

# Ikäihmisten kokemukset operaattoreiden digilaitemyynistä

DNA ja Vanhustyön keskusliitto, syksy 2023



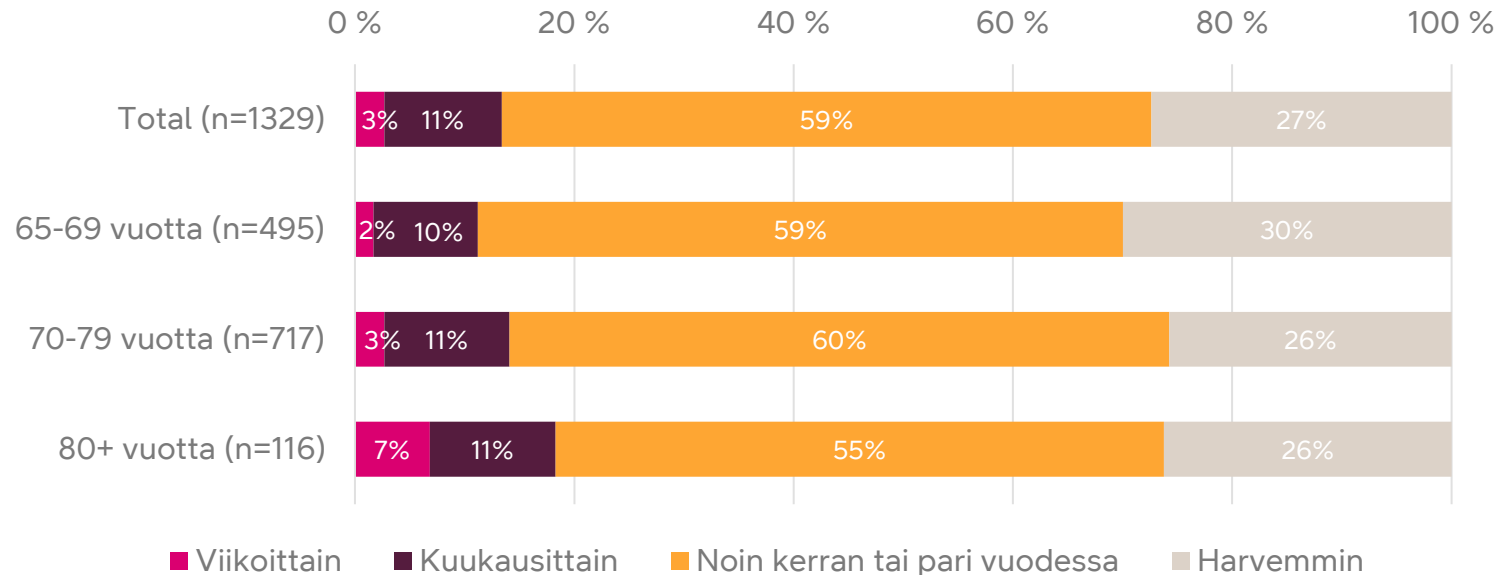
# Tutkimuksen toteutus

- Tutkimus toteutettiin Bilendi Oy:n ylläpitämässä M3 Panelissa sekä kyselynä Vanhustyön keskusliiton omaan rekisteriin.
- Tiedonkeruu-aika: 25 - 28.9.2023 paneelikysely ja 9.10 - 22.10.2023 asiakasrekisteri.
- Kohderyhmä: yli 65 –vuotiaat suomalaiset.
- Vastaajamäärä: Yhteensä 1329 vastaajaa (Paneelitutkimus 1200 vastaajaa & asiakasrekisteri 129)

