Владислав Ткачук, tkachuk@softpress.com.ua

Mystery Shopping под Новый год,

или 10 заповедей для тех, кто покупает ПК в супермаркете

В канун Нового года мы протестировали компьютерные магазины и супермаркеты электроники. Следуя международной методике, мы не только выясняли качество обслуживания, но и определяли места, где лучше всего покупать компьютерную технику

Идея протестировать не только купленную в магазинах технику, но и собственно точки продажи, витала в наших головах давно (см. hi-Tech PRO 6/2008). Подвижка в вопросе неожиданно пришла со стороны. Замысел стало возможным осуществить в сотрудничестве с компанией TNS Ukraine, которая уже более пяти лет изучает украинский рынок. Крупнейшее в мире сетевое маркетинговое агентство обладает правами использования эксклюзивных методик для различного рода исследований.

Было решено не просто пройтись по магазинам и устроить себе эмоциональную разрядку путем спонтанного шопинга (а заодно и прикупить десяток компьютеров для нашего предновогоднего теста серийных ПК – см. с. 42). Во главу угла мы, как обычно, поставили научно обоснованный подход. Специально для нашего исследования стандартная международная методика Mystery Shopping была адаптирована под «особенности национального ИТ-рынка».

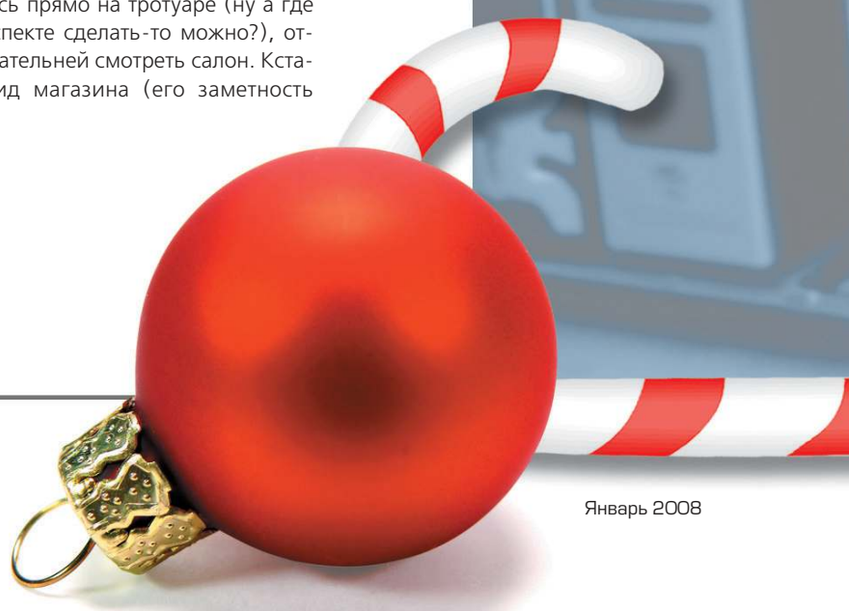
Следуя рекомендациям методики, в каждом тестируемом магазине разыгрывалась стандартная ситуация: нам нужно купить системный блок для дома – лучшее, что есть за 3000 грн (или около того). По результатам каждого визита заполнялась специальная анкета, содержащая более 60 вопросов. Так что готовиться к общению с продавцом пришлось основательно.

Среди всех точек продаж компьютерной техники в Киеве эксперты TNS отобрали 36. Да не смутит вас столь небольшое число магазинов и то, что мы ограничились лишь столицей. Розничные сети в разных городах схожи между собой. Так что тенденции сохраняются независимо от того, в какой части Украины вы живете. Однако обо всем по порядку.

Полевые исследования украинского... шопинга

Утром в назначенный день «Д» и час «Ч» мы провели короткую летучку, запаслись всем необходимым для плодотворного шопинга (в том числе и деньгами), запрыгнули в автомобиль и отправились по городу.

