

DOĞRUDAN SATIŞ KAMUOYU ALGISI ARAŞTIRMASI 2020

Kamuyunun Doğrudan Satış Sektörü ile ilgili bilgi düzeyi ve algısının ölçmek amacıyla Doğrudan Satış Derneği olarak Nielsen Türkiye ile birlikte gerçekleştirdiğimiz ankete, 18 yaş ve üzeri 500 kadın ve erkek katıldı. Anket 2 Mart- 23 Mart tarihleri arasında İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Bursa, Erzurum, Gaziantep, Kayseri, Malatya, Samsun, Trabzon, Edirne illerinde gerçekleşti.

Doğrudan satış sektörü ne kadar biliniyor?

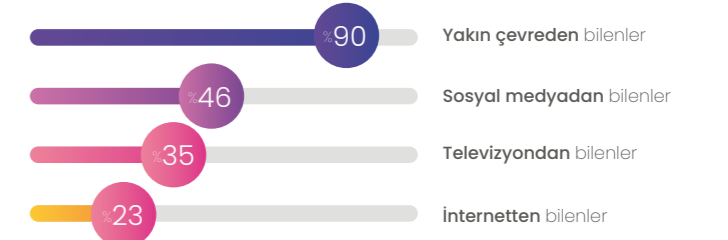
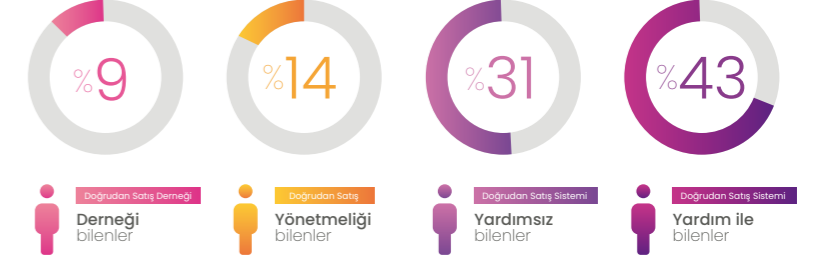
- Katılımcılardan, her 10 kişiden 4'ü Doğrudan Satış Sistemini biliyor. Eğitim seviyelerine de bağlı olarak, kadınlar erkeklerden sektör konusunda daha bilgili.
- Katılımcıların, %9'u Doğrudan Satış Derneği'ni, %14'ü ise Doğrudan Satış Yönetmeliği'ni biliyor.
- Katılımcıların, %31'i Doğrudan Satış Sistemini yardımsız olarak bildiklerini belirtirken, %43'ü Doğrudan Satış Sistemini yardımcı olarak bildiklerini söyledi.
- Katılımcıların %90'ı Doğrudan Satış yapan markaları yakın çevreden, %46'sı sosyal medyadan, %35'i TV'den ve %23'ü internetten duyduklarını ifade etti. Yakın çevresinden duyanlar, 35-44 yaş aralığında, sosyal medyadan duyanlar ise 18-34 yaş aralığında ve eğitim seviyesi yüksek oranlarda anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Tüketiciler Doğrudan Satış Sistemini güvenilir buluyor mu?

- Katılımcıların %63'ü Doğrudan Satış Sistemini güvenilir bulduğunu belirtti.
- Katılımcılar, Doğrudan Satış Sisteminin güvenilirliğinin artması için, Doğrudan Satış yapan markaların ve şirketlerin, Sağlık Bakanlığı'nca onaylanan ürünlerinin olması gerektiğini ifade etti. Ayrıca, katılımcıların:
 - %65'i tüketicileri koruyacak iade politikalarının olmasını,
 - %53'ü sosyal medya ve internette bu ürünler hakkında bilgiye ulaşılabilir olmasını,
 - %65'i ürünlerin kalite sertifikasyon ve belgelerinin olmasını,
 - %50'si Doğrudan satış yapan markaların/şirketlerin Doğrudan Satış Derneği'ne üye olmasını,
 - %71'i internetten veya telefonda yoluyla ulaşılabilir olması, Sağlık Bakanlığınca onaylanan ürünlerinin olmasını,
 - %70'i ürün ve hizmet kalitesini,
 - %51'i yakın çevre ve arkadaş tavsiyesini
 - %61'i firmanın- markanın bilinirliğini
 - %43'ü reklam ve tanıtımlarının olmasını güvenli buluyor.



