



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ & ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Συνήθειες Χρήσης

22%

χρησιμοποιεί υπηρεσίες ταχυμεταφορών τουλάχιστον 3-4 φορές το μήνα

Κύριοι λόγοι χρήσης ταχυμεταφορών

- Ταχύτητα (77%)
- Αξιοπιστία (41%)
- Πρόσθετες υπηρεσίες (38%)
- Καλύτερη εξυπηρέτηση (36%)



77%

χρησιμοποιεί την υπηρεσία παρακολούθησης αποστολής (track & trace)

72%

δεν γνωρίζει τη δυνατότητα χρήσης αυτόματων θυρίδων (lockers)

9 στους 10 παραλαμβάνουν συνήθως στο χώρο τους

5 στους 10 παραλαμβάνουν και από κατάστημα ταχυμεταφορών

Διαδικτυακές Αγορές

93%

έχει παραλάβει δέμα από αγορά μέσω internet

Περίπου 1 στους 2 δηλώνει ότι θα άλλαζε ηλεκτρονικό κατάστημα προκειμένου να αποφύγει έναν πάροχο ταχυμεταφορών από τον οποίο είχε κακή εμπειρία



82%

αύξησε τη συχνότητα παραλαβής δεμάτων από αγορές μέσω internet μετά την έλευση της πανδημίας

Δημοφιλέστερες κατηγορίες για online αγορές

1

Είδη ρουχισμού & υπόδησης (68%)

2

Ηλεκτρικές & ηλεκτρονικές συσκευές (63%)

Εμπειρίες Χρήσης

54%

δηλώνει ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο από τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφορών

Χαμηλή ικανοποίηση από κόστος και ταχύτητα παράδοσης



Υψηλή ικανοποίηση από τις υπηρεσίες εντοπισμού & παρακολούθησης και την κατάσταση των δεμάτων



3 στους 4 χρήστες έχουν επικοινωνήσει με κάποια εταιρία ταχυμεταφορών



64% μέσω τηλεφώνου



21% με επίσκεψη



20% μέσω email

Παράπονα και Καταγγελίες

75%

έχει έρθει σε επαφή με την εξυπηρέτηση πελατών κάποιου παρόχου για ένα πρόβλημα

δηλώνει απόλυτα ή πολύ ικανοποιημένο από την εξυπηρέτηση πελατών

43%

Κύρια προβλήματα χρηστών



1 Καθυστέρηση παράδοσης

2 Αδυναμία προσαρμογής στις προτιμήσεις για χρόνο/τόπο παράδοσης



3 Ελλιπής δυνατότητα παρακολούθησης εντοπισμού δεμάτων



Ταυτότητα έρευνας: Πανελλαδική έρευνα που πραγματοποιήθηκε από την εταιρία Metron Analysis για λογαριασμό της ΕΕΤΤ, το διάστημα Ιανουαρίου - Μαρτίου 2022, τηλεφωνικά και online σε δείγμα 2.004 ατόμων, ηλικίας 18 ετών και άνω. Περισσότερα στο www.eett.gr.