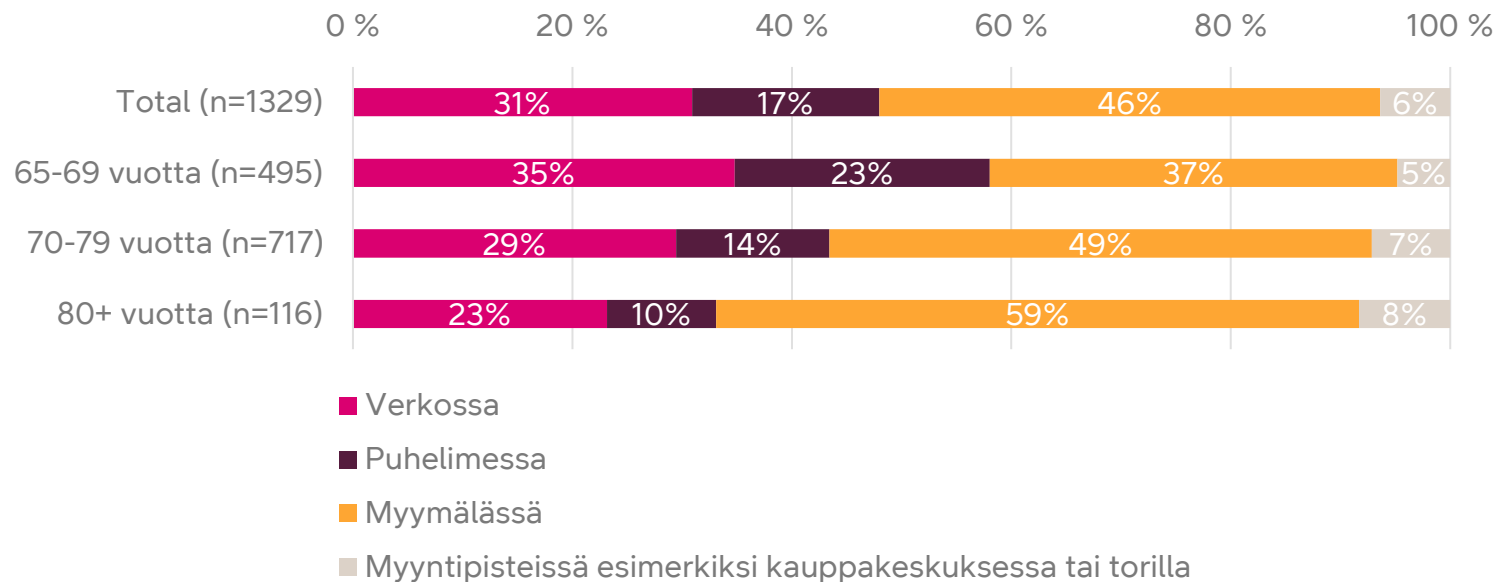
## Kysymykset



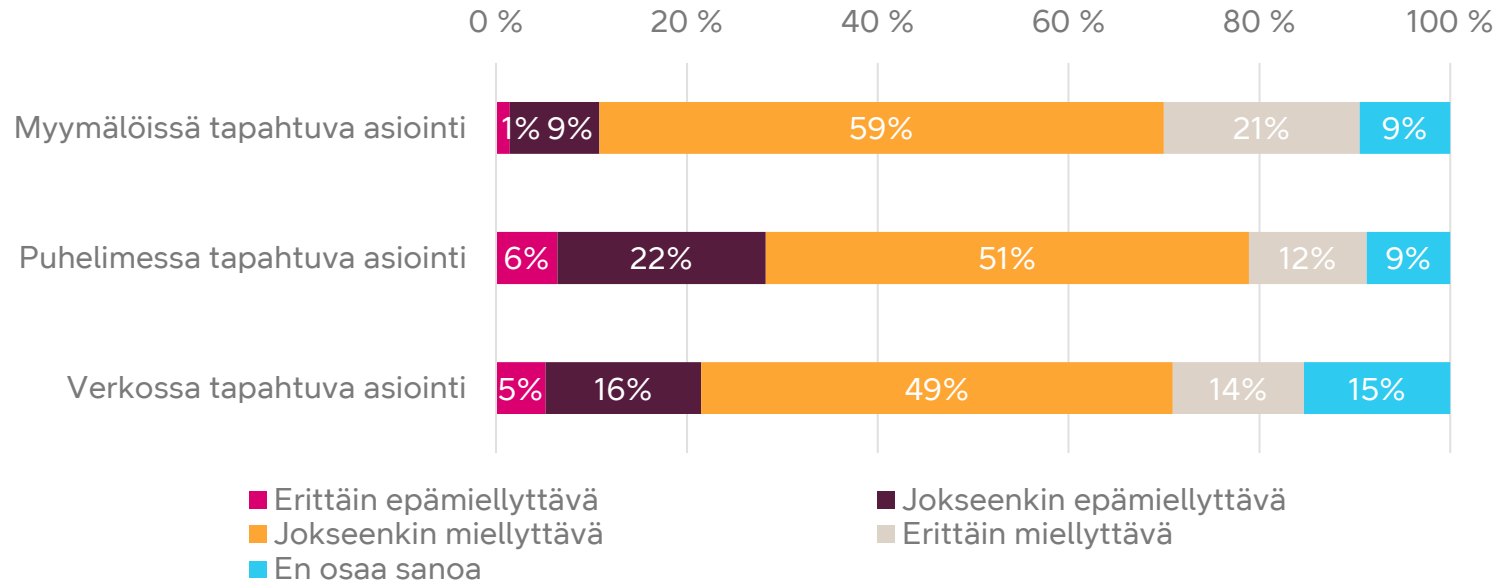
# Kuinka usein asioit teleoperaattorien kanssa (esimerkiksi DNA, Elisa, Telia)?



