



**JAKOŚĆ
OBSŁUGI**



Raport specjalny:

Matka Polka Niedoceniona

**OGÓLNOPOLSKIE BADANIE
POLSKIEGO PROGRAMU JAKOŚĆ OBSŁUGI**
dotyczące traktowania kobiet ciężarnych
i z małymi dziećmi w Polsce

MAJ 2013

WSTĘP

Demografowie i politycy załamują ręce – w Polsce rodzi się zbyt mało dzieci, a przyszłe emerytury będą skrajnie niskie. Dzietność w naszym kraju jest jedną z najniższych w całej Europie, a Polki wcale nie spieszą się z zachodzeniem w kolejne ciążę. Powód? Najczęściej finansowy. Rząd w odpowiedzi wprowadza dłuższe urlopy macierzyńskie, aby przekonać Polki do jak najliczniejszej gromadki dzieci.

Pojawia się zatem pytanie, co jeszcze możemy zrobić, aby kobiety ciężarne i z małymi dziećmi czuły się w tym pięknym okresie swojego życia szczęśliwe, wyjątkowