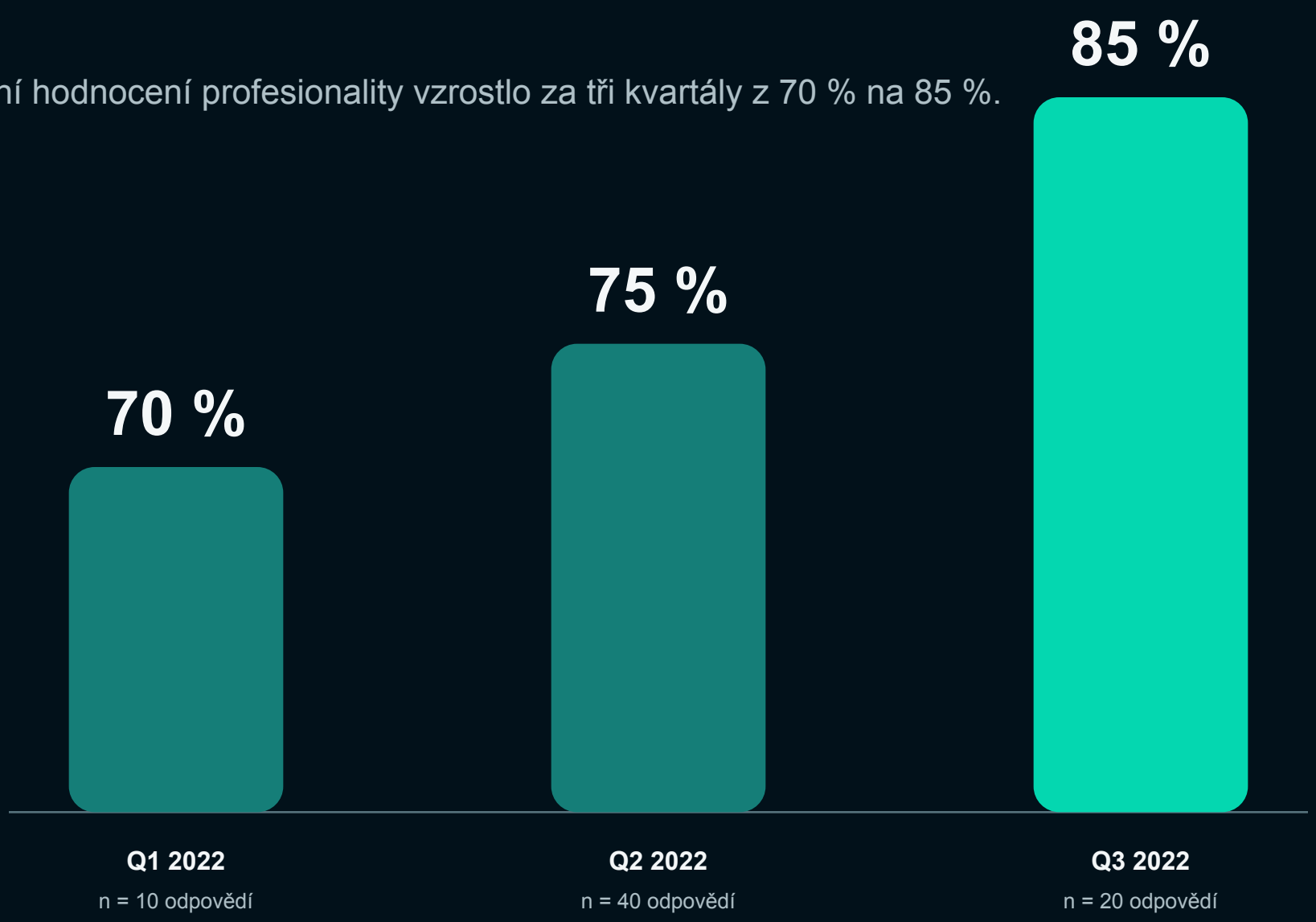
CX PERFORMANCE

OBCHODNÍ PŘÍPAD • ANONYMIZOVANÁ SÍŤ ČERPACÍCH STANIC

Profesionálnější obsluha.
Větší prostor pro prodej.

+15 p. b.
70 % → 85 %

Pozitivní hodnocení profesionality vzrostlo za tři kvartály z 70 % na 85 %.



VÝSLEDEK MYSTERY SHOPPINGU

Podíl odpovědí „Ano“ nebo „Spíše ano“ u stejné otázky: profesionalita pracovníka po celou dobu kontaktu.

Q1 n=10 · Q2 n=40 · Q3 n=20 odpovědí. Souhrny vln; ne stejný panel provozoven.

Více pozitivních zkušeností při každé návštěvě vytváří prostor nabídnout relevantní produkt.

CX PERFORMANCE

OD HODNOCENÍ K OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI

Lepší zážitek.
Relevantnější nabídka.

01

Tři kvartály, rostoucí trend

Hodnocení profesionality se posunulo 70 % → 75 % → 85 %. Největší krok nastal mezi druhým a třetím kvartálem.

02

Co to znamená na čerpací stanici

Vstřícný a profesionální kontakt usnadňuje nabídnout produkt, který zákazník skutečně využije.

03

Jak číst výsledek

Jde o trend v jedné položce mystery shoppingu. Různé počty návštěv a chybějící párování provozoven nedovolují připsat změnu konkrétní příčině.

JAK PŘÍLEŽITOST PROMĚNIT V PRODEJ

Trénovat nabídku relevantního produktu a sledovat její přijetí i průměrný nákup.

Pak porovnat stejné provozovny a stejné typy návštěv v dalších vlnách.

Anonymizované reporty mystery shoppingu, Q1–Q3 2022. Srovnána pouze totožná otázka a odpovědi Ano / Spíše ano. Čtvrtletí přiřazena podle dat návštěv.

CX PERFORMANCE

OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOST • NA 1 PROVOZOVNU

Co může znamenat lepší nabídka u pokladny?

Při 3 000 relevantních nákupech měsíčně může i malé zlepšení přijetí nabídky přidat významné tržby.

PŘÍKLAD MĚSÍČNÍHO POTENCIÁLU

3 000	×	× 5 p. b.	×	× 150 Kč
relevantních nákupů		vyšší přijetí nabídky		průměrný dodatečný nákup

= 22 500 Kč dodatečné hrubé tržby / měsíc / provozovnu

PŘEPOČET NA ROK

Až 270 000 Kč hrubých tržeb na provozovnu při udržení stejného objemu a efektu po celý rok.

Ověřit na datech z pokladny: přijetí nabídky, hodnotu nákupu a tržby před změnou a po ní.

Předpoklad: +5 p. b. v přijetí nabídky. Tento posun není odvozen z růstu profesionality 70 → 85 %.

OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOST

Lepší obsluhu propojit s relevantní nabídkou. Každý měsíc změřit, zda se promítla do nákupu.