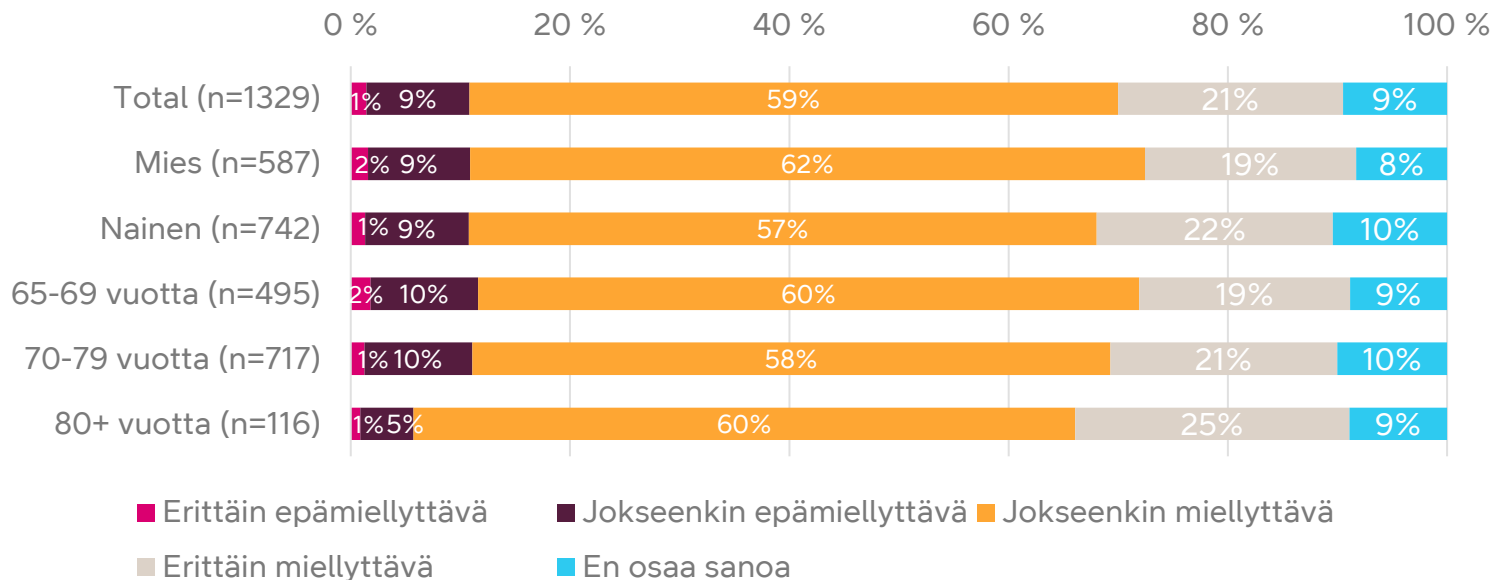
# Missä mieluiten asioit, kun tarvitset tietyn palvelun tai tuotteen?



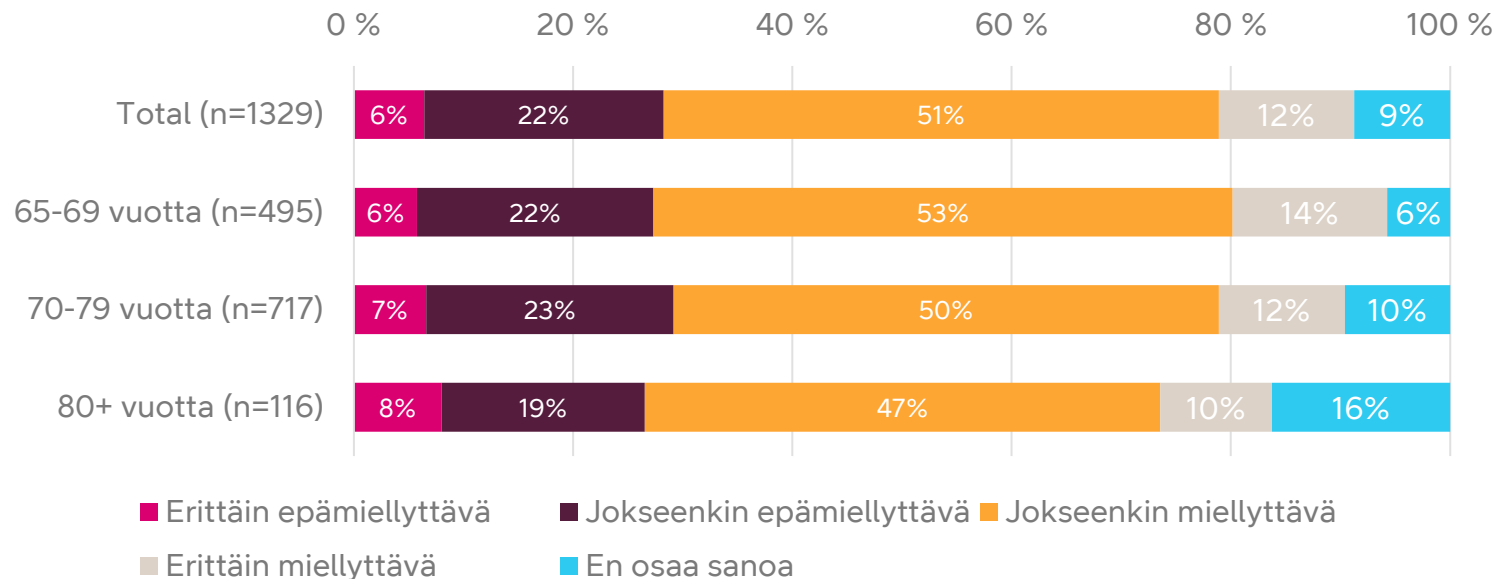
# Millaiseksi yleensä koet teleoperaattorien kanssa käytävät myynti- ja asiakaspalvelutilanteet?



