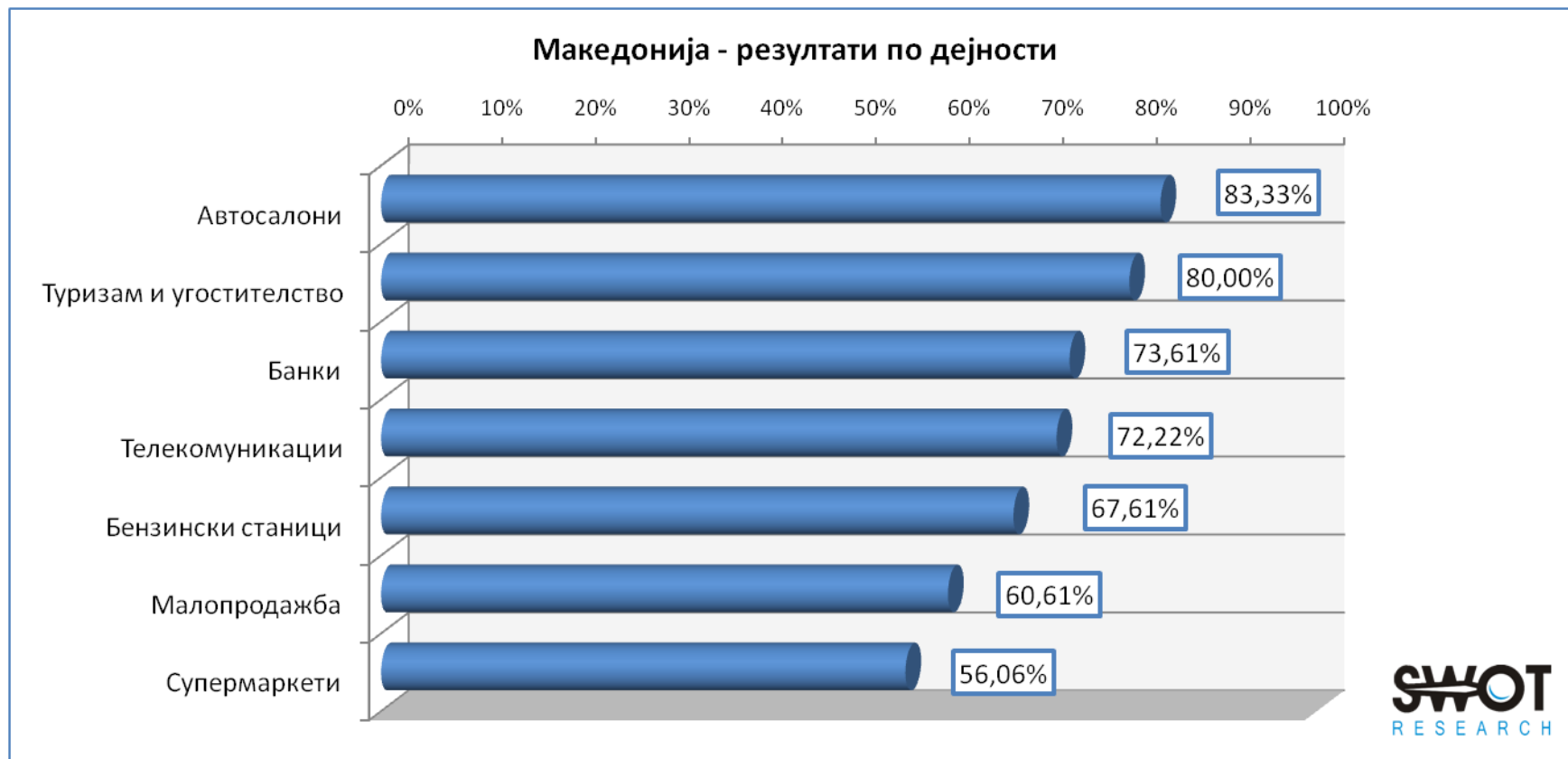
- **Унапредување:**

- Банки
- Туризам и угостителство
- Услужни дејности
- Супермаркети
- Малопроежба
- Бензински пумпи

- **Влошување:**

- Автосалони
- Телекомуникации

Македонија?



- Најдобри се автосалоните, а најлоши супермаркетите
- Остварен пораст во однос на 2012 година за 3,25 пп, односно од 67,70% на 70,95%, задржувајќи го четвртото место

Заклучок

- Словенија – најдобра услуга во регионот
- Босна и Херцеговина – има најмногу работа
- Автосалоните – најдобар квалитет на услуга
- Супермаркетите – најмногу области за унапредување
- Познавање на производите – најдобра категорија
- Дополнителна продажба – најслаба категорија

„Квалитетот никогаш не е случаен;
тој е резултат на поставување високи цели, искрено
настојување, паметно насочување и вешто
спроведување;
тоа значи мудар избор помеѓу многу можности“

William A. Foster