Первым на нашем пути был магазин Unitrade на пр. Победы. Солидный салон цифровой техники, который благодаря большой яркой вывеске и неординарному дизайну видно издалека. Припарковавшись прямо на тротуаре (ну а где еще это на проспекте сделать-то можно?), отправились внимательней смотреть салон. Кстати, внешний вид магазина (его заметность



SyncMaster 961BF
2ms
3000:1
Dynamic Contrast
SAMSUNG
MENU
SOURCE
AUTO
LG
super multi
RW
DVD
Delytics
USB

и привлекательность) — один из критериев оценки по методике Mystery Shopping.

Большие по площади магазины и супермаркеты электроники имеют здесь неоспоримое преимущество. Трудно, например, проезжая в районе Петровки, не заметить City.Com, «Эльдорадо» или METRO. Равно как «Гигабайт» на Большой Васильковской, «МегаМакс» на Шота Руставели или «Фокстрот» на Лукашевича.

Вместе с тем фирменные магазины Everest или DiaWest в районе той же Петровки — хорошее подтверждение тому, что небольшой, но удачно расположенный магазин будет привлекать внимание покупателей. Также в числе лидеров по внешнему виду магазинов — центральные салоны МКС и «Домотехника».

Золотая hi-tech-малина

Самые забавные фразы от продавцов компьютерной техники

— Значит, здесь идет Athlon, а здесь — Pentium, тут — материнка Asus идет, здесь — материнка... э... неизвестного вообще происхождения.

— Здесь оперативной памяти один мегабайт.
— Один мегабайт? — спрашиваем мы недоверчиво.
— Один гегабайт...

— Есть Windows XP — Home, а это Vista... она одна только вышла на сегодняшний день...

— Компания... дает гарантию на свой компьютер три года. Она начинает действовать после двух недель с момента покупки...

AMD как вариант. Я не спорю, что AMD хороший... плохой... Хороший, конечно, но...

— В AMD немножко по-другому расположен механизм расположения северного и южного моста. Поэтому там быстрее кеширование происходит...

— Согласен, «Виста» — это все-таки накладно... Она требует... 500 гривен. Есть Home, но она, по-моему, дороже...
— А XP нету?
— Home — это и есть XP...

В поисках заветного ПК

Однако приметность магазина — лишь необходимый минимум. Ведь зайдя внутрь, желательно быстро найти то, что тебе нужно. В нашем случае мы искали отдел по продаже собранных компьютеров, его внешний вид и обустройство также оценивались в нашем тесте.

Каждый раз, покупая компьютер, нам приходилось нести упаковку прямо от продавца к припаркованной вдалеке машине самим. Мораль — парковаться к магазину нужно ближе...

Удивительная вещь, что истинно компьютерные магазины (не специализированные салоны, а небольшие торговые точки, чаще всего выполненные в формате магазин/склад) по этому параметру явно пасут задних (оценки ниже среднего показателя). В то время как некоторые супермаркеты (продажа компьютеров в которых далеко не основная специализация) — например, METRO, оба из протестированных нами супермаркетов Foxtrot, «МегаМакс» и супермаркеты «Эльдорадо» на Оболони и Отрадном, приятно удивили обустройством компьютерного отдела.

В принципе, неплохо организован отдел по продаже ПК и в протестированных нами супермаркетах City.Com. В одном из них, правда, на поиски машины нам пришлось потратить минут 20, так как из информации при входе не совсем понятно, где же именно тут продаются готовые ПК.

Кадры решают все...

Одна из главных отличительных характеристик любого магазина — обслуживающий персонал (как говорится, кадры решают все). Примечательно, что именно продавцы-консультанты являются слабым звеном в работе многих торговых точек, независимо от принадлежности к той или иной торговой сети. Очевидно, вопрос отбора и обучения персонала остается прерогативой руководства каждого отдельного магазина или супермаркета.