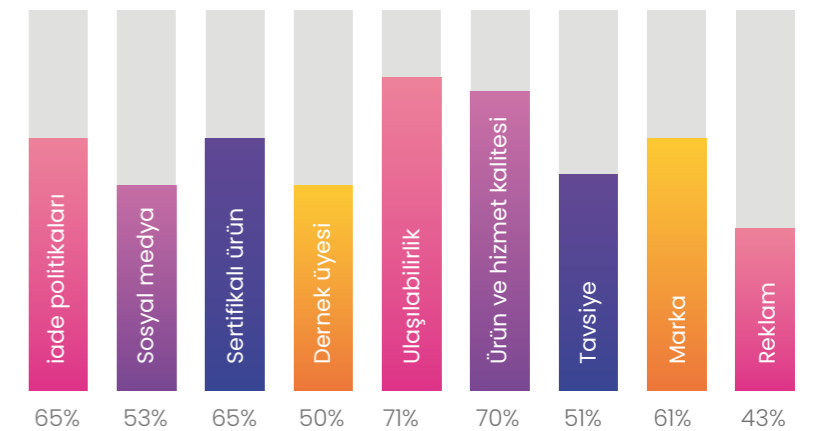
Doğrudan Satış sistemini bilenler



GÜVENİRLİK

Doğrudan Satış Sistem güveni

63

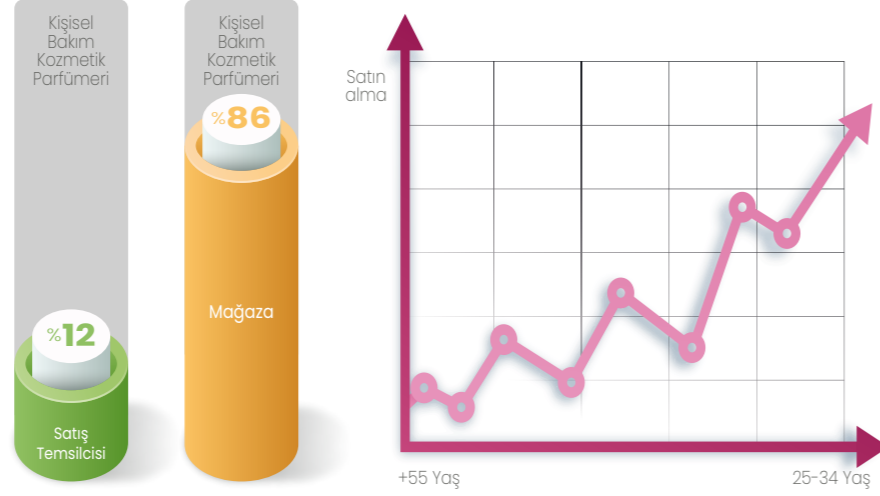


Doğrudan Satış Sistemini en çok hangi ürünlerin satışı yapıyor?

• Anket sonuçlarına göre, kişisel bakım, parfüm ve kozmetik ürünleri en çok satın alınan ürünler. Satın alınan ürünlerin %86'sı satış temsilcisinden, %12'si ise mağazalardan satın alınıyor.

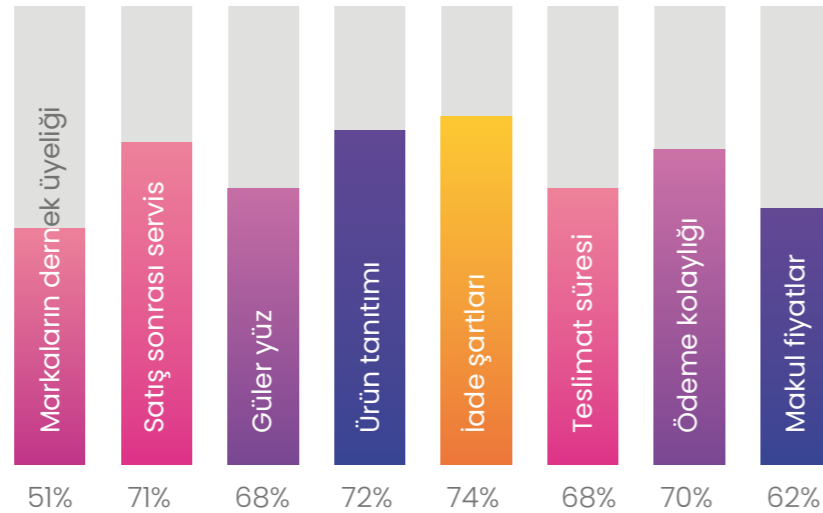
• En düşük satın alma oranı +55 yaş üzerinde, en yüksek satın alma oranı ise 25-34 yaş aralığında görülüyor. Kadınların satın alma oranı %50 ile erkeklerle kıyasla anlamlı oranda daha yüksek.

• Son 12 ayda Doğrudan Satış yoluyla ürün/hizmet satın almış olanların %75'i bu sistemi kullanmaya devam etmek istiyor.



