



17. coroczne globalne badanie
zachowań konsumentów

Droga ku doskonałości

Potęga zaangażowanych
pracowników

Zapoznaj się z najnowszymi wynikami badań i zobacz, w jaki sposób sprzedawcy detaliczni wykorzystują technologię, szkolenia i wsparcie, aby zwiększyć możliwości swojego personelu, zapewnić klientom wyjątkową obsługę, budować ich lojalność i tworzyć miejsce pracy, w którym pracownicy doskonale się czują.



Poprawa obsługi klienta: większe możliwości pracowników pierwszej linii

Pracownicy pierwszej linii mają kluczowe znaczenie dla zapewnienia wyjątkowej obsługi klienta, ale często napotykają bariery, które zmniejszają ich wydajność i zadowolenie klientów. Wyzwania, takie jak ograniczony czas na pomoc klientom i poczucie, że kupujący mogą szybciej znaleźć potrzebne im informacje na własnych smartfonach, mogą powodować stresujące sytuacje w miejscu pracy. Konieczność zapobiegania brakom towaru na półkach, choć jest zadaniem codziennym, nasila presję odczuwaną przez personel i podkreśla potrzebę lepszych narzędzi i wsparcia. Aby utrzymać wysokie standardy pracy i rozwiązać problemy, takie jak wypalenie zawodowe i niedobory siły roboczej, sprzedawcy detaliczni coraz częściej inwestują w szkolenia technologiczne i narzędzia, które zwiększają produktywność pracowników i pozwalają im dostarczać klientom bardziej jakościowych doświadczeń zakupowych.

Przeszkody utrudniające dobrą obsługę klienta: co najbardziej frustruje pracowników?



1
Trudności ze spełnianiem prośb klientów o sprawdzenie ceny



2
Klienci są w stanie znaleźć informacje o cenach/ produktach na swoich smartfonach szybciej niż pracownicy



3
Mało czasu na pomoc klientom ze względu na wykonywanie innych, mniej istotnych zadań



4
Brak adekwatnych narzędzi do zapewnienia klientom spersonalizowanej obsługi



5
Skargi klientów na brak produktów

Automatyzacja doświadczeń zakupowych w sklepach detalicznych: co dalej?

Odsetek osób decyzyjnych, które planują wdrożyć automatyzację zadań w ciągu najbliższych 1–5 lat

Usprawnienie głównych procesów operacyjnych

54%

Otwieranie punktów sprzedaży w zależności od czasu oczekiwania w kolejce do kasy

51%

Ustalanie cen i promocji w sklepach

51%

Zarządzanie cenami/ wyszukiwanie cen

Wyższy standard obsługi klienta

58%

Powiadomienia, że do sklepu właśnie wszedł lojalny klient

56%

Powiadomienie pracownika, aby pomógł klientowi w określonym miejscu sklepu

53%

Powiadomienie pracownika, że klient oczekuje na parkingu na odbiór zamówienia złożonego online

Różne sygnały: trudności z komunikacją między pracownikami

87%

Trudno jest dopilnować, aby komunikacja docierała do właściwych osób

83%

Liczne kanały komunikacji powodują zamieszanie i brak priorytetów

82% ↑ +6 p.p. r/r

Kierownicy mają trudności z weryfikacją, czy ważne zadania zostały ukończone

82% ↑ +12 p.p. r/r

Problemy z dostępem do szybkiej pomocy i wsparcia

Od półek sklepowych po zapasy towaru

Pokonywanie przeszkód operacyjnych i kadrowych w handlu detalicznym

Osoby decyzyjne w handlu detalicznym na całym świecie stoją przed kluczowymi wyzwaniami, które wpływają na działalność operacyjną sklepów i magazynów. W dzisiejszym dynamicznie zmieniającym się środowisku handlu detalicznego coraz silniej odczuwa się konieczność skutecznego zarządzania złożonymi procesami roboczymi, zapewniania skutecznej komunikacji i optymalizacji poziomu zapasów. Zarządzanie personelem wyróżnia się jako kluczowy problem — aż 85% osób decyzyjnych twierdzi, że dyrektorzy operacyjni spędzają zbyt dużo czasu na związanych z tym zadaniach, co tylko podkreśla, jak bardzo obciążające są one dla codziennej działalności operacyjnej.

