

Опрос покупателей в Москве



Устраивает ли вас скорость покупок на кассах самообслуживания?



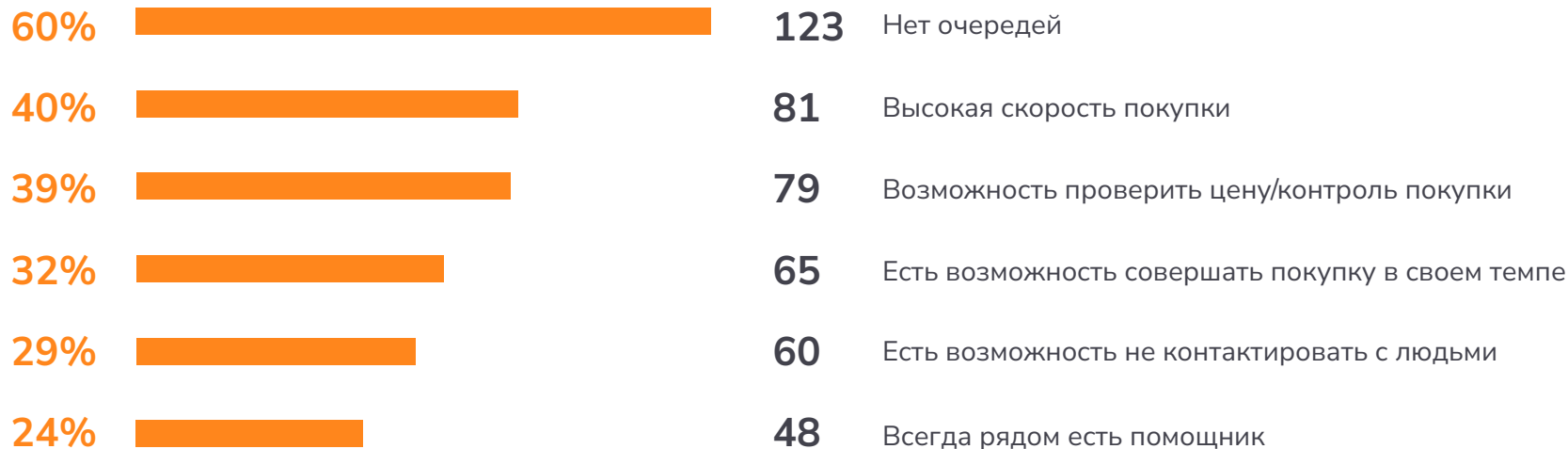
Быстро ли вы обычно получаете помощь при затруднениях во время покупки?



Какое у вас в целом впечатление от касс самообслуживания?



ТОП преимуществ КСО



ТОП недостатков КСО



Опрос покупателей в Санкт-Петербурге



Устраивает ли вас скорость покупок на кассах самообслуживания?



Быстро ли вы обычно получаете помощь при затруднениях во время покупки?



Какое у вас в целом впечатление от касс самообслуживания?



ТОП преимуществ КСО



ТОП недостатков КСО

34%		70	Плохая организация острова самообслуживания - тесно, некуда поставить корзину, складывать товары
31%		64	Касса глючит, тормозит, ошибается
28%		58	Нужно ждать подтверждение для товаров 18+, нет сотрудника
25%		50	Сканер плохо добавляет товары
20%		40	Неудобный интерфейс, непонятный
13%		27	Сложно сканировать товары с маркировкой, не понятен порядок
11%		22	Сложный каталог с товарами, долго искать
1%		2	Тяжело/непонятно, как списать баллы

Комментарии

- 1 Покупатели двух столиц одинаково положительно воспринимают кассы самообслуживания — Москва на 8,5 и Санкт-Петербург на 8,6 баллов из 10.
- 2 Кассы самообслуживания действительно ускоряют обслуживание — отсутствие очередей как главное преимущество отметили больше половины опрошенных: 60% в Москве и 57% в Санкт-Петербурге.
- 3 Среди недостатков чуть больше четверти респондентов отметили ожидание подтверждения возраста для товаров 18+, отсутствие сотрудника. Это можно объяснить: зачастую КСО устанавливаются в магазинах с нехваткой персонала и выделение отдельного сотрудника для «острова» самообслуживания не всегда возможно. Ускорить процесс подтверждения возраста, а также помочь в ряде других ситуаций сможет т.н. «станция помощника», это решение уже разрабатывается в компании CSI.
- 4 Лидирующий недостаток — плохая организация островов самообслуживания. В Москве его отметили 26% опрошенных, в Санкт-Петербурге 34%. Несмотря на то, что кассы самообслуживания изначально ориентированы на небольшую корзину товаров, ритейлеру важно предусматривать пространство на острове и для самих покупателей, и для их покупок.

Источник: данные опроса 408 респондентов

