

right sights on insights.

Studiu privind utilizarea serviciilor poștale din România Persoane Juridice

Raport de cercetare cantitativă – Raport sumarizator

8 Octombrie 2015



exact[®]
www.exactcc.ro

OBIECTIV

Identificarea preferințelor de consum ale utilizatorilor de servicii poștale din România – Persoane Juridice.



METODOLOGIE

CONTEXT

Informațiile vor fi utilizate pentru evaluarea serviciului universal în domeniul serviciilor poștale și pentru identificarea nevoii introducerii de noi servicii poștale.

Cantitativă:

1450 chestionare

Populația țintă: persoane juridice din România care au folosit servicii poștale în calitate de expeditori în ultimele 12 luni.

CONCLUZII (1.1)

Utilizarea serviciilor poștale – Date generale

- ✓ 4 din 5 persoane juridice (82%) au utilizat în ultimul an servicii postale în calitate de expeditor.
- ✓ Cele mai utilizate servicii postale sunt: expedierea de corespondență (92%), expedierea de corespondență cu confirmare de primire (82%) și expediții de trimiteri postale recomandate (76%).
- ✓ În mediul urban se observă un procent mai mare de utilizare a serviciilor de: expediere colete postale, expediere prin serviciul ramburs, expediere de trimiteri postale cu valoare declarată, expediere prin serviciul express comparativ cu mediul rural unde observăm o utilizare mai mare a serviciilor de expediere de corespondență, corespondență cu confirmare de primire, corespondență recomandată.
- ✓ În rândul companiilor comerciale întâlnim o utilizare mai mare a serviciilor de expediere colete postale și expediere prin serviciul ramburs, livrare specială și express comparativ cu instituțiile publice în rândul cărora se observă o utilizare mai mare a serviciilor de expediere corespondență (standard, confirmare de primire și recomandată).

CONCLUZII (1.2)

Utilizarea serviciilor poștale – Date generale

- ✓ Peste jumătate dintre persoanele juridice (55%) nu realizează nicio operațiune de presortare a trimerilor postale.
- ✓ Cea mai frecvent utilizată operațiune de presortare este în funcție de județ sau reședința de județ (26%).
- ✓ Cheltuielile medii în ultimul an cu serviciile postale, ale persoanele juridice interviuate, au fost de 3416 ron.
- ✓ Persoanele juridice care au sediul în mediul urban au cheltuieli mai mari cu 74% comparativ cu cele din mediul rural.
- ✓ Companiile comerciale au cheltuieli mai mari cu trimiterile postale comparativ cu instituțiile publice (cu 92%).

CONCLUZII (2.1)

Utilizarea serviciilor poștale – Serviciul utilizat cel mai des

- ✓ Serviciile postale cel mai des utilizate de către persoanele juridice sunt: expedieri de corespondență (32%), expedieri de corespondență cu confirmare de primire (27%), expedieri de colete postale (24%).
- ✓ 62% dintre persoanele juridice care folosesc cel mai des serviciul de expedieri colete, folosesc acest serviciu de câteva ori pe săptămână.
- ✓ Peste 80% din persoanele juridice au expediat în ultimul an un volum de până la 1000 trimiteri postale.
- ✓ Satisfacția cu accesibilitatea serviciilor este moderată. Persoanele juridice sunt cel mai satisfăcute de accesibilitatea tarifelor pentru expedieri de corespondență simplă (20% foarte mulțumite, 47% mulțumite). Pentru celelalte tipuri de servicii satisfacția se menține la un nivel similar (aprox. 60% mulțumite & foarte mulțumite).

CONCLUZII (2.2)

Utilizarea serviciilor poștale – Serviciul utilizat cel mai des

- ✓ Aproximativ 20% din trimiterile persoanelor juridice se realizeaza catre persoane fizice: expedieri prin serviciul ramburs (in medie 26% catre persoane fizice) si expedieri de trimiteri postale recomandate (26%). Cele mai putine trimiteri catre persoane fizice se realizeaza prin serviciul expedieri colete postale (15% in medie catre persoane fizice).
- ✓ Furnizorii preferati de servicii postale (din punct de vedere al preferintelor utilizatorilor, atat in prezent, cat si in trecut) sunt: Posta Romana, Fan Courier si Urgent Cargus.
- ✓ Posta Romana este preferata pentru serviciile de expediere trimiteri postale recomandate (67%) si pentru expediere de corespondenta cu confirmare de primire (65%).
- ✓ Pentru expedieri de colete si expedieri prin serviciul ramburs sunt preferati furnizorii privati (Fan Courier aprox. 50% si Urgent Cargus aprox. 27%), in timp ce Posta Romana este preferata de doar 4% din utilizatorii acestor servicii.
- ✓ Pentru serviciul de expediere corespondenta preferintele sunt impartite aproximativ egal intre cei trei furnizori: Posta Romana 31%, Fan Courier 33% si Urgent Cargus 23%.