Kwestie związane z zapasami i komunikacją nadal stanowią istotne problemy. Słaba komunikacja może skutkować opóźnieniami, błędami i trudnościami w lokalizowaniu produktów, podczas gdy nieefektywne zarządzanie zapasami może prowadzić do braku lub nadmiaru produktów, a w konsekwencji do zmniejszenia zadowolenia klientów oraz przychodów sklepu. Biorąc pod uwagę, że aż 79% pracowników zgłasza stres spowodowany rosnącym stopniem skomplikowania ich codziennych obowiązków, potrzeba wprowadzenia usprawnionych rozwiązań opartych na rzeczywistych danych jest oczywista.

Sprzedawcy detaliczni zdają sobie sprawę z tego, że wykorzystanie technologii, zwłaszcza urządzeń mobilnych, ma fundamentalne znaczenie dla pokonania tych wyzwań. Technologia dostępna na urządzeniach mobilnych pomaga w zarządzaniu zadaniami i przyczynia się do wzrostu zadowolenia pracowników — aż 87% pracowników czuje się bardziej docenianych, gdy są wyposażeni w narzędzia, które pomagają im efektywnie wykonywać swoje obowiązki. Inwestycje w technologię zwiększają produktywność personelu i służą jako strategia przyciągania i zatrzymywania utalentowanych pracowników oparta na budowaniu wśród pracowników kultury lojalności i poczucia własnej wartości. Nadając priorytet integracji technologicznej, sprzedawcy detaliczni mogą stworzyć bardziej wydajne i przyjazne środowisko pracy, a tym samym zwiększyć wydajność i dochodowość wszystkich aspektów sprzedaży detalicznej.

Wielki dylemat kadrowy: wyzwania, których liderzy handlu detalicznego nie mogą zignorować

Odsetek osób decyzyjnych zgadzających się z następującymi stwierdzeniami:

83% 

Zatrudnienie/zatrzymanie wykwalifikowanego personelu sklepu stanowi poważne wyzwanie

80% 

Podnoszenie/zmiana kwalifikacji obecnego personelu sklepu stanowi poważne wyzwanie

85% 

Dyrektorzy operacyjni spędzają zbyt dużo czasu na zarządzaniu personelem

Realia w poszczególnych regionach: przeciążenie obowiązkami i skomplikowanie zadań jest duże na całym świecie

79%

pracowników stresuje się rosnącym stopniem skomplikowania ich codziennych obowiązków

74%

Azja i Pacyfik

81%

Europa

83%

Ameryka Łacińska

78%

Ameryka Północna

Problemy w sektorze: przeciążenie pracą i trudności w ustalaniu priorytetów zadań

83%

pracowników ma trudność w ustalaniu priorytetów zadań z powodu natłoku obowiązków i konkurujących ze sobą priorytetów

78%

Sklepy spożywcze

84%

Hipermarkety

88%

Drogerie

82%

Sklepy ogólne



Technologia, która inspirowała:
Jak urządzenia mobilne poprawiają postrzeganie miejsca pracy przez pracowników

87%  +9 p.p. od 2022 r.

czuje się bardziej docenionych przez pracodawcę, gdy są wyposażeni w narzędzia techniczne ułatwiające im pracę

85%  +11 p.p. od 2022 r.

postrzega pracodawców bardziej pozytywnie, ponieważ zapewniono im urządzenia mobilne i nowoczesną technologię

Zwiększanie możliwości pracowników

Większa produktywność i wydajność

Sprzedawcy detaliczni coraz częściej wyposażają pracowników w urządzenia mobilne, aby pokonać wyzwania, które obniżają efektywność i wydajność pracy. Wielu pracowników ma jednak trudności w radzeniu sobie ze skomplikowanymi procesami roboczymi, zadaniami o równie wysokim priorytecie i bieżącymi interakcjami z kupującymi, technologia może więc być dla nich kluczowym czynnikiem wspomagającym. Narzędzia, takie jak aplikacje mobilne i automatyzacja zadań, upraszczają procesy robocze i pomagają pracownikom efektywniej wykonywać codzienne obowiązki. Ma to bezpośredni wpływ na atrakcyjność miejsca pracy — aż 85% pracowników przyznaje, że sklepy detaliczne wykorzystujące technologię i urządzenia mobilne skuteczniej przyciągają i zatrzymują pracowników.

