
Az online vásárlói magatartás új dimenziói

Póka Viktor-PhD jelölt

*MATE – EIVOK tudományos szakmai
konferencia*



Bemutakozás

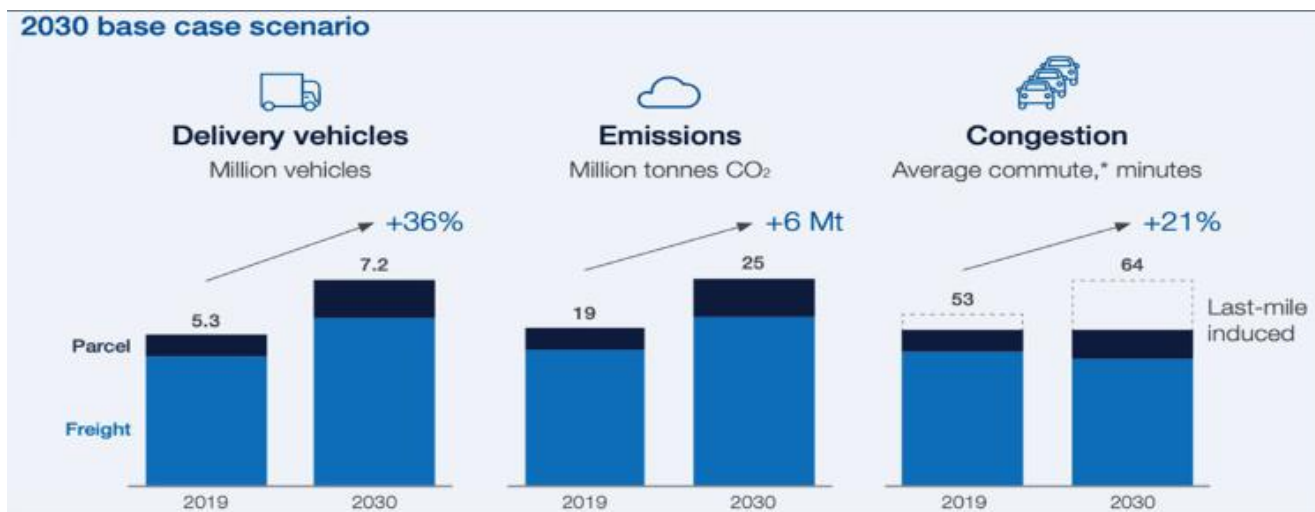
- Logisztikus-közgazdász
- 25 év FMCG
- Egyetemi oktató
- PhD jelölt

pokaviktor@gmail.com



Last-mile logisztika

A Last-mile logisztika az ellátási lánc legproblémásabb szakasza:



- Magas költségek;
- Turbulens piac;
- Növekvő fogyasztói elvárások;
- Urbanizáció;
- Fenntarthatóság.

Átvételi módok az átadás helyét illetően:



- Háztól-házig, **home delivery**;
- Szervezett átvételi pont, pl.: pick-up és pick-pack pont, posta-pont;
- **Saját mintabolt pont**;
- Szerződött partner, **CDP-Click-and-Collect** delivery automatikus drop-box terminálok, vendor automaták, automata boltok.
- **Alternatív kézbesítési megoldások.** pl.: „Trunk” delivery elnevezésű szolgáltatás a felhasználó gépkocsijáig, vagy dinamikus ponthoz, szállít és oda helyezi el a rendelt csomagot.

Értéknövelt kényelmi szolgáltatások az átadás során:

- Háztól-házig, házba, emeletre, lakásba, felhasználási helyre, „polcra” szállítás;
- Kicsomagolás, **beállítás**, összeállítás, szakértői ellenőrzés, szaktanács, visszaigazolási szolgáltatás;
- „**Bizalom átadás**” és ismertség, **kiszállító megválaszthatósága**;
- Különleges „kiszállítási opciók átadása”; **hűtési láncszolgáltatás**, különösen érzékeny esetekre **fehér kesztyűs szolgáltatás**, különleges csomagolású és rakatolású, vagy épp csomagolás mentes, vagy **frissárú**, esetleg **diszkrét** szolgáltatás;
- **Tréningelt** és **udvarias** futárok, a kézbesítők megfelelő képzése az ügyfélkapcsolatok növelése ügyfél-elégedettségi tényező;
- **Visszáru** fogadás, **hulladék** és **csomagolóanyag** elszállítás.