Странно, но факт: сравнивая впечатления от нашего прошлого компьютерного шопинга (см. hi-Tech PRO 6/2007, с. 46), консультанты стали лучше разбираться в ПК. Или просто тогда, на майские праздники, все «правильные» продавцы были в отпуске? :) Хотя, конечно, и в этот раз не обошлось без истинных «перлов». Самые «занятные» фразы консультантов читайте во вставке, а некоторые записи нашего общения с продавцами слушайте на *www.ht.ua* в разделе *Подкасты*.

На основе нашего общения мы вывели собственный кодекс правил — такие себе заповеди компьютерного шопинга, которые приведены ниже.

Заповедь 1.
Не жди продавца понапрасну

Примечательно, но ни в одном из посещенных нами магазинов продавец-консультант не подошел к нам сам. В лучшем случае они были заняты работой с другими клиентами или ошивались где-нибудь поблизости, ожидая, когда их позовут. В худшем — прячась в глубине торговых залов, играли на ноутбуках, слушали музыку, перекачивали снимки с фотокамеры, болтали между собой и всячески игнорировали покупателей.

Например, чтобы отыскать консультанта в FoxMart'е на Петровке потребовалось 15 минут. А оторвать заигравшегося с любимым лэптопом продавца «Эльдорадо» на Харьковском массиве даже со скандалом у нас не получилось. Так что перед походом в магазин настоятельно рекомендуем «прокачать» необходимые навыки (отрывать и скандалить)!

Также по качеству обслуживания явно не дотягивают «КПИ-Сервис» на Чоколовке, Ingress и «Технополис» на Окружной. А вот во всех трех посещенных нами магазинах МКС, а также «Домотехнике» и Unitrade, супермаркетах Foxtrot, магазинах Everest и «Диавест» не на словах заботятся о покупателях.

Заповедь 2.
Будь переборчивым

Подробно расскажите продавцу о цели вашего визита, а дальше слушайте, что он будет вам предлагать. Однако не стоит соглашаться на первый предложенный вариант, потому как далеко не всегда это самое лучшее решение.

Просите продавца предлагать альтернативные варианты, не стесняйтесь задавать уточняющие вопросы, заставляйте его аргументировать свои предложения. Это поможет понять, что представляет собой предложенный компьютер не только вам, но и самому продавцу. Помнится, в одном из City.Com'ов после пятиминутного изучения характеристик одного системного блока продавец сам пришел к выводу, что за такие деньги (около 3500 грн) это был далеко не самый лучший ПК.

Заповедь 3.
Внемли голосу разума, а не сладким речам

Не стоит излишне доверять рекламным лозунгам, которыми так любят бросаться некоторые продавцы — «новейшая видеокарта», «мощнейший процессор» и т. п. Будьте реалистами — покупая системник за $600, наивно рассчитывать, что там будет стоять hi-end-видеокарта или последняя модель процессора. Наиболее типовые конфигурации серийных ПК и их ориентировочные цены мы привели в таблице теста ПК (см. с. 44).

Кстати, от конфигурации ПК зависит не только цена, но и место, где его нужно покупать. Если вам необходима дорогая и производительная «машина» от $800 и выше — такие компьютеры лучше смотреть в фирменных салонах производителей, так как на полках супермаркетов электроники подобные ПК — достаточно большая редкость. Зато здесь есть масса недорогих решений, цены на которые стартуют чуть ли не от $200.

Заповедь 4.
Кто раньше встал...

Даже в больших супермаркетах серийные модели ПК обычно представлены едва ли не в единственном экземпляре. Поэтому если на понравившейся сам модели весит табличка «Резерв», купить ее вряд ли получится — как продавца ни уговаривай. И хорошо, если проданной модели есть достойная альтернатива — как тому обычно свидетельствуют надписи на проданных ПК в City.Com (вроде бы мелочь, но приятно).

Заповедь 5.
Апгрейди разумно

Если желаемой конфигурации на полке нет, в фирменном компьютерном магазине или салоне вам могут проапгрейдить какую-либо из имеющихся в наличии моделей. Самое простое — доставить оперативной памяти. По заверениям продавца, единственное, за что придется заплатить — это за добавляемое «железо».