Oprócz zwiększania lojalności personelu, technologia mobilna pomaga pracownikom usprawnić dzień pracy, co zmniejsza stres i ułatwia skupianie się na bardziej wartościowych zadaniach. 85% procent pracowników woli obecnie zarządzać swoim harmonogramem za pomocą urządzenia mobilnego lub aplikacji, a 86% preferuje automatyzację zadań, aby uprościć ustalanie priorytetów. Narzędzia te pomagają pracownikom skutecznie zarządzać swoimi obowiązkami, a jednocześnie umożliwiają dostosowanie się do zmieniających się priorytetów. Rezultatem jest bardziej produktywne i satysfakcjonujące środowisko pracy.

Poza wzrostem wydajności poszczególnych pracowników, technologia mobilna wzmacnia także współpracę między zespołami. Biorąc pod uwagę, że 86% woli współpracować za pośrednictwem sklepowego urządzenia mobilnego lub aplikacji — co stanowi znaczny wzrost od 2022 r. aż o 15 punktów procentowych — narzędzia mobilne są coraz bardziej nieodzowne w komunikacji zespołowej. Wzrost ten odzwierciedla rosnące znaczenie wyposażenia pracowników w rozwiązania technologiczne, które umożliwiają im szybkie reagowanie na potrzeby klientów i zmiany operacyjne. Usprawniając procesy robocze i eliminując nieefektywne działania, sprzedawcy detaliczni udoskonalają codzienną działalność operacyjną i umożliwiają pracownikom świadczenie wyjątkowych usług, które budują lojalność klientów i napędzają długoterminowy sukces.

Usprawnienie dnia pracy dzięki rozwiązaniom mobilnym

Odsetek pracowników, którzy wolą:



85% ↑ +12 p.p.
od 2021 r.

zarządzać swoim harmonogramem pracy za pomocą urządzenia mobilnego lub aplikacji



85% ↑ +13 p.p.
od 2021 r.

mieć automatycznie przydzielone zadania zamiast samodzielnie ustalać priorytety



86% ↑ +15 p.p.
od 2022 r.

współpracować ze swoim zespołem za pomocą urządzenia mobilnego/aplikacji sklepu

Urządzenia mobilne w akcji: lepsza obsługa klienta i oszczędność czasu

Pracownicy podkreślają zalety urządzeń mobilnych

1

Odpowiedzi na pytania klienta

Udostępnianie klientom kuponów lub rabatów

2

Poprawa obsługi i środowiska zakupów

Znajdowanie właściwych cen

3

Zamawianie produktów niedostępnych na półkach z dowolnego miejsca w sklepie

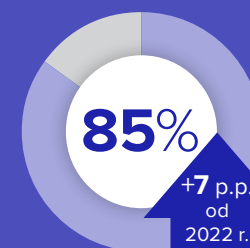
4

Obsługa klientów czekających w kolejce do kasy

5

Oszczędzanie klientowi czasu

Atrakcyjność technologii:
rozwiązania mobilne
zwiększają lojalność
pracowników



pracowników przyznaje, że sklepy, które wykorzystują technologię i urządzenia mobilne, przyciągają i utrzymują więcej pracowników

Wzmacnianie relacji

Wspieranie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym za pomocą technologii

Równowaga między życiem zawodowym a prywatnym jest dla pracowników najwyższym priorytetem, a technologia odgrywa kluczową rolę w realizacji tej potrzeby. Sprzedawcy detaliczni dokonują strategicznych inwestycji w narzędzia, które umożliwiają pracownikom efektywne zarządzanie swoimi obowiązkami przy jednoczesnym zmniejszeniu codziennego stresu. Narzędzia te, jak np. urządzenia mobilne z funkcją punktu sprzedaży, skanery kodów kreskowych, komputery ręczne i wzmocnione tablety, upraszczają procesy robocze i pozwalają pracownikom skupić się na istotnych zadaniach, które stanowią realną wartość dla klientów.