## Millaiseksi yleensä koet teleoperaattorien kanssa käytävät myynti- ja asiakaspalvelutilanteet: myymälöissä tapahtuva asiointi – väittämä taustoittain

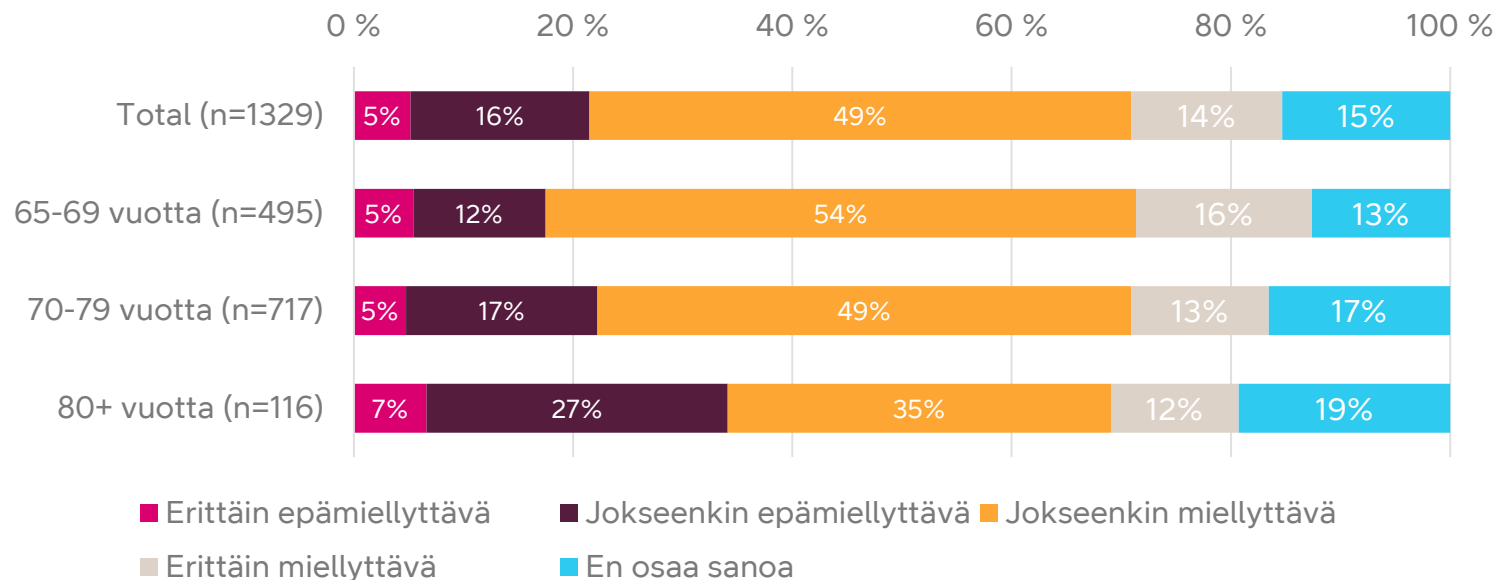


## Millaiseksi yleensä koet teleoperaattorien kanssa käytävät myynti- ja asiakaspalvelutilanteet: puhelimessa tapahtuva asiointi – väittämä taustoittain