CONCLUZII (2.3)

Utilizarea serviciilor poștale – Serviciul utilizat cel mai des

- ✓ Pentru persoanele juridice cele mai importante criterii de alegere a furnizorului de expediere de corespondență sunt: gradul de acoperire teritorială, siguranța trimiterilor și respectarea termenelor de livrare.
- ✓ Atunci când o persoană juridică alege furnizorul de expedieri de corespondență cu confirmare de primire ia în calcul în primul rând: gradul de acoperire teritorială, siguranța trimiterilor și proximitatea punctelor de lucru.
- ✓ Cele mai importante criterii de alegere a furnizorului de expedieri colete postale sunt: gradul de acoperire teritorială, siguranța trimiterilor și viteza de livrare a trimiterilor postale.

CONCLUZII (3.1)

Utilizarea serviciilor poștale – Serviciul utilizat ultima data

- ✓ Serviciile postale utilizate cel mai recent de către persoanele juridice sunt: expedieri de corespondență (31%), expedieri de corespondență cu confirmare de primire (26%), expedieri de colete postale (25%).
- ✓ 58% dintre persoanele juridice expediază colete postale de câteva ori pe săptămână; mai mult de jumătate dintre persoanele juridice expediază de câteva ori pe săptămână corespondență simplă (53%) sau expediază prin serviciul ramburs (57%).
- ✓ Peste 85% din persoanele juridice au expediat în ultimul an până la 1000 trimiteri postale. 20% dintre persoanele juridice au expediat mai mult de 1000 de colete postale în ultimul an.
- ✓ Satisfacția cu accesibilitatea serviciilor este moderată. Persoanele juridice sunt satisfăcute de accesibilitatea tarifelor pentru expedieri de corespondență simplă (20% foarte mulțumite, 48% mulțumite); pentru celelalte tipuri de servicii postale satisfacția se păstrează la aprox. 60% mulțumite & foarte mulțumite.

CONCLUZII (3.2)

Utilizarea serviciilor poștale – Serviciul utilizat ultima data

- ✓ Aproximativ 21% din trimerile persoanelor juridice se realizeaza catre persoane fizice, in special expedierile prin serviciul ramburs (in medie 29%) si expedierile de trimiteri postale recomandate (26%). Cele mai putine trimiteri catre persoane fizice se realizeaza prin serviciul de expedieri colete si expedieri de corespondenta (15% in medie).
- ✓ Furnizorii principali de servicii postale sunt: Posta Romana, Fan Courier si Urgent Cargus.
- ✓ Posta Romana este preferata pentru serviciile de expediere de trimiteri postale recomandate (75%) si expediere de corespondenta cu confirmare de primire (68%).
- ✓ Pentru expedieri de colete si expedieri prin serviciul ramburs sunt preferati furnizorii privati (Fan Courier aprox. 50% si Urgent Cargus aprox. 30%).
- ✓ Pentru serviciul de expedieri corespondenta preferintele sunt impartite aproximativ egal intre cei trei furnizori: Posta Romana 30%, Fan Courier 31% si Urgent Cargus 23%.

CONCLUZII (3.3)

Utilizarea serviciilor poștale – Serviciul utilizat ultima data

- ✓ Pentru persoanele juridice cele mai importante criterii de alegere a furnizorului de expediere de corespondență sunt: siguranța trimiterilor (78%), gradul de acoperire teritorială (77%) și respectarea termenelor de livrare (75%).
- ✓ Atunci când o persoană juridică alege furnizorul de expedieri de corespondență cu confirmare de primire ia în calcul în primul rând: gradul de acoperire teritorială (80%), siguranța trimiterilor (76%) și tarifele practicate (71%).
- ✓ Cele mai importante criterii de alegere a furnizorului de expedieri colecte sunt: viteza de livrare a trimiterilor poștale (81%), siguranța trimiterilor (80%), respectarea termenelor de livrare (81%) și gradul de acoperire teritorială (81%).

CONCLUZII (4)

Furnizorii de servicii poștale

- ✓ Cei mai utilizați furnizori de servicii poștale sunt Fan Courier (77%), Posta Romana (68%) și Urgent Cargus (58%).
- ✓ Cea mai bună rată de conversie disponibilitate în zona - utilizare în ultimul an o are compania Fan Courier: 86%.
- ✓ Dintre principalii furnizori de servicii poștale, persoanele juridice sunt cel mai mulțumite de serviciile oferite de furnizorul Fan Courier (71% mulțumiti dintre care 35% sunt extrem de mulțumiti).
- ✓ Compania Posta Romana înregistrează unul dintre cele mai scăzute scoruri de satisfacție. Mai mult de jumătate (56%) dintre clienții persoane juridice ai companiei Posta Romana sunt mulțumiti de serviciile oferite, iar 27% sunt extrem de mulțumiti. Procente asemănătoare de satisfacție înregistrează companiile private: GLS General Logistics System (60% mulțumiti & foarte mulțumiti), NemoExpress Logistic (57% mulțumiti & foarte mulțumiti), DPD - Dynamic Parcel Distribution (52% mulțumiti & foarte mulțumiti).