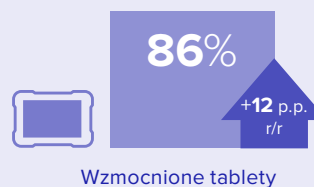
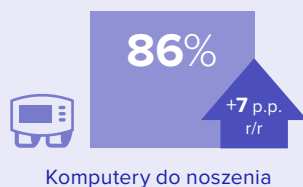
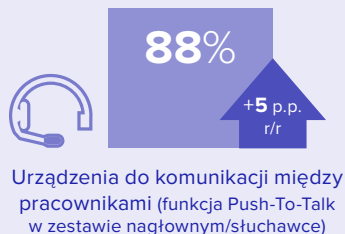
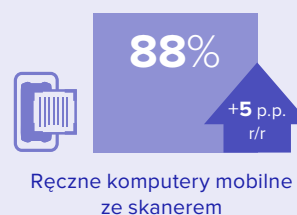
Wyniki badań są przekonujące: 89% pracowników potwierdza, że urządzenia mobilne w punktach sprzedaży poprawiają doświadczenia zakupowe klientów, a 88% podkreśla korzyści płynące z ręcznych skanerów kodów kreskowych i komputerów mobilnych w świadczeniu lepszej obsługi klienta. Wzmocnione tablety, preferowane przez 86% pracowników, odnotowały znaczny wzrost popularności w porównaniu z poprzednim rokiem (wzrost o 12 punktów procentowych), co odzwierciedla rosnące znaczenie wytrzymałych, uniwersalnych narzędzi do zarządzania zadaniami. Sprzedawcy detaliczni starają się budować bardziej zaangażowane, kompetentne zespoły i dostosowują inwestycje technologiczne do potrzeb pracowników.

Detaliści mają również na uwadze szersze priorytety pracowników, zwiększając więc swoje inwestycje w szkolenia i technologię. Niemal 8 na 10 osób decyzyjnych (77%) planuje zwiększyć wydatki na szkolenia, podczas gdy 75% koncentruje się na zwiększeniu inwestycji w technologię, aby rozszerzyć możliwości pracowników. Technologie te usprawniają procesy robocze, pomagają pracownikom skuteczniej zarządzać swoimi obowiązkami i rozwiązują niektóre z ich codziennych wyzwań.

Pracownicy wyposażeni w odpowiednie narzędzia mogą skupić się na tym, co najważniejsze: sprawnym wykonywaniu swoich obowiązków bez uszczerbku dla ludzkich interakcji, które cenią dzisiejsi klienci. Sprzedawcy detaliczni, którzy traktują te inwestycje priorytetowo, umożliwiają sobie długotrwały sukces w coraz bardziej konkurencyjnych warunkach rynkowych.

Co sądzą pracownicy: technologia transformuje doświadczenia zakupowe klientów

Pracownicy przyznają, że dzięki technologii mogą zapewnić klientom lepszą obsługę



Przyszłościowe inwestycje

Obszary inwestycyjne, w których osoby decyzyjne w handlu detalicznym planują zwiększyć wydatki w 2025 r.

