

# NOVOGODIŠNJE INTELLIGENCE ISTAŽIVANJE

29. Decembar 2023.

Izveštaj



## KAKVA JE USLUGA U SRBIJI IZ UGLA MYSTERY SHOPPER-A

Tradicionalno novogodišnje istraživanje sprovedi smo među 200 tajanstvenih kupaca, a oni su nam iz perspektive potrošača izneli svoje mišljenje o usluzi u Srbiji.

Ovo je prvo javno objavljeno istraživanje takve vrste kod nas. Istraživanje je sprovedeno u decembru 2023.

## KAKVA JE USLUGA U SRBIJI IZ UGLA MYSTERY SHOPPER-A



↑ 47.6%

Nalazi pokazuju da je usluga u odnosu na prošlu godinu na istom nivou (47,6%) sa tendencijom poboljšanja (38,2%).

**Indeks kvaliteta usluge** koji se meri od -100 do 100 (-100 je apsolutno loša usluga, dok je 100 apsolutno dobra usluga), je **20,1 u drogerijama**. Upravo u njima **potrošači i očekuju da im se pride** mnogo češće nego na drugim mestima, ali **nikako agresivno i napadno**.

Generalno gledano **najbolja usluga**, ako se govori o velikim lancima trgovine je u **drogerijama**.



## KAKVA JE USLUGA U SRBIJI IZ UGLA MYSTERY SHOPPER-A

Da je indeks zadovoljstva zaposlenih u direktnoj korelaciji sa uslugom, snagom brenda, smanjenom fluktuacijom i većim profitom svedoči i to da su upravo kupci приметili da su u drogerijama zaposleni najzadovoljniji (indeks 13,8 mereno od -100 do 100). Dok sa druge strane, najnezadovoljniji su u prodavnicama robe široke potrošnje (indeks -6,5).



Čak 35.7% ispitanih tajanstvenih kupaca ističe da **zaposleni u drogerijama deluju najzadovoljnije i najsrećnije.**



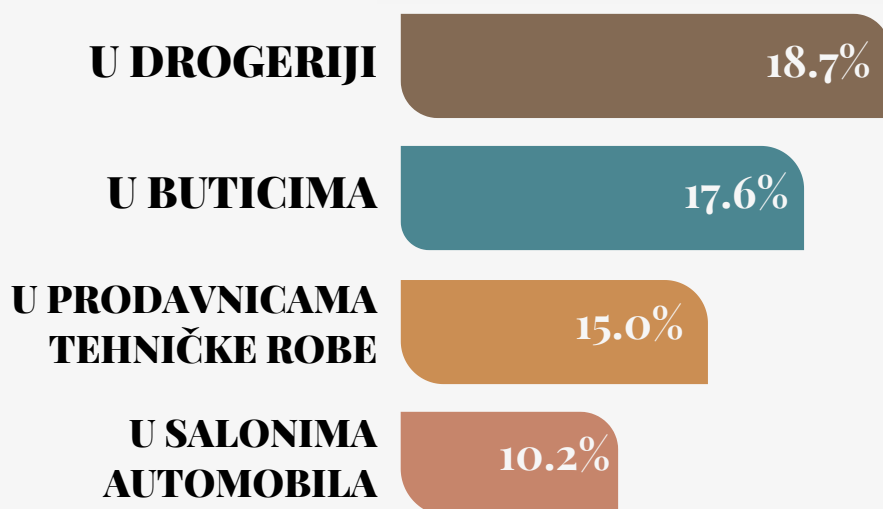
Našim tajanstvenim kupcima smo postavili i sledeće pitanje: **“U kojim prodavnicama Vam zaposleni deluju nezadovoljno i neraspoložno”?**

Čak 64.2% ispitanih tajanstvenih kupaca se izjasnilo da **najmanje zadovoljno deluju zaposleni u prodavnicama robe široke potrošnje (veliki trgovinski lanci).**

## KAKVA JE USLUGA U SRBIJI IZ UGLA MYSTERY SHOPPER-A



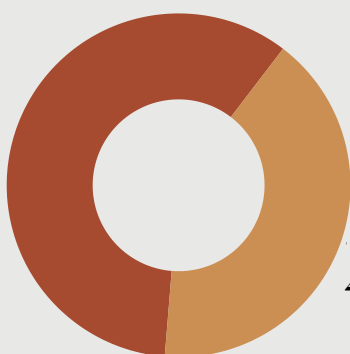
Tajanstvene kupce smo pitali u kojim industrijama najviše očekuju od prodavaca da im priđu i ponude pomoć, nenapadno i neagresivno te su nam rekli sledeće:



## KAKVA JE USLUGA U SRBIJI IZ UGLA MYSTERY SHOPPER-A



DA  
59.7%



NE  
40.3%

Da li ste nekada primetili da se usluga negde popravila zbog onog što ste Vi kao mystery shopper opisali u Vašem izveštaju?

Pitali smo tajanstvene kupce da li su nekada primetili da se usluga negde popravila zbog onog što su oni kao mystery shopper-i opisali u svojim izveštajima.

**59.7% njih koji su obratili pažnju na uslugu su odgovorili da su primetili da je došlo do promene i poboljšanja usluge u odnosu na ono što su oni zatekli kao stanje tokom svojih tajanstvenih poseta.**

## TOP 5 FACTS About Intelligence Market Research

Unapređujemo kvalitet usluge našim klijentima na bazi realnosti i precizne metrike.

*Saradnici* **4200+**

Više od 4200 tajanstvenih kupaca (mystery shopper-a) i saradnika u Srbiji i regionu. Imamo aktivne ugovore i profesionalu obuku za sve.

*Preciznost* **95+%**

Prvi na prostorima Srbije smo putem Online istraživanja ostvarili preciznost od 95% za javno menjenje.

*Pokrivenost* **150+**

Kao članice MSPA aktivno saradujemo na profesionalnim projektima širom sveta. Najviše projekata radimo sa evropskim MR agencijama, naročito za tržišta SEE.

*Softverska rešenja* **2**

Naša dva softverska rešenja pomažu u organizovanju istraživačkih projekata, uzorkovanju, prikupljanju podataka i multimedijalnih materijala i edukaciji mystery shoppera.

**FORTUNE  
500**

Direktno ili indirektno smo radili za kompanije sa Forbsove liste 500 najvećih kompanija sveta.

