

### Dotazování zákazníků a analýza konkurence

Aspekt	Dotazování zákazníků	Pozorování konkurence
<b>Poradenství</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 440 zákazníků hodnotí kvalitu poradenství pouze známkou 3 nebo 4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zdá se, že poradenství je u konkurence lepší: odborně kompetentní, žádné příliš dlouhé doby čekání na rozhovor ohledně poskytnutí rady</li> </ul>
<b>Atmosféra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 466 zákazníků hodnotí atmosféru pouze známkou 3 nebo 4</li> <li>• Pro 404 zákazníků je důležité, že jsou předváděny všechny přístroje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velmi přehledné uspořádání prostoru prodeje</li> <li>• Světlá a přátelská</li> <li>• Několik Shop-in Shops</li> <li>• Všechny přístroje jsou připraveny k předvedení</li> </ul>
<b>Reklamace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 % dotazovaných již mělo nějakou reklamaci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Žádné informace o četnosti reklamací</li> </ul>
<b>Řešení problému</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 zákazníků uvádí známky mezi 3 a 5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zvláštní centrum zákaznického servisu</li> <li>• Velký počet služeb</li> <li>• Pro zákazníka částečně bezplatně</li> </ul>

Pozorování konkurence, měření frekvence a dotazování zákazníků

Další vzdělávání k postupu na Testovaného obchodního asistenta/na Testovanou obchodní asistentku – maloobchod, na Testovaného obchodního odborníka/na Testovanou obchodní odbornici