Doğrudan Satış Sistemi tercih nedenleri

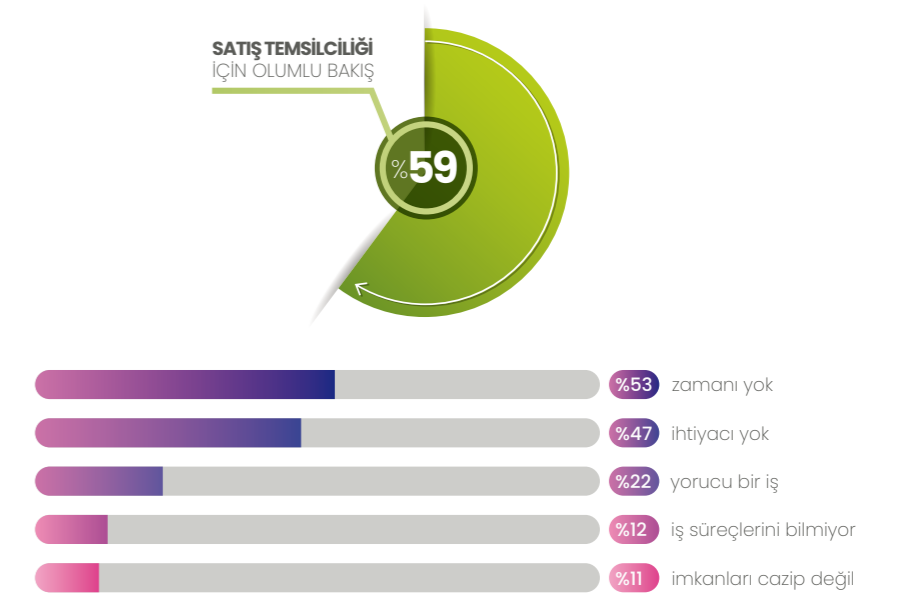
- Katılımcıların %51'i Doğrudan satış markalarının, şirketlerinin Doğrudan Satış Derneği'ne üye olmasını,
- %71'i satış sonrası servis hizmetinin iyi olmasını,
- %68'i Doğrudan satış temsilcilerinin güler yüzlü olmasını,
- %72'si Doğrudan Satış temsilcilerinin/şirketlerin ürünü/hizmeti iyi tanımasını,
- %74'ü iade imkânının daha kolay olmasını,
- %68'i teslimat süresinin daha kısa olmasını,
- %70'i ödeme kolaylığının olmasını,
- %62'si ürün fiyatlarının daha ucuz olmasını tercih nedenleri arasında gösteriyor.



Doğrudan Satış Temsilciliği

• Katılımcıların %59'u doğrudan satış temsilciliğini yapmayı olumlu buluyor. Doğrudan satış temsilciliği yapmak istemeyenlerin ise:

- %53'ünün zamanı yok,
- %47'sinin ihtiyacı yok,
- %22'si için yorucu bir iş,
- %12'si iş süreçlerini bilmiyor,
- %11'i için de imkanları cazip değil.



Anket sonuçlarına göre özetle:

• %63 Doğrudan Satış Sistemini güvenilir buluyor. Bu kişiler özellikle Doğrudan Satış Sistemini ve Derneği bildiğini söyleyen ve daha önce Doğrudan Satış üzerinden ürün satın almış kişilerde anlamlı oranda daha yüksektir. Dolayısıyla, Derneğin bilinirliği ve Sistemi denemiş olmak güveni artırıyor.

• %30 oranında ise «ne güvenilir ne güvenilmez» diyen kararsızlar var. Bu kişilerin güvenini artırıp sistem üzerinden ürün/hizmet satın almaya yönlendirmek için Ürün Hizmet Kalitesinin Arttırılması ve Doğrudan Satış Sistemi ile satış yapan markaların ürünlerinin bakanlıkça onaylı olması en önemli noktalar.

• %37 oranında satın alma deneyimi bulunuyor ve bu kişilerin genel olarak aldıkları hizmetten memnun kaldıklarını görüyoruz. Satış temsilcilerinin güler yüzlü, kolay ulaşılabilir olması ve ürünlerin iade imkânlarının olmasından dolayı, Doğrudan Satış Sistemi üzerinden alışveriş yaptıklarını belirtiyor ve bu kişiler ilerleyen dönemlerde de alışveriş yapmayı planlıyor. Dolayısıyla, sistemin devamlılığı için de yine sistemi denemiş olmak burada önemli bir nokta olarak karşımıza çıkıyor.

• Satış temsilcilerinin aktif oldukları alanları arttırmak, sosyal medyada görünür olmak markaların bilinirliğini arttıracak ve bu da beraberinde Doğrudan Satış Sistemi üzerinden deneyimi arttıracaktır.

GÜVENİLİR

63%

NE GÜVENİLİR NE GÜVENİLMEZ

30%

MEMNUN OLANLAR

37%

