

Маркетинговое агентство

S D A

Телефон: +7 (812) 209-45-37

+7 (911) 925-45-37

E-mail: sda@sdamarketing.ru

<https://sdamarketing.ru/>

Пример отчета

Исследование по методу
«Тайный покупатель b2b»

г. Москва

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Задачи проекта:

- провести проверку качества обслуживания потенциальных оптовых покупателей в конкурирующих компаниях на рынке xxx России;
- уточнить основные условия сотрудничества, в том числе наличие ходовых товаров, сроки поставки при отсутствии товаров на складе в момент запроса, минимальные объёмы закупки по оптовому/дилерскому прайсу, финансовые условия сотрудничества;
- провести проверку качества обслуживания покупателей менеджерами xxx по сравнению с менеджерами конкурентов в разных регионах.

География:

Санкт-Петербург, Москва, Краснодар, Екатеринбург, Самара, Новосибирск.

Предмет исследования:

- 23 конкурента, 30 представительств в разных регионах;
- 6 офисов xxx.

№	Название	Сайт	Город
1			Санкт-Петербург
2			
3			
4			
5			
6			
7			
1			Москва
2			
3			
4			
5			
6			
7			
1			Краснодар
2			
3			
4			
5			
1			Екатеринбург
2			
3			
4			
5			

1			Самара
2			
3			
4			
5			
1			Новосибирск

Методология проекта:

Исследование проводилось по методологии «Тайный покупатель» с использованием легенды юридического лица. Запросы во все изучаемые компании были отправлены с корпоративных e-mail потенциальных покупателей, предоставлялись реквизиты организаций.

Этапы:

1. Телефонный звонок тайного покупателя в компанию, во время которого происходит презентация (преставление легенды) и формулируется запрос по списку товаров, предоставленному заказчиком (14 позиций).

2. Дальнейшее общение и переписка тайного покупателя с целью получить заполненную таблицу по наличию товаров, оптового порога и ценам, а также выяснение специальных условий сотрудничества. Также тайные покупатели запрашивали оптовые прайсы, шаблоны договоров и каталоги компаний.

Критерии подбора тайных покупателей:

- Мужчины и женщины от 30 лет;
- Первичные знания о xxx;
- Опыт проведения организаций под легендой юрлица (желательно).

Все участники проекта подписали соглашение о неразглашении информации.

Перед началом исследования кандидаты проходили тестирование в виде звонка в компании, которые занимаются оптовой продажей пластиковой тары. В процессе тестирования кандидаты дорабатывали личные легенды, «учились» вести диалог с компаниями в интересах проекта. Кандидаты, успешно завершившие пробные проверки, были допущены к основному этапу работ.

Сроки проведения проверок: 2-24 ноября 2023 года

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Проверки 19 из 23 конкурентов были проведены полностью. При проведении проверок 4х компаний мы столкнулись со следующими сложностями:

- за 3 недели проведения проекта ни одному тайному покупателю не удалось связаться с московской компанией xxx: менеджеры не отвечали ни на телефонные звонки, ни на письменные запросы;
- также не удалось до конца проверить компании xxx и xx, т.к. в течение проведения проекта отсутствовали менеджеры xxx. Менеджер завода xxx находился на больничном, бухгалтер, который отвечал на звонки, не мог подробно ответить на запрос. Менеджер xx сказала, что у компании нет склада, отгрузки не проводятся, в настоящий момент нет менеджера, который занимается xxx. Поэтому ответить на данный запрос компания не может.

Компания xxx из Санкт-Петербурга самостоятельно вышла на тайного покупателя, которой передал информацию о крупном запросе менеджер одной из компаний- конкурентов. Установить, какая компания передала запрос, не удалось.

Из 23 изучаемых конкурентов, 2 компания является только дистрибьюторами: xx

Оптовые и дилерские прайсы отсутствуют у 10 проверяемых компаний. Компании объясняли отсутствие прайсов большим ассортиментом (xxx), индивидуальным ценообразованием в зависимости от партии (xx), цены могут меняться каждую неделю (xx), компания не отправляет прайсы, цены только по запросу (xx), прайс находится в разработке (xx). xx вместо прайса прислали каталоги с продукцией.

Менеджеры офисов xx в Краснодаре и Екатеринбурге не прислали оптовые прайсы, т.к., по их словам, компания их не предоставляет. Менеджеры других офисов прислали прайсы.

Уровень клиентоориентированности компаний оценивается по срокам ответов на запросы, предоставлением подробных ответов на запросы, субъективному восприятию тайного покупателя о заинтересованности проверяемой компании в клиенте.

Наши тайные покупатели с низкой вероятностью совершили покупку xx в компаниях:

- xx. Менеджер отвечал на запрос более недели, тайный покупатель несколько раз звонил в компанию для получения ответа. Возможно, это связано с тем, что из запрашиваемых позиций компании производит только одну;
- xx в Санкт-Петербурге – почти полное отсутствие обратной связи, раздражённость, нежелание предоставлять информацию, тайный покупатель всегда звонил сам;
- xx – заболевшего менеджера заменяла бухгалтер, которая не могла дать исчерпывающие ответы на вопросы;
- xx прислали ответ на запрос в течение получаса. Из запрашиваемых 16 позиций в компании есть только одна, соответствующая параметрам. Менеджер предложила тайному покупателю самостоятельно подобрать альтернативные товары из прайса компании, что было воспринято как незаинтересованность в клиенте;
- xx – менеджер отчётливо давал понять, что он занят другими делами, и тайный покупатель его отвлекает;
- xx- руководитель отдела продаж прислала ответ на запрос через 3 дня, не отвечала на телефонные звонки, когда уточнила, что находится на больничном, не передала запрос другому менеджеру;