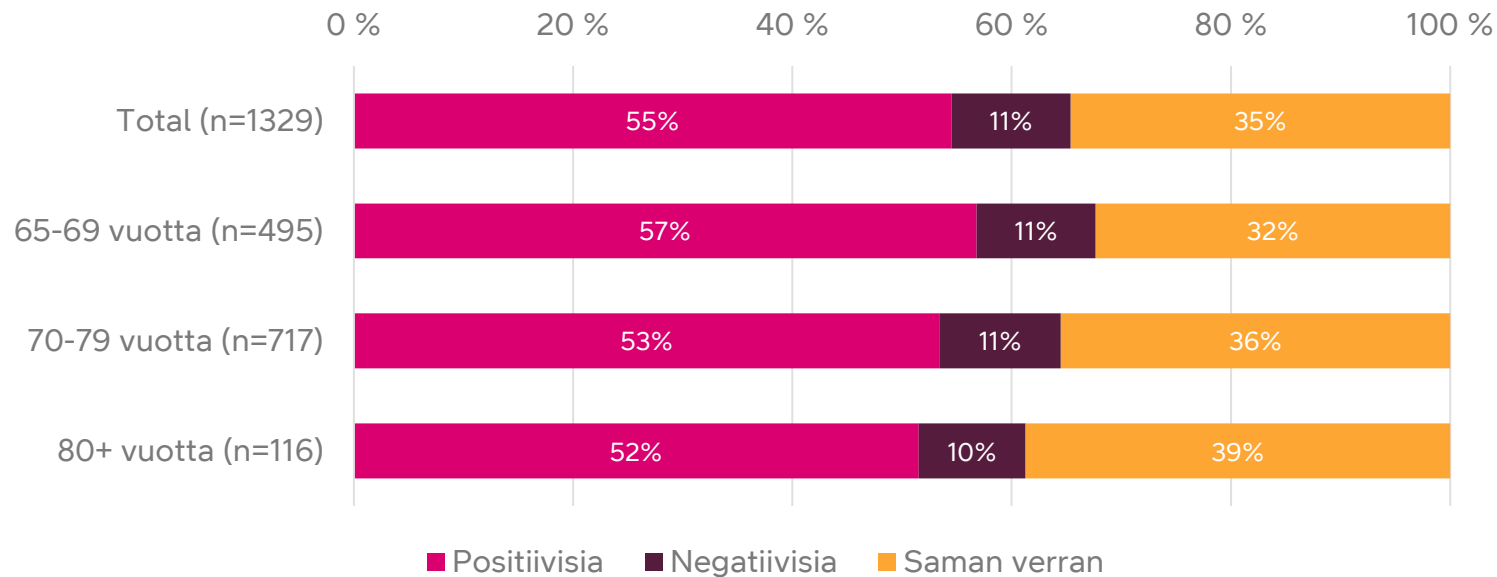




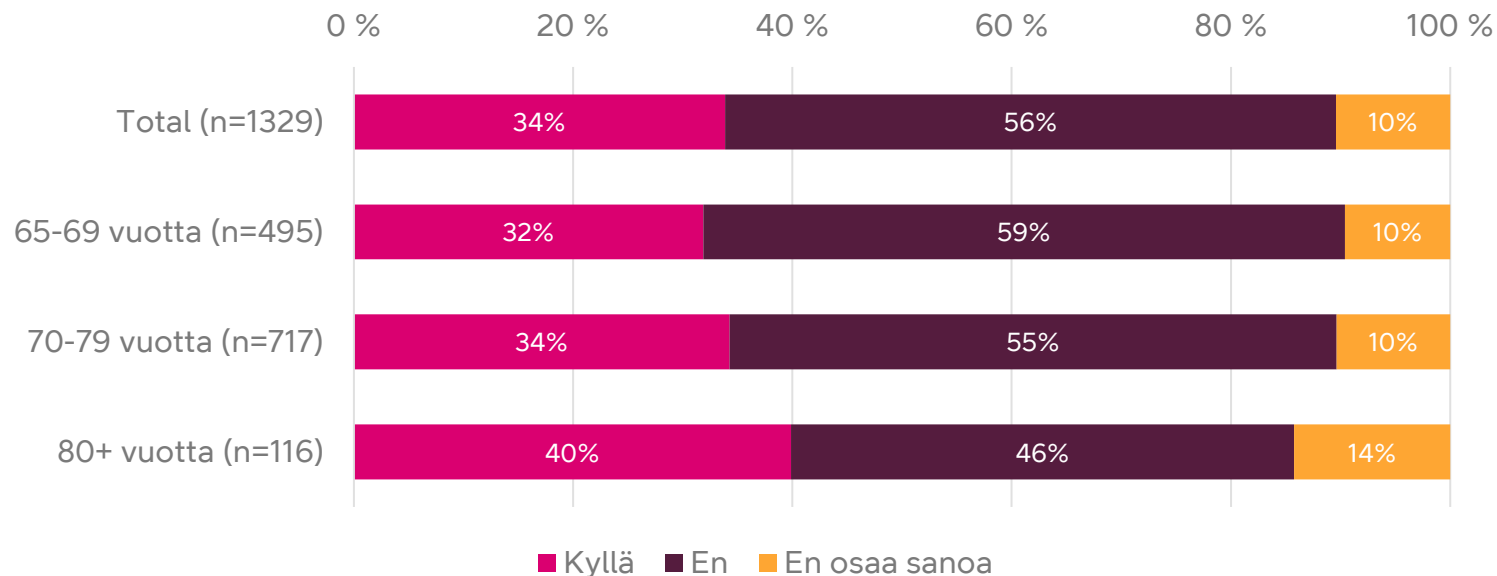
## Millaiseksi yleensä koet teleoperaattorien kanssa käytävät myynti- ja asiakaspalvelutilanteet: Verkossa tapahtuva asiointi- väittämä taustoittain



