



# Egy jó mérőszám már fél megoldás

Változó piaci környezetben változatlan elvárások: mire van igénye az ügyfélnek és mire nincs.

Bagyánszki Éva  
Tesco Insight Manager



## Kiskereskedelmi szektor

### Változó piaci környezet

- Háztartások fogyasztása csökken
- Változó vásárlási / fogyasztási szokások
- Vásárlást befolyásoló tényezők szerepe változik
- Hipermarket csatorna részesedése csökken



## Kiskereskedelmi szektor

Változó piaci környezet

Kutatási osztály feladata

- Megérteni a változó vásárlói igényeket
- Megérteni a reakcióikat az általunk kínált termékekre / szolgáltatásokra
- Úgy informálni a vezetést, hogy jó döntéseket tudjon hozni



## Kiskereskedelmi szektor

Változó piaci környezet

Kutatási osztály feladata

Elvárás az ügynökségek felé

- Megtalálni a jó mérőszámokat



## Kiskereskedelmi szektor

Jó mérőszám = fél probléma megoldás

A kihívás – néhány példa

- Mit jelent az, hogy jók az árak egy üzletben?
- Milyen a jó minőségű hús?
- Mit jelent a 'közelben lévő bolt' fogalma?
- Mitől jó egy bizonyos kupon és mitől nem jó egy másik?
- Milyen hatása van egy boltfelújításnak?



# Mi kell ahhoz, hogy megtaláljuk a jó mérőszámokat?

## Ügyfél oldalról

- Teljes körű informálás
- Jó kommunikáció
- Visszajelzés

## Ügynökségi oldalról

- Kutatási tapasztalat
- Szektor tapasztalat
- Innováció a kutatási kérdések megválaszolásában
- Belső hajtóerő
- Jó kommunikáció
- Visszakérdezés
- Visszajelzésekre való odafigyelés, beépítés



## Ügynökségi erősségek-gyengeségek az ügyfél szemével

- Kutatási tapasztalat
- Szektor tapasztalat
- Innováció a kutatási kérdések megválaszolásában
- Belső hajtóerő
- Jó kommunikáció
- Visszakérdezés
- Visszajelzésekre való odafigyelés





- **Megtalálni a jó mérőszámokat**





# Van-e kérdés?

## Köszönöm a figyelmet!

Bagyánszki Éva  
Tesco Insight Manager