CONCLUZII (5)

Utilizatorii serviciilor Poștei Române

- ✓ 60% dintre clienții persoane juridice ai companiei Posta Romana ar schimba serviciul postal utilizat în prezent, cu unul mai ieftin, dar păstrând furnizorul, dacă tarifele pentru serviciul utilizat în prezent ar crește cu 24% prin aplicarea TVA-ului.
- ✓ 45% dintre clienți ar renunța la serviciile Postei Romane dacă tarifele acestui furnizor ar crește cu 24%.
- ✓ 1 din 3 clienți persoane juridice ai companiei Posta Romana consideră potrivită diferențierea tarifelor practicate de această companie în funcție de județ sau mediul de rezidență.

CONCLUZII (6)

Comportamentul de substituibilitate

- ✓ Peste jumătate (59%) dintre clienții persoane juridice care folosesc serviciul de expediere de corespondență simplă ar continua să folosească acest serviciu chiar dacă tarifele ar crește cu 10-15%. Un sfert dintre clienți (25%) ar schimba acest serviciu cu servicii de comunicații electronice.
- ✓ Trei sferturi (75%) dintre clienții persoane juridice care folosesc serviciul de expediere colete postale ar continua să folosească acest serviciu indiferent dacă tarifele ar crește cu 10-15%.
- ✓ Peste jumătate (52%) dintre clienții persoane juridice care folosesc serviciul de expediere de trimiteri postale recomandate ar continua să folosească acest serviciu indiferent dacă tarifele ar crește cu 10-15%. Un sfert dintre clienți (25%) ar schimba acest serviciu cu servicii de comunicații electronice.

CONCLUZII (7)

Utilizarea serviciilor poștale – Comportament trecut

- ✓ Cele mai utilizate servicii postale în decursul anului trecut erau: expedieri de corespondență (37%), expedieri de colete postale (27%), expedieri de corespondență cu confirmare de primire (20%).
- ✓ Principalele motive pentru care persoanele juridice nu mai folosesc cel mai des în prezent serviciul de expediere corespondență, deși anul trecut foloseau cel mai des acest serviciu, sunt: siguranța trimiterilor (66%), raportul calitate-pret (57%), viteza de livrare (52%).
- ✓ Persoanele juridice au un grad ridicat de fidelitate în ceea ce privește furnizorul de servicii postale folosit: în decursul anului trecut 18% au schimbat furnizorul o singură dată și 9% mai mult de o dată.

CONCLUZII (8.1)

Utilizarea serviciilor poștale – Comportament viitor

- ✓ Majoritatea persoanelor juridice (97%) declara ca vor pastra si in urmatoarele 12 luni furnizorul actual de servicii postale.
- ✓ Principalele motive pentru care persoanele juridice ar schimba furnizorul de servicii postale sunt: tarifele practicate, nerespectarea termenelor de livrare, timpul de livrare.
- ✓ Trei sferturi din persoanele juridice (75%) considera ca expedierea de corespondenta simpla este un serviciu postal indispensabil. 63% considera acelasi lucru despre expedierea de corespondenta cu confirmare de primire si 60% despre expedierea coletelor postale.
- ✓ Principalele motive pentru care persoanele juridice considera serviciul de expediere corespondenta indispensabil sunt: tarifele practicate (63%), raportul calitate/preț (74%) si siguranta trimiterilor (80%).

CONCLUZII (8.2)

Utilizarea serviciilor poștale – Comportament viitor

- ✓ Dacă s-ar mentine actualul nivel al tarifelor, 80% dintre persoanele juridice considera indispensabil serviciul de trimiteri de corespondență prioritara cu livrare în 24 ore de la colectare. Dacă însă s-ar dubla tarifele pentru acest serviciu, doar 40% dintre persoanele juridice mai considera acest serviciu indispensabil .
- ✓ Dacă s-ar mentine actualul nivel al tarifelor, 62% dintre persoanele juridice considera serviciul de trimiteri de corespondență prioritara cu livrare în 48 ore de la colectare necesar. Dacă însă s-ar dubla tarifele pentru acest serviciu, procentul celor care îl considera indispensabil scade la jumătate, 28%.
- ✓ Utilizatorii persoane juridice considera ca ar fi necesar ca pe viitor furnizorii de servicii postale să implementeze următoarele tipuri de servicii: livrarea trimiterilor postale în aceeași zi (indiferent de localitate); disponibilitatea unor servicii internaționale de livrare bani, trimiteri cu confirmare de primire etc.; serviciul de livrare colete supradimensionate sau cu regim special (volum/greutate/fragile/animale).

Multumim!

Monica Ungureanu (Quantitative Research Manager)

monica.ungureanu@exactcc.ro

Nicoleta Berbecaru (Project Manager)

nicoleta.berbecaru@exactcc.ro

Stefania Bran (Data Analyst)

stefania.bran@exactcc.ro

Catalin Tutuianau (Data Analyst)

catalin.tutuianau@exactcc.ro

Mihaela Stanescu (Research Assistant)

mihaela.stanescu@exactcc.ro

Giorgiana Cernaianu (Research Assistant)

giorgiana.cernaianu@exactcc.ro

www.exactcc.ro