- Хх– отвечали на запросы в течение 2-3 дней, отказались подготовить ценовое предложение по запрашиваемой форме;
- Хх– менеджер отвечал односложно, не проявляя заинтересованность. Тайного покупателя насторожила корпоративная почта на @mail.ru, неработающие городские телефоны, указанные на сайте;
- хх – до компании сложно дозвониться (не с первого раза), затягивание с ответом на запрос;
- хх- по словам сотрудника, у компании нет склада, отгрузки не ведутся, нетменеджера, который занимается пластиковой тарой.

Тайные покупатели с высокой вероятностью совершили бы покупку во всех офисах хх, кроме Санкт-Петербурга. Менеджеры отвечали на запрос в течение одного дня, всегда подходили к телефону, показали хорошее знание продукции из пластиковой тары, были заинтересованы в клиентах. Менеджер петербургского офиса хх не заполнил табличную форму, в который тайный покупатель просил предоставить ответ. Вместо этого менеджер прислал несколько прайсов, предложил обсудить цены и условия по телефону. Крупные покупатели часто просят предоставить КП по форме заказчика, т.к. это облегчает сравнение цен и условий нескольких производителей. Отказ от заполнения табличной формы был воспринят негативно. При реальной закупке тайный покупатель не стал бы тратить время на общение с компанией, которая не готова предоставить КП по требуемой форме.

Многие компании работают только по 100% единовременной предоплате.

Единственный производитель, который предложил специальные условия с первой покупки (70% - предоплата, 30% отсрочка платежа 14 дней) – хх. С крупными и постоянными заказчиками (в т.ч. дилерам) со второй и далее покупок производители готовы обсуждать специальные условия. Озвученные возможные специальные условия:

- аванс 50-70% для запуска производства, окончательный расчет по готовности заказа (до отгрузки). Наиболее популярное предложение;
- отсрочка: от 10 до 30 календарных дней (хх), 14 календарных дней (хх), 5 календарных дней (хх).

По запрашиваемому ассортименту наиболее часто в наличии на складах в день обращения были представлены: хх

В наличии на складах компаний редко находится более 100 единиц одной номенклатуры. Наибольшее количество хх на складе хх:

Средние сроки производства оптового заказа любой номенклатуры 2-3 недели.

Наиболее оперативные сроки производства готовы предложить: хх

хх, Екатеринбург

Наличие товаров. На момент обращения в наличии не оказалось ни одного запрашиваемого товара. Могут все произвести по запросу в течение 15 рабочих дней. Самовывоз продукции осуществляется в городе Отрадное в Ленинградской области.

Оптовый порог от 100 единиц товара одной номенклатуры.

Особенности. Компания прислала два вида цен: по оптовому и по дилерскому прайсам. Дилерские цены, в среднем, на 5% ниже, чем оптовые, что может говорить о стремлении компании работать с посредниками. У компании есть собственное производство.

Оптовый прайс. Сам оптовый прайс компания не прислала, объяснив это тем, что в ассортименте насчитывается более 1000 SKU. Каждый запрос прорабатывается отдельно. Цена зависит от количества продукции и местонахождения клиента, т.к. у компании есть несколько производственных площадок.

Клиентоориентированность. Опыт коммуникации оказался положительным. Ответ на запрос пришел в течение двух рабочих дней. Менеджер проявил свою заинтересованность в потенциальном клиенте, общался доброжелательно.

Условия сотрудничества на первый заказ — 100%-я предоплата. В дальнейшем, при постоянном сотрудничестве и объемах, руководство компании готово обсуждать индивидуальные условия сотрудничества, которые предполагают возможность частичной предоплаты, а также возможность предоставления отсрочек.

хх, Москва

Наличие товаров. В наличии в компании не оказалось ни одного из запрашиваемых товаров. Единственная позиция, которую хх готов поставить - ящик для хлеба. Срок изготовления партии 1500 штук составляет 3-7 рабочих дней с момента оплаты, при отсутствии очереди на производство.

Оптовый порог от 1000 единиц товара одной номенклатуры

Особенности. Компания является производителем тары, но производит узкую линейку продукции. Судя по каталогу на сайте – около 30 позиций продукции, упор делает на хх для птицефабрик.

Оптовый прайс компания не предоставляет. На сайте есть каталог продукции.

Клиентоориентированность. Письмо с запросом было отправлено 03 декабря в 14:10, а ответ предоставлен только через 8 дней, 11 декабря в 14:14. Менеджер доброжелателен, владеет информацией по товару. Минус - ведет себя малоактивно, потенциальному клиенту приходится напоминать о себе для получения обратной связи.

Условия сотрудничества. Компания даже с дилерами работает только по предоплате. При первом заказе 100%-я предоплата. Начиная со 2-го заказа, при сохранении объемов готовы работать на условиях 50%-й предоплаты, а оставшиеся 50% - по факту отгрузки. В дальнейшем, при постоянном сотрудничестве и заказах больше, чем текущей заявке, руководство компании в индивидуальном порядке готово обсуждать еще более комфортные условия по оплате, такие как дальнейшее уменьшение размера предоплаты и возможность предоставления отсрочек.