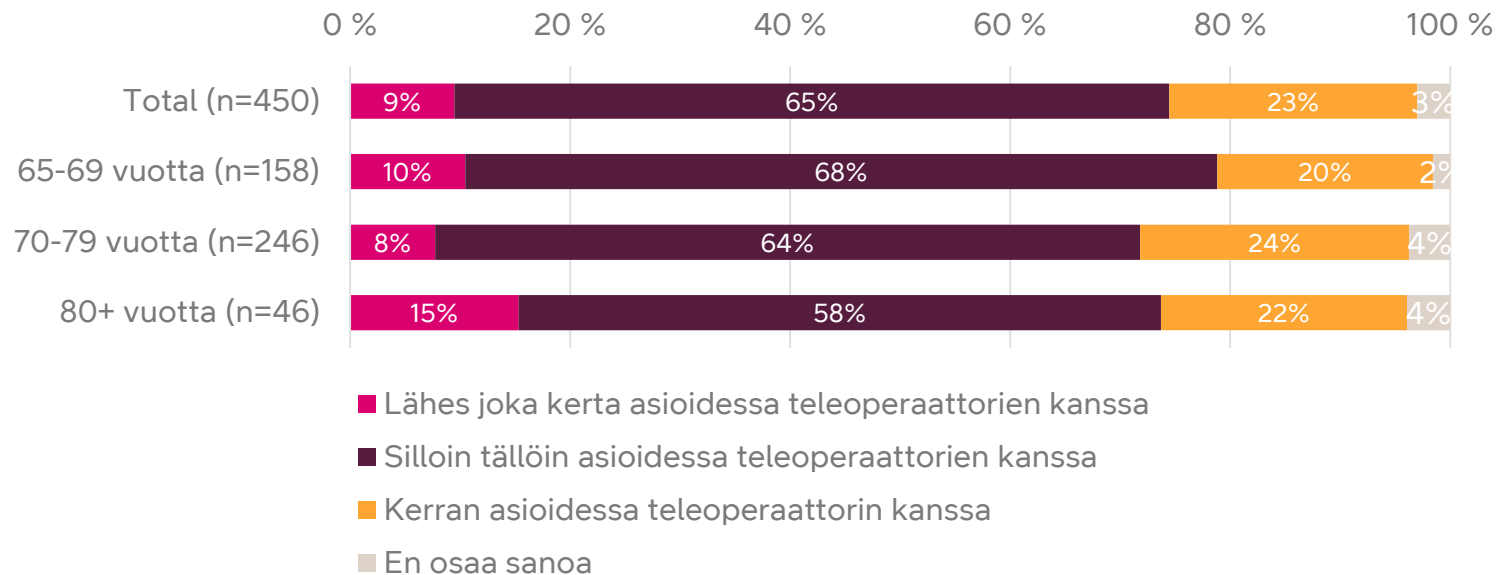
# Onko sinulla enemmän positiivisia vai negatiivisia kokemuksia teleoperaattorien kanssa toimimisesta?



