

A pozitív kérdések ösztönzik a vásárlókat

Rengeteg cég és vállalkozás felismerte már a piackutatásban rejlő lehetőségeket, ám egy új tanulmány szerint sokan rosszul teszik fel a kérdéseket, ami nemhogy vásárlásra ösztönözné a megkérdezetteket, hanem még negatív hatással is van a vállalkozásra.

Egy külföldi tanulmány rávilágított arra, hogy sok piackutatási módszer pesszimista gondolkodásra sarkallja a felhasználókat és azonnal a szolgáltatások illetve a termékek problémáit világítja meg. Az ügyfeleket ugyanis arra kéri, mondják el, mi az, ami nem tetszett az adott szolgáltatásban vagy termékbe, mi volt az, amit nem ajánlana másnak. Ezzel azt érik el, hogy a vevőben egy negatív érzés alakul ki a vállalkozással szemben és ez a negatív érzés kihat a későbbi vásárlásaira is.

A felmérésben több ezer cég piackutatási szokásait vizsgálták és megállapították, hogy azoknál a cégeknél, akik pozitív kérdésekkel indították a kérdőíveiket, nagyságrendekkel több vásárló tért vissza ismét, annak ellenére, hogy voltak a vásárlás során tapasztalt negatív érzéseik is. A szakemberek véleménye szerint mindez csupán pszichológia. Fontos ugyanis, hogy az ügyfélelégedettségi mérések ne azzal kezdődjenek, hogy mi volt a rossz, mi nem tetszett, hanem arra kérdezzenek rá, mivel volt elégedett az ügyfél, mit emelne ki a szolgáltatásban, ami nagyon tetszett neki.

Nagy hangsúlyt kell fektetni a feltett kérdésekre, hiszen már magával a kérdésekkel is pozitív irányban befolyásolhatók a vevők. Sok vállalkozóban felmerülhet a kérdés, hogy ha befolyásoljuk a partnereket, akkor hogyan lehet egy valós eredményt kapni a piackutatás során. Fontos megjegyezni, hogy a partnerek válaszait kell, hogy befolyásolják a kérdések, hanem a kitöltő hozzáállását, amelyből majd a későbbiek folyamán pozitív érzelmek alakulnak ki, amely újabb vásárlásra ösztönzi a partnert. Ezt a módszert a nagy kereskedelmi láncok, multinacionális cégek már évek óta sikerrel alkalmazzák, ezért érdemes a kisebb vállalkozásoknak is átültetni a módszert a piackutatási folyamatukba.

-MCOnet-