Környezetbarát és fenntarthatósági szolgáltatások:



- **Elektromos járművek használata;** csökkentett légszennyezés és zajterhelési megoldások, „zéró emissziós” járművek, csere akkumulátoros járművek;
- Jövőbe mutató megoldások, pl.: **drónos kézbesítés,** autonóm önvezető kiszállító robot automata; a kötöttpályás közlekedési eszközök használata,
- Közösségi szolgáltatások, **crowdshipping;**
- **Információ megosztáson alapuló platformszolgáltatások;**
- **Közös kézbesítési pontok és városi elosztó központok:** több szolgáltató által közösen használt elosztó központok létrehozása a városokban, optimalizálva ezzel a logisztikai folyamatokat és csökkentve a forgalmi terhelést.

Rugalmassági szolgáltatások:

- **Átírányítás és módosítási lehetőségek**, a fejlettebb info technológiai megoldások révén, a dinamikus kiszállítási cím és vagy időpont változtatás, esetleg lemondás a szállítási folyamat közben;
- Monitorozás és **valós idejű információszolgáltatás, nyomon követés** és kommunikáció, előzetes értesítés a várható tényezőkről, időpontokról;
- **Élő kommunikációs** csatornák biztosítása a futárral: lehetőség közvetlen kapcsolatfelvételre a kézbesítést végző személlyel speciális utasítások vagy kérések esetén.
- Fejlesztett kapcsolattartási eszközök, online jelenlét a szállítócégek munkatársai számára, pl.: intelligens kiterjesztett valóságú szemüvegek a futárok számára, a magasabb színvonalú, magasabb minőségű, **hibamentes szolgáltatás érdekében**.



Fizetési és árazási rugalmasság:

- Elővétes fizetés: **biztonságos banki tranzakció**, pénzküldés, online borraavaló, jótékonyság vagy egyéb lehetőség;
- Utánvétes fizetés: A vásárlók a csomag átvételekor fizethetnek, növelve ezzel a bizalmat az online vásárlások iránt, beleértve a különböző **garantált visszatérítési** vagy **visszavásárlási, visszaváltási** lehetőségeket;
- **Dinamikus árazás:** A kézbesítési díjak változtatása a választott időablak, sürgősség vagy egyéb tényezők alapján, ösztönözve a vásárlókat a költséghatékonyabb opciók közötti választásokra.

KANO MODELL

Funkcionális kérdés válasza	Diszfunkcionális kérdés válasza	Kategória	Jele
alapelvárás	nem örülnék neki	Alap tényezők (Must be)	M
örülnék neki	nem örülnék neki	Teljesítmény tényezők (One dimensional)	O
örülnék neki	mindegy/közömbös	Attraktív tényezők (Attractive)	A
mindegy/közömbös	mindegy/közömbös	Indifferens tényezők	I
nem örülnék neki	alapelvárás számomra	Fordított tényezők (Reverse)	R
örülnék neki	örülnék neki	Kérdéses tényezők (Questionable)	Q

1. Környezetbarát logisztikai szállítási megoldások (zöld jármű, üzemanyag, elektromobilitás, zöld átrakó terminál).	Attraktív, illetve vonzó tényező.
2. Aznapi kiszállítás.	Attraktív illetve vonzó tényező, mely kezd átcsúszni a teljesítménytényező kategóriába, de a képesítő must be kategóriához is közel van.
3. Egyórás időablak választása.	Attraktív, illetve vonzó tényező.
4. Online rendeléskövetés.	Teljesítménytényező, de közel van a képesítő követelményhez is.
5. Vásárló által preferált fizetési mód (előrefizetés, készpénz, apple pay, revolut).	Egyértelmű teljesítménytényező.
6. Zöld csomagolás.	Attraktív, illetve vonzó tényező.

7. Kiszállítás közbeni tudna cím módosítás.	Attraktív, illetve vonzó tényező, mely közel van a képesítő, must be kategóriához.
8. Kiszállítás közbeni lemondás.	Attraktív, illetve vonzó tényező, mely közel van a képesítő, must be kategóriához.
9. Kiszállítás drónnal vagy önvezető autóval.	Indifferens, semleges, mely közel van az ellentétes tartományhoz.
10. Egy órán belüli kiszállítás.	Erős attraktív, illetve vonzó tényező.
11. Táská vagy dobozmentes szolgáltatás.	Indifferens, semleges, mely közel van az attraktív tartományhoz.
12. Jövőbemutató kényelmi megoldásokat elérhetősége. pl.: közösségi megoldások, bizalmas szállítás, hűtési garancia, otthoni bepakolás.	Attraktív, illetve vonzó tényező, mely közel van az indifferens tartományhoz.



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!