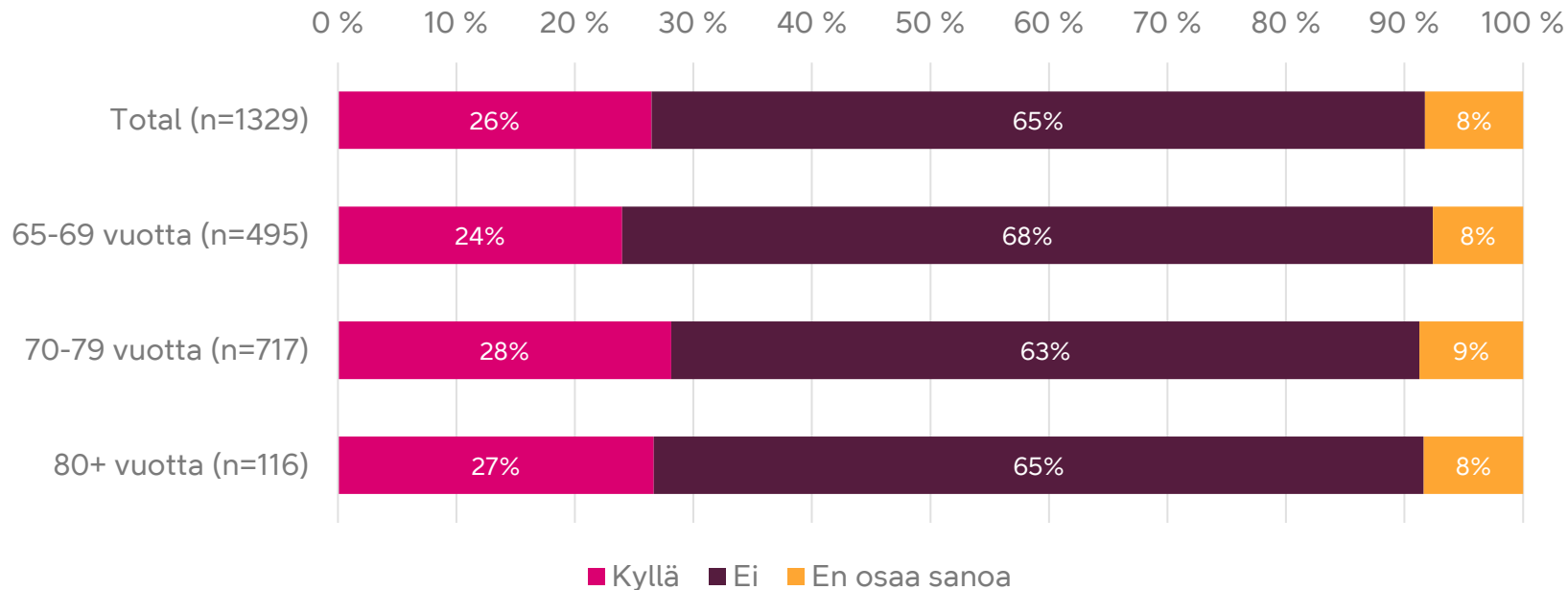
# Oletko ollut tilanteessa, jossa et ymmärrä mitä teleoperaattori on myymässä sinulle?



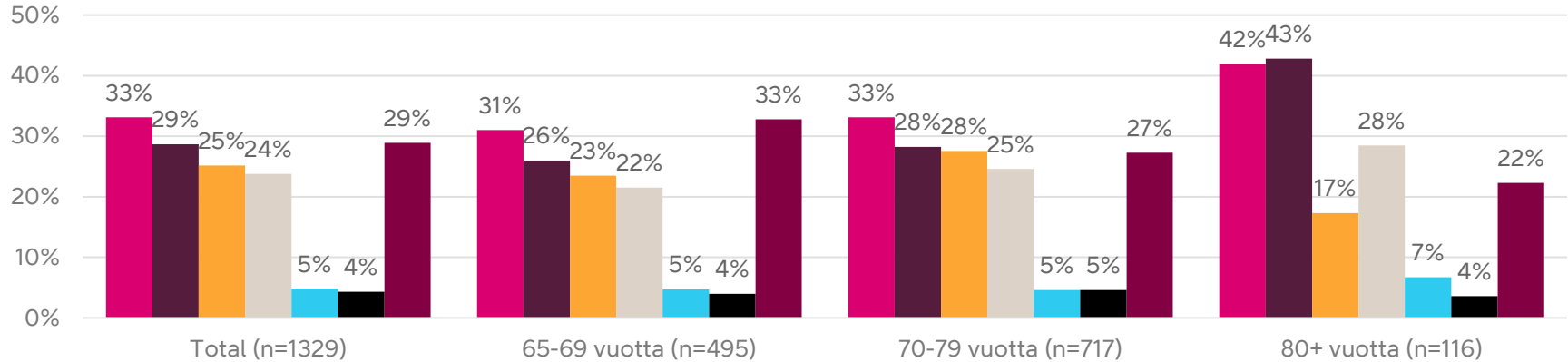
Kuinka usein olet ollut tilanteessa, jossa et ymmärrä mitä teleoperaattori on myymässä sinulle? Kysytty niiltä, jotka ovat vastanneet (Kyllä) kysymyksessä ”Oletko ollut tilanteessa, jossa et ymmärrä mitä teleoperaattori on myymässä sinulle?”



## Onko sinulle koitunut kuluja joista et ole ollut tietoinen ostaessasi palvelua tai tuotetta kuten laitteita ja liittymiä myyvältä yritykseltä?



