



 Twentify
**ENFLASYON
GÜNLÜKLERİ**

fiyat algısı

kötü hizmet

tuzu kurular

indirim açlığı

sadakat yolculuğu

yön bulma çabaları

duygusal etkiler

kolay para

22 EKİM 2024
ENFLASYON GÜNLÜKLERİ



hizmet kalitesinde düşüş

Son dönemde hizmet kalitesinde gözlemlenen düşüş, müşterilerin deneyimlerini olumsuz etkiliyor. Hizmette karşılaşılan eksiklikler, müşteri memnuniyetini ve tekrar ziyaret etme isteğini azaltıyor. Kalitesiz hizmet, işletmelerin marka itibarı üzerinde de olumsuz bir etki yaratıyor.



Twentify



Quals.ai

hizmet kalitesinde düşüş

“Kötü hizmet aldığımda bir daha gitmeme kararı alıyorum.”

22 yaş, Erkek

“Düşük kalite beni umursamaz yapıyor, enerjimi düşürüyor.”

33 yaş, Kadın

“Çalışan az, hijyen düşük, siparişleri uzun bekliyoruz.”

55 yaş, Erkek



Twentify



Quals.ai

beklenti karşılanamıyor

Müşteri beklentilerinin karşılanamaması, hayal kırıklığı ve öfke gibi duygusal tepkilere yol açıyor. Müşteriler, ödedikleri paranın karşılığını alamadıklarında işletmeye olan güvenlerini yitiriyorlar. Bu durum, müşteri sadakatini olumsuz yönde etkiliyor.



Twentify



Quals.ai

beklenti karşılanamıyor

“Beklentilerim karşılanmadığında sıkılıyorum, tekrar aynı yeri tercih etmek istemiyorum.”

28 yaş, Kadın

“Yeterince ilgilenilmemesi, sorduğum sorulara baştan savma veya dalga geçilerek cevap verilmesi sinirimi çok bozuyor.”

33 yaş, Kadın

“Hayal kırıklığına uğradım, sinirlendim ve mekandan çıktım.”

29 yaş, Kadın



Twentify



Quals.ai

İlgisizlik ve tavır sorunları

İlgisiz veya kaba personel tavırları, müşteri memnuniyetini ciddi şekilde etkiliyor. Müşteriler, saygısız davranışlar karşısında rahatsızlık duyuyor ve bu durum işletme imajını zedeliyor. Tavır ve davranışlardaki özensizlik müşteri sadakatini olumsuz yönde etkiliyor.



Twentify



Quals.ai

“Terslendim, bu durum beni çok rahatsız ediyor.”

35 yaş, Kadın

“Çalışanların ilgisizliği yüzünden orayı terk ediyorum..”

24 yaş, Erkek

“Çalışanlar, çık git der gibi tavırlar sergilediler, pişmanlık ve sinir hissettim.”

29 yaş, Erkek



porsiyon ve ürün kalitesi

Porsiyonların küçülmesi ve ürün kalitesinin düşmesi, müşteri beklentilerinin karşılanamamasına yol açıyor. Bu durum değersizlik hissi yaratıyor. Müşteri deneyimi olumsuz etkileniyor ve tekrar alışveriş yapma isteği azalıyor.



Twentify



Quals.ai

porsiyon ve ürün kalitesi

“Porsiyonlar küçülmüş ve çeşit azalmışsa ödediğim ücrete artmışsa bir daha gitmiyorum.”

50 yaş, Kadın

“Porsiyonlar o kadar küçüldü ki kızmamak elde değil.”

21 yaş, Kadın

“Restoranlarda yemekler tam bir hayal kırıklığı yaratıyor, porsiyonlar küçüldü, ikramlar azaldı ya da tamamen kesildi.”

50 yaş, Erkek



Twentify



Quals.ai

Müşterilere göre işletmeler, maliyetleri düşürmek için hizmet ve ürün kalitesinden ödün veriyorlar. Bu durum, müşteri memnuniyetsizliğine ve işletmeye olan güvenin azalmasına yol açıyor.



“İnsanların nasıl para kazanırım düşüncesinde olduklarını düşünüyorum.”

49 yaş, Kadın

“Kötüleşen ekonominin farkındayım, kalitenin gerilemesinde bu en büyük etmen.”