Но тут есть несколько важных нюансов. Перед тем как соглашаться, уточните, как именно будет происходить апгрейд? Необходимые комплектующие доставят вам на месте или со всем этим добром придется ехать в сервисный центр? Даже если сервисный центр находиться в 15 метрах от магазина (как в случае с салоном «Гигабайт» на Левом берегу), будьте готовы, что апгрейд займет у вас 30—40 минут.

И еще. Попросите продавца убедиться, что доставляемое железо полностью совместимо с уже имеющимся. Например, планки все той же оперативной памяти от разных производителей вместе могут работать нестабильно.

Заповедь 6.
Помни об оси

Серийные компьютеры в нашей стране продаются без предустановленного ПО. Исключение составляют K-Trade Bravo с предустановленной Linux Ubuntu и компьютеры Everest (в фирменном магазине компьютер с Windows Vista будет стоить дешевле, чем такой же ПК без «операционки»). В большинстве же случаев в комплекте с системником идут только драйверы, а вот покупка и установка операционной системы становится делом рук самого покупателя.

Тут существует несколько вариантов. В некоторых компьютерных салонах можно купить относительно недорогую (около 300 грн) OEM-версию Windows Vista, которую вам бесплатно установят на приобретенный у них же ПК. Однако подобная услуга пока еще редкость.

Обычно в продаже (да и то не во всех магазинах) есть коробочные версии Windows XP или Vista по цене от 450 до 1700 грн (в зависимости от версии). В принципе, продавцы могут поставить на ваш ПК купленную у них же лицензионную ОС, но не всегда такая дополнительная услуга окажется бесплатной.

Примечательно, что намного чаще вместо того чтобы убедить приобрести лицензионное ПО, продавцы отправляли нас прямиком на Петровку. Там, якобы, все программы по 20 грн... тем более, «если вам для дома...». Вообще, менталитет — странная штука. Если уж продавцы не видят необходимости покупать и устанавливать на компьютеры лицензионное ПО, то продавать Windows клиентам его не убедят, по всей видимости, даже получаемые проценты от продажи.

Не верь глазам своим: кто бы мог предположить, что за этой неприглядной дверью находится фирменный магазин одного из крупнейших сборщиков ПК?

Методика тестирования и результаты

Для оценки магазинов мы использовали методику, специально разработанную нашим партнером компанией TNS Ukraine. Методика включает в себя подразделы по оценке внешнего вида магазина, непосредственно отдела по продаже компьютеров (если таковой имеется), качества обслуживания и уровня подготовки продавца-консультанта.

В категории «Внешний вид магазина» мы учитывали видимость магазина с дороги, наличие охраны на входе в магазин, чистоту и температуру в торговом зале.

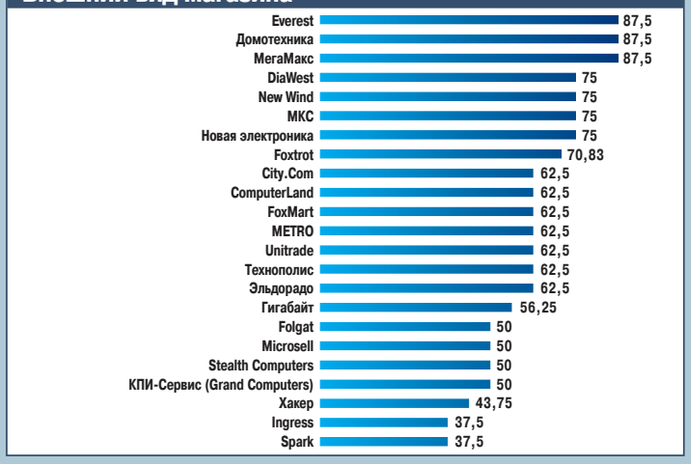
«Отдел по продаже ПК» мы оценивали по расположению полок в торговом зале (имеется в виду легкость нахождения их на территории магазина). Кроме того, мы оценивали удобство расположения системных блоков на витрине, наличие ценника с техническими характеристиками и информации об установленном ПО.

