

# НЕСОВПАДЕНИЕ ВЗГЛЯДОВ

Покупатели не так довольны опытом покупок в магазинах и в Интернете, как считают руководители розничной торговли.

## • МАГАЗИН •

### ОЖИДАНИЯ И РЕАЛЬНОСТЬ ПРИ ПОКУПКЕ

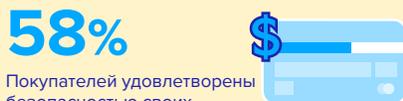


Покупателей предпочитают заказать доставку отсутствующих товаров.



Торговых сетей предлагают доставку отсутствующего в магазине товара на дом.

### УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ



Покупателей удовлетворены безопасностью своих персональных данных.



### ТЕХНОЛОГИИ В МАГАЗИНАХ



**51%**

Покупателей считают, что у них больше доступа к мобильным технологиям, чем у сотрудников магазинов.

**56%**

Сотрудников магазинов согласны, что у покупателей больше технологических возможностей.



**83%** руководителей и **74%** сотрудников считают, что применение мобильных технологий поможет повысить качество обслуживания.



### ВОЗВРАТ ИЛИ ЗАМЕНА

● Удовлетворенность в магазинах

● Удовлетворенность в онлайн-магазинах



Источники: исследование покупателей Zebra, 2019 г.

Дополнительная информация: [www.zebra.com/retail](http://www.zebra.com/retail)

©2016 ZIH Corp и/или ее филиалы. Все права защищены. Zebra и стилизованное изображение Головы Зебры являются торговыми марками ZIH Corp., зарегистрированными во многих юрисдикциях мира. Все другие торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.



