**NEONET zbadał preferencje klientów**

**Obsługa, lokalizacja i ceny – to elementy, na które najczęściej zwracają uwagę klienci sklepów stacjonarnych NEONET. Dla kupujących w sklepie internetowym liczą się z kolei: szybka realizacja zamówienia, dostępność towaru i możliwość odbioru osobistego.**

Mimo rosnącej popularności sklepów internetowych, salony stacjonarne z asortymentem AGD, RTV, IT mają swoich zwolenników. Klienci mogą w nich obejrzeć i porównać produkty różnych marek, nabyć produkt dostępny na miejscu, a przede wszystkim – uzyskać fachową poradę. Jednak jak pokazuje analiza treści opinii na temat sieci sklepów NEONETw Programie Jakość Obsługi, klienci oczekują dziś od sklepów znacznie więcej. Kluczowe znaczenie mają dla nich:

l sposób i jakość obsługi klienta,

l komfortowa i dogodna lokalizacja,

l porządek w sklepie i widoczność ekspozycji,

l szerokość asortymentu,

l poziom cen.

**Dobra miejscówka i czysta podłoga**

Najwięcej pozytywnych opinii - 92% - NEONET zbiera za lokalizację. Aktualnie sieć jest numerem 1 w segmencie mniejszych miast poniżej 200 tysięcy mieszkańców. Pozytywną ocenę lokalizacji zyskują te sklepy, które mają do dyspozycji miejsca parkingowe, gwarantują łatwy dojazd i znajdują się w pobliżu innych centrów handlowych, np. dyskontów spożywczych, supermarketów czy sklepów budowlanych. Klienci doceniają również fakt, że sklep jest odpowiednio oznaczony i widoczny z daleka - co jest niezwykle istotne dla osób przyjezdnych i nie znających dobrze miasta.

W wielu opiniach pojawiają się komentarze dotyczące czystości sklepu. Klienci zwracają uwagę na stan podłóg, a nawet na to, czy podjazd jest odśnieżony. W przypadku oceny ekspozycji liczy się intuicyjne rozplanowanie asortymentu. Zdecydowanie irytują klientów sklepy, w których towar jest „nielogicznie rozmieszczony”, dodatkowo wolą, żeby wszystko było „na jednym poziomie wzrokowym”.

**Królestwo za jakość**

Większość pozytywnych opinii dotyczy jakości obsługi (81,55%) – ewidentnie jest to jedna z najmocniejszych stron sieci NEONET. W tym roku po raz szósty w historii sieć została wyróżniona Gwiazdą Jakości Obsługi. *- W sklepach stacjonarnych nasi sprzedawcy służą klientom fachową radą i pomocą. Klienci z reguły chwalą szybki czas reakcji sprzedawców, ale jest też odsetek takich osób, które oczekują, że pracownik pozwoli im przez kilka minut obejrzeć produkt i nie będzie się narzucał –* mówiKatarzyna Maciaszczyk-Sobolewska, brand manager Grupy NEONET.

Oceniana jest też wiedza sprzedawców na temat produktów i sposób ich zaprezentowania. Zdecydowanie bardziej przemawia do klientów prosty przekaz niż wyuczone formułki czy sentencje z ulotek producenckich.

Co ciekawe klienci sklepów stacjonarnych nie mają cierpliwości do stażystów i osób uczących się, doceniają natomiast fachową pomoc kierownika sklepu lub poradę doświadczonego sprzedawcy.

**Ceny i asortyment**

Trzy czwarte respondentów zwraca uwagę na duży wybór i jakość produktów oraz na fakt, że dane sprzęty mają dedykowane im akcesoria (obudowy do telefonów, słuchawki itp.). W przypadku braku konkretnego modelu, klienci doceniają możliwość sprowadzenia go do sklepu. Dość istotna w tym przypadku jest inicjatywa samego sprzedawcy, jak i krótki czas oczekiwania na towar.

Dużym plusem dla 87,84% klientów są niskie ceny. Klienci przyznają, że decydują się na zakup produktów z gazetki, ponieważ NEONET oferuje ceny niższe niż konkurencja, a towar jest dostępny od ręki. W sytuacji, gdy cena u konkurencji była niższa, sprzedawca proponował rabat.

**Zamawiają online, odbierają offline**

*– Ogromną zaletą łączenia sprzedaży online z offline w NEONET jest opcja, która umożliwia naszym klientom zakup sprzętu w sklepie Internetowym i odebranie przesyłki za darmo w jednym z kilkuset sklepów stacjonarnych w całej Polsce –* mówi Katarzyna Maciaszczyk-Sobolewska.

Dlatego dla klientów internetowego sklepu NEONET.pl niebagatelne znaczenie mają… sklepy stacjonarne. Dzięki opcji odbioru osobistego klienci mogą odebrać zamówiony w Internecie towar w dogodnej dla siebie lokalizacji, bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów wysyłki. Ponad 73% klientów, którzy wystawili pozytywne opinie w serwisie Ceneo, wybrało właśnie opcję odbioru osobistego w stacjonarnych salonach NEONET.

Klienci sklepu internetowego bardzo jasno precyzują swoje oczekiwania: chcą mieć produkt od ręki, gratisową dostawę do domu. Nie akceptują zbyt długich terminów realizacji czy anulowanych zamówień przez sklep.

*- Jako sieć, która od niedawna rozwija model sprzedaży wielokanałowej, obserwujemy, że handel internetowy zmierza w stronę szybszych i tańszych przesyłek oraz konkurencyjnych ofert. Tymczasem dla klienta sklepu stacjonarnego liczy się atrakcyjna lokalizacja, nowoczesna ekspozycja oraz wzorowa obsługa. To między innymi dzięki analizie opinii potransakcyjnych możemy poznawać potrzeby klientów i na bieżąco optymalizować procesy sprzedażowe. A klienci doceniają, że respektujemy ich uwagi, czego dowodem jest tegoroczne wyróżnienie* – podsumowuje Katarzyna Maciaszczyk-Sobolewska.