82% Inwestycje informatyczne

78% Zatrudnianie personelu w sklepach detalicznych

77% Szkolenie personelu z obsługi technologii

75% Zwiększanie możliwości pracowników za pomocą technologii

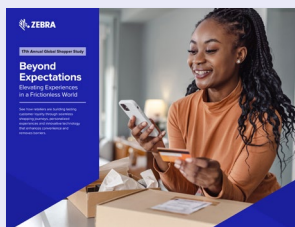
Przyszłość branży

Transformacja handlu detalicznego za sprawą zaangażowanych pracowników i strategicznego wdrażania technologii

Osoby decyzyjne w handlu detalicznym zdają sobie sprawę z tego, że inwestowanie w technologie mobilne optymalizuje procesy robocze i odgrywa kluczową rolę w przyciąganiu i zatrzymywaniu utalentowanych pracowników. Wyposażając pracowników w technologie i narzędzia, których potrzebują do skutecznego wykonywania swoich obowiązków, sprzedawcy detaliczni kształtują w personelu poczucie wartości i lojalność, jednocześnie wzmacniając relacje pracownik–pracodawca. Wykorzystanie technologii w celu poprawy komunikacji i zarządzania zadaniami wzmacnia działalność operacyjną sklepu i umożliwia pracownikom świadczenie usług na wyższym poziomie w sposób przyczyniający się do tworzenia bardziej spójnych i udanych doświadczeń zakupowych.

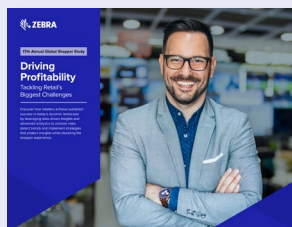
Informacje na temat badania

Firma Zebra Technologies zleciła przeprowadzenie globalnego badania wśród dorosłych konsumentów (wiek 18+), osób decyzyjnych i pracowników w sektorze handlu detalicznego, aby przeanalizować trendy i technologie kształtujące transformację tego sektora. W tegorocznym badaniu, przeprowadzonym online przez firmę Azure Knowledge Corporation, udział wzięło ponad 4200 respondentów. Poruszane tematy to m.in. doświadczenia zakupowe klientów, wykorzystanie urządzeń i technologii, opcje dostawy i realizacji zamówień w sklepach stacjonarnych i online. Przeprowadzone przez firmę Zebra 17. coroczne globalne badanie zachowań konsumentów przedstawia postawy, opinie i oczekiwania kształtujące przyszłość sektora handlu detalicznego. Seria ta koncentruje się na trzech kluczowych tematach:



Przekraczanie oczekiwań

Poprawa doświadczeń zakupowych w świecie dogodnego handlu



Zwiększanie rentowności

Jak wyjść naprzeciw największym wyzwaniom handlu detalicznego?



Droga ku doskonałości

Potęga zaangażowanych pracowników

Pełną treść 17. corocznego globalnego badania zachowań konsumentów można znaleźć na stronie zebra.com/shopperstudy

Dowiedz się, w jaki sposób Zebra może pomóc sprzedawcom detalicznym poprawić obsługę klienta, usprawnić sprzedaż wielokanałową i ochronić zyski — wejdź na stronę zebra.com/retail

Informacje o firmie Zebra Technologies

Zebra (NASDAQ: ZBRA) umożliwia firmom z sektora handlu detalicznego i ich pracownikom prosperowanie w gospodarce „na żądanie”, zapewniając pełną widoczność, łączność i optymalizację pracy każdego pracownika pierwszej linii i zasobów na obrzeżach firmy. Zebra dysponuje siecią ponad 10 tys. partnerów w ponad 100 krajach i obsługuje firmy każdej wielkości, w tym 94% firm z listy Fortune 100. Zebra oferuje swoim klientom wielokrotnie nagradzane urządzenia, oprogramowanie, usługi i rozwiązania, które umożliwiają cyfryzację i automatyzację procesów roboczych.



Centrala regionu Ameryki Płn.
i Centrala Główna
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Centrala regionu Azji
i Pacyfiku
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Centrala regionu EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Centrala regionu Ameryki
Łacińskiej
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com

ZEBRA i stylizowany obraz głowy zebry są znakami handlowymi firmy Zebra Technologies Corp. zarejestrowanymi w wielu jurysdykcjach na całym świecie. Wszystkie pozostałe znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli. ©2024 Zebra Technologies Corp. i/lub podmioty stowarzyszone.