

Pirkėjų pasitenkinimas

- ar teko nusivilti?

Lietuvos pirkėjų pasitenkinimo tyrimas siekiant įvertinti pirkėjų pasitenkinimą/nusivylimą įsigytais pirkiniais.

Pristatymas:

BERENT tarptautinės rinkos tyrimų bendrovės atlikto tyrimo rezultatų pristatymas.

Tyrimo tikslas buvo apklausti Lietuvos pirkėjus bei remiantis surinktais tyrimo duomenimis įvertinti Lietuvos pirkėjų pasitenkinimą/nusivylimą įsigytais pirkiniais. Šis tyrimas pirmą kartą buvo atliktas 2007 m. žiemą (n=201 CATI apklausos) bei pakartotinai atliktas po 6 metų, t.y. 2013 m. žiemą (n=256 CATI apklausos).

Išsamesnę informaciją apie tyrimų metodus bei statistines skaičiuokles galite rasti mūsų svetainėje adresu www.berent.com.

Santrauka:

2007 m. atliekamo tyrimo metu 11% Lietuvos pirkėjų teigė nusivylę dėl pastaruoju metu įsigyto (-ų) pirkinio (-ių). Mažiau nusivylusių įsigytais pirkiniais buvo tarp vyresnio amžiaus pirkėjų, 60 metų ir vyresnių.

2013 m. atliekamo tyrimo metu, sužinojome, kad nusivylusių dėl pastaruoju metu įsigyto (-ų) pirkinio (-ių) pirkėjų yra 14%. Šis skirtumas statistiškai nėra itin reikšmingas.

Tačiau statistiškai reikšmingas pokytis yra tas, kad pirkėjų, teigiančių „ne, man neteko nusivilti“ procentas padidėjo nuo 59% iki 81%. Taigi, 2013 m. atliktos apklausos metu žymiai daugiau pirkėjų buvo įsitikinę, kad jie pastaruoju metu neįsigijo blogos kokybės prekių.

Analogiška apklausa buvo tuo pačiu metu vykdoma ir Danijoje. Jeigu tik 14% Lietuvos pirkėjų teigė, kad jiems teko nusivilti pastaruoju metu įsigytu (-u) pirkinio (-iais), tuo metu net 35% pirkėjų Danijoje teigė, kad jiems teko nusivilti pastaruoju metu įsigytu (-u) pirkinio (-iais). Šis skirtumas yra statistiškai reikšmingas.

Išvada:

Danijos pirkėjai yra labiau linkę reikšti nepasitenkinimą dėl įsigytų prekių kokybės.

- Ne pilnai išanalizuoti Danijos tyrimo duomenys parodo, kad nusivylusių pirkėjų Danijoje 2013 m. buvo daugiau negu 2007 m.
- Galima būtų daryti prielaidą, kad Danijos pirkėjai kelia prekėms bei jų kokybei aukštesnius reikalavimus.

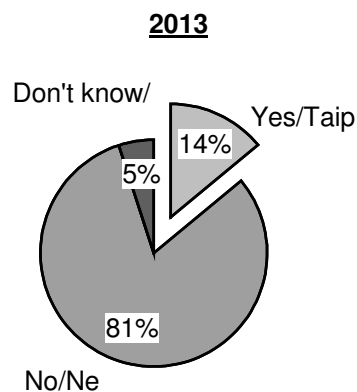
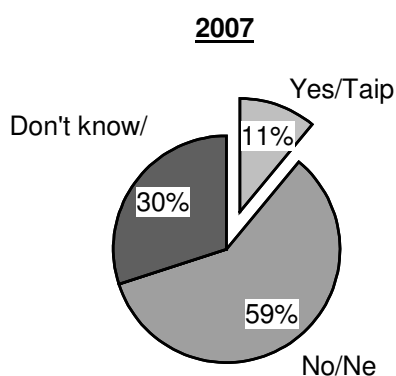
Lietuvos pirkėjai nėra itin linkę reikšti nepasitenkinimo dėl įsigytų prekių kokybės.

- Galima būtų daryti prielaidą, kad Lietuvos gyventojų charakterio ypatumai lemia Lietuvos pirkėjų susitaikymą su pasiūla rinkoje.
- Kita prielaida būtų, kad Lietuvos pirkėjų lūkesčiai prekių kokybės atžvilgiu yra žemesni nei pirkėjų lūkesčiai labiau ekonomiškai išsivysčiusioje Danijoje.

Disappointment

Please think about things you have purchased the last 4 weeks.
Did you buy something where you afterwards felt disappointed over the quality?

Ar buvo pirkinys, kuriu kokybe teko nusivilti?



figures in percent

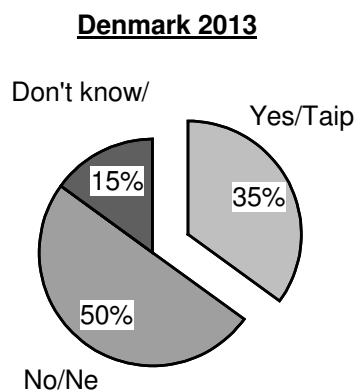
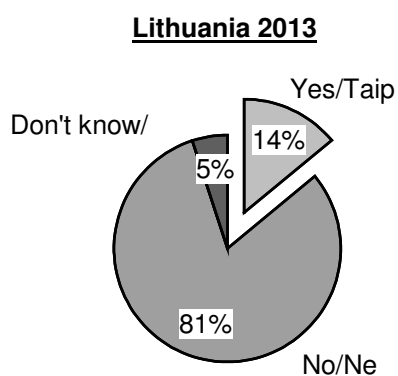
Basis: Nat. rep. +18

WWW.BERENT.COM 6364_01 01/14

Disappointment LT vs. DK

Please think about things you have purchased the last 4 weeks.
Did you buy something where you afterwards felt disappointed over the quality?

Ar buvo pirkiniau, kuriu kokybe teko nusivilti?



Basis: Nat. rep. +18

WWW.BERENT.COM 6364_02 01/14

© BERENT