Оценка в категории «Обслуживающий персонал» базируется на основании многих факторов. Например, находились ли в момент покупки продавцы в торговом зале и сколько их было. Все ли продавцы активно работали с покупателями. Сколько времени пришлось ждать, до того как продавец смог уделить нам внимание. Кроме того, мы начисляли дополнительные баллы за наличие униформы, вежливость и табличку с именем. Положительно сказывалась на оценке подготовленность продавца, знание товара и способность аргументированно предлагать тот или иной товар.

Качество «Рекомендаций продавца» мы оценивали на основании сделанных нам предложений, их аргументированности и разнообразности. Так, например, если продавец задавал вопросы о модели использования ПК и задачах, для которых мы хотим его купить, в данной категории начислялись дополнительные баллы. Если же продавец не смог или не захотел самостоятельно подобрать ПК — баллы не начислялись.

Общая оценка вычислялась на основании полученных баллов в описанных выше категориях с равными значениями весов. Кроме того, мы хотим отметить, что данные, представленные в гистограммах, являются предварительными. Об окончательном подведении итогов теста магазинов читайте в следующих номерах hi-Tech PRO.

Внешний вид магазина

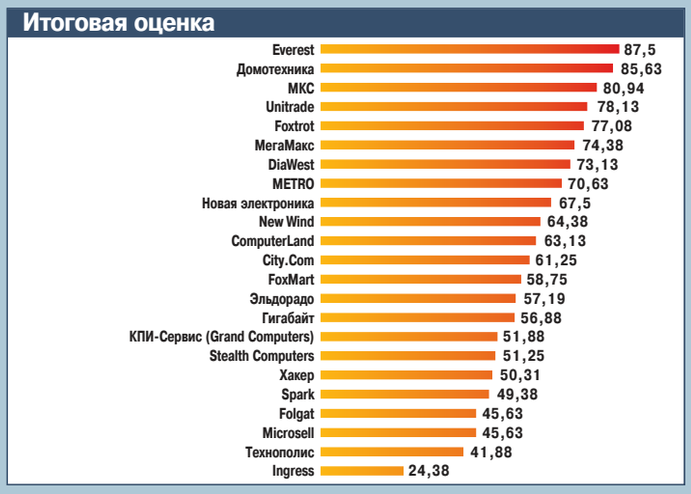


Отдел по продаже ПК

Рекомендации продавца

Обслуживающий персонал

Итоговая оценка



А вот некоторые продавцы зарабатывать еще как хотят. Но предпочитают делать это на продаже не товаров, а услуг, правда, не совсем легальных. Например, ушлый продавец из оболонского «Эльдорадо» обещал помочь с вызовом на дом «специалиста», который за 500 грн поставит операционную систему на купленный нами ПК. А в супермаркете «МегаМакс», что на Троещине, нам предложили прямо на месте установить «корпоративную версию Windows с множеством разных программ». Займет это все не более часа и будет стоить «всего» 300 грн. Что это есть, как не попытка втридорога продать пиратское ПО? И что в такой ситуации делать покупателям, которые установить операционную систему самостоятельно не могут?

Заповедь 7.
Проси скидку!

Скидку на товар вам, скорее всего, никто добровольно не предложит. Кроме магазинов с развитой программой лояльности, например Foxtrot или «Гигабайт». Поэтому не стесняйтесь ее спрашивать самостоятельно. Вполне может оказаться, что какой-то дисконт вам как раз полагается (как правило, 3–5 %).