## Mitkä asiat ovat aiheuttaneet sinulle epäselvyyttä myynti- ja asiakaspalvelutilanteissa teleoperaattorien kanssa?



■ Tuotteiden tai palvelujen sopivuus omaan tarpeeseen

■ Tuotteiden tai palvelujen tekniset ominaisuudet

■ Tuotteiden tai palvelujen hinta

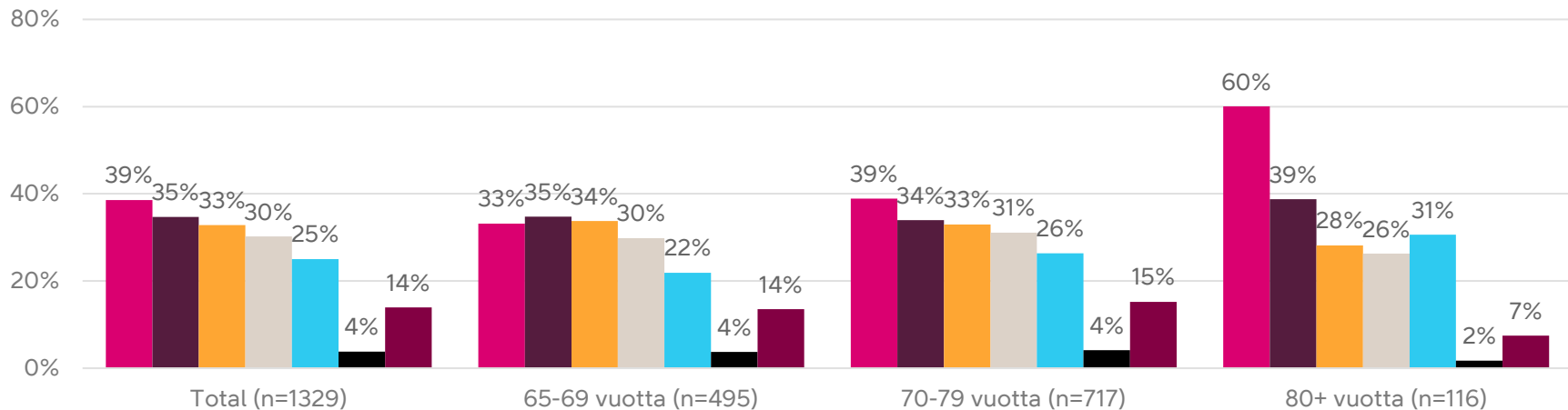
■ Sopimusehdot kuten sopimuksen kesto ja sisältö

■ Mihin tuotetta käytetään

■ Joku muu, mikä?

■ Ei mikään näistä

## Millaista palvelua toivoisit enemmän myynti- ja asiakaspalveluhenkilöiltä?



■ Opastusta laitteiden ja palvelujen käyttöön

■ Tarpeisiin sopivien palvelujen suosittelemista

■ Enemmän aikaa asiakaspalvelukohtaamiseen

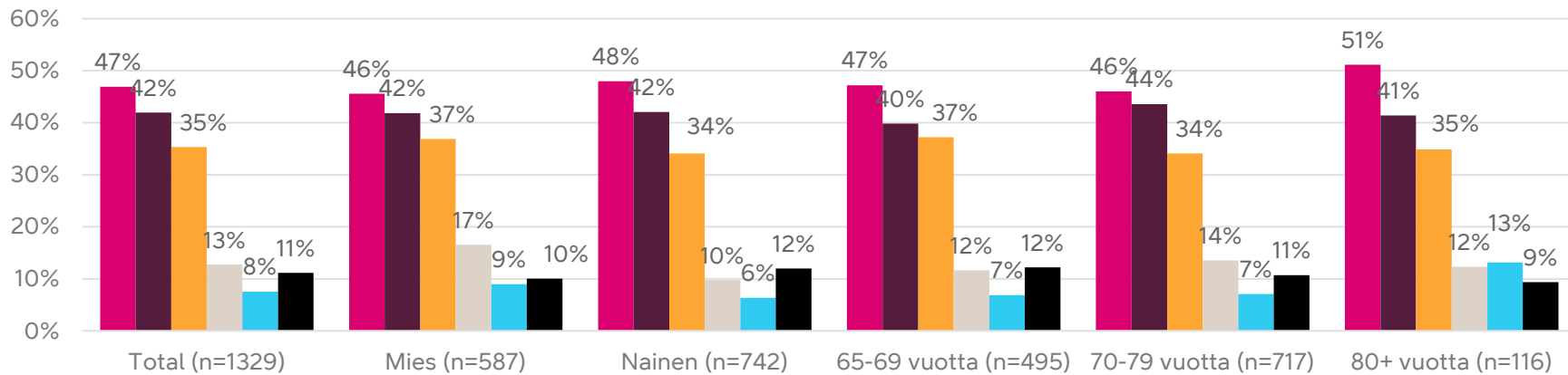
■ En mitään näistä

■ Selkeämpää kommunikointia

■ Enemmän tietoa ostettavasta tuotteesta tai palvelusta

■ Joku muu, mikä?

## Millaiset asiakaspalvelukohtaukset ovat jääneet mieleesi positiivisina?



- Myyjä ei kiirehtinyt vaan pystyimme käydä rauhassa asiat läpi
- Myyjä oli avulias ja sain monenlaista apua
- Myyjä ymmärsi henkilökohtaiset tarpeeni hyvin
- Myyjän kanssa pystyi rupatella muitakin asioita
- Sain palvelua tutulta myyjältä useamman kerran
- Ei mikään näistä