21 yaş, Kadın

“Ekonomik krizde bir de bu şartlara tahammül ediyoruz.”

37 yaş, Kadın



gülyüz ve samimiyet



Güler yüz, samimiyet ve özenli hizmet müşteri memnuniyetini artırıyor. Müşteriler, olumlu deneyimlerde kendilerini değerli hissediyorlar ve bu durum tekrar ziyaret etme isteğini artırıyor. Temizlik ve hijyen gibi unsurlar da müşteri tatmininde önemli rol oynuyor.



Twentify



Quals.ai

gülyüz ve samimiyet

“Güler yüzle karşılanmak yeterli,
kibirli tavırlar beni soğutuyor.”

33 yaş, Erkek

“Güler yüzlü hizmet ve söylediğim
sözün anlaşılması beni tatmin etmek
için yeterli.”

35 yaş, Kadın

“Kibirli ve soğuk tavırlar olunca
soğuyorum, güler yüzle karşılanmak
yeterli.”

21 yaş, Erkek



Twentify



Quals.ai

Çalışanların eğitimi ve motivasyonu, hizmet kalitesini artırmada önemli faktörler olarak görülüyor. İşletmeler, çalışanlarının ihtiyaçlarını dikkate alarak çalışma koşullarını iyileştirir ve müşteri geri bildirimleri dikkate alınarak hizmet süreçleri geliştirilirse sorunun çözüleceği düşünülüyor.



eğitim ve motivasyon

“Çalışanların doğru bir eğitimden geçmesi lazım.”

23 yaş, Kadın

“İşletmenin çalışanlarını hem maddi hem manevi olarak motive etmesi gerekiyor.”

35 yaş, Kadın

“Personelin de zor bir durumda olabileceğini düşünüyorum ve anlayış gösteriyorum, bunun çözümlmesi gerektiğini düşünüyorum.”

20 yaş, Kadın



Twentify



Quals.ai

Hizmet personelinin ekonomik zorluk çektiği, personel sayısındaki azalmadan dolayı çok çalıştıkları ve buna benzer diğer faktörlerden ötürü daha anlayışlı olma çabası var. Bu çaba sadece çalışan için değil. Müşteri aynı zamanda aldığı kötü hizmete karşı kendini avutma çabası içerisinde.



“Duyguyu bastırıp kendimce onlarla empati yapmaya çalışıyorum, yoğun çalıştıklarından dolayı olduğunu getiriyorum aklıma.”

19 yaş, Kadın

“Çok çalışıp karşılığını maddi manevi alamadıklarını bildiğimden çalışanlara bir şey diyemiyorum ama marka/mağazaya olan güvenim kayboluyor.”

37 yaş, Kadın

“Herkesin hayatı zor, ekonomik krizde bu şartlarda dayanmaya çalışıyor diye anlamaya ve sabırlı olmaya çalışıyorum”

22 yaş, Erkek



Hizmet kalitesindeki düşüş birçok müşteri tarafından belirgin bir şekilde hissediliyor ve bu durum, müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkiliyor. **Porsiyonların küçülmesi, ürün kalitesindeki düşüş ve çalışanların ilgisiz veya kaba tavırları** hayal kırıklığı yaratıyor. Ekonomik zorluklar, işletmelerin **maliyetleri düşürme çabaları** ile birlikte hizmet kalitesinde ödün vermelerine neden olurken, bu durum **müşteri sadakatini zedeliyor**. Ancak, **çalışanların eğitimi ve motivasyonu, işletmelerin müşteri memnuniyetini yeniden kazanması için önemli bir fırsat sunuyor**. Bu bağlamda, müşteri geri bildirimlerini dikkate alan ve hizmet süreçlerini sürekli geliştiren işletmeler, rekabet avantajı elde edebilir ve uzun vadede müşteri bağlılığını artırabilir.



daha fazlası için

twentyfy.com/enflasyongunlukleri

 Twentyfy
**ENFLASYON
GÜNLÜKLERİ**

fiyat algısı

kötü hizmet

tuzu kurular

indirim açlığı

sadakat yolculuğu

yön bulma çabaları

duygusal etkiler

kolay para

22 EKİM 2024
ENFLASYON GÜNLÜKLERİ



 **Quals.ai**