Например, в том же троещинском «МегаМаксе» после нашего вопроса о скидке продавцы «неожиданно» вспомнили, что у них сейчас, оказывается, действует специальная акция («И снова здравствуйте!» – как в том старом анекдоте). Условия очень просты – каждый покупатель тянет скретч-карту, на которой, собственно, указана его скидка. Нам таким образом удалось сэкономить целых 8 % – $50, согласитесь, на дороге не валяются.

Но гораздо более удивительный случай приключился с нами в одном из магазинов сети «Технополис». После того как подходящая модель компьютера была выбрана, любезный продавец-консультант, удалившись предварительно на пару минут в подсобку, предложил нам воспользоваться «специальной скидкой»: он берет на себя оформление покупки (по-видимому, представляя ее как продажу товара сотруднику магазина с соответствующим дисконтом), в результате чего мы можем сэкономить 200 грн! Сначала нам даже показалось, что продавец идет на эти «меры» по доброте душевной. Однако спустя некоторое время выяснилось: заветные 200 грн, вычитаемые из стоимости ПК, мы должны разделить с находчивым продавцом пополам...

Признаться, такой ход событий застал нас врасплох, что не позволило довести «дело» до конца. Но и этого вполне хватило для целой гаммы впечатлений, которыми мы начали активно делиться друг с другом, выходя из магазина с компьютером под мышкой. Понять логику сотрудника магазина было несложно. Но если смысл подобных «трюков» кроется не в личном интересе продавца, а в определенной выгоде для магазина, то ситуация кажется не такой уж и веселой. Ведь тогда получается, что товар продается по заведомо завышенной цене или, наоборот, ее искусственно занижают для производителя ПК в отчетности.

Заповедь 8.
Доверяй, но проверяй

Проверять работоспособность купленного товара сейчас, видимо, уже не принято (в некоторых супермаркетах электроники это можно будет сделать уже только после оплаты). Но даже если в магазине якобы нет возможности для проверки компьютера, обязательно проверьте хотя бы комплектность, наличие проводов питания, драйверов к «железу» и т. п. Все это продавец должен аккуратно упаковать и сложить в коробку с системным блоком.

Заповедь 9.
И не забудь о гарантии

Кроме так называемой «гарантии магазина» – периода 14 дней, в течение которого вы можете вернуть неисправный или непонравившийся товар обратно (в соответствии с законом «О защите прав потребителя» для этого вам нужно иметь при себе чек, паспорт или водительские права и идентификационный код), есть еще гарантия «от производителя». Как правило, до трех лет. Проследите за тем, чтобы продавец правильно заполнил гарантийный талон и вложил его в коробку с системным блоком. Помните, что любые его отговорки делать это, скорее всего, незаконны.

Все в том же магазине «Эльдорадо» на Оболони продавец отказался заполнять нам гарантийный талон под предлогом того, что если в течение 14 дней возникнут какие-то «нюансы» в работе ПК, то его лучше вернуть в магазин. А если не возникнут? Ну, тогда вам придется смотаться в магазин еще раз. Просто для того чтобы вам наконец-то выписали вашу законную гарантийку!

Заповедь 10.
Крепи мышцу

Потому как сильные мышцы вам ой как пригодятся. Ведь донести покупку хотя бы до выхода из торгового зала (не говоря уже до выхода из магазина или автомобиля на стоянке) нам, например, никто не предложил.

В некоторых магазинах, правда, есть услуга доставки покупки домой. Но если раньше относительно дорогие покупки возили бесплатно, теперь даже за доставку недешевого системного блока придется дополнительно заплатить около 30 грн (доставка в черте города осуществляется на следующий день после покупки).

Вот такой у нас получился предновогодний шопинг. В целом же, подводя итоги нашего эксперимента, можно сказать следующее: да, не все так хорошо у нас в торговле ИТ-продуктами, как бы того хотелось. Но даже если сложности покупки компьютера с ПО, а также проблемы до- и послепродажного обслуживания товара в настоящее время сложно решить, мы можем, по крайней мере, быть к этому готовы. Ведь кто осведомлен, тот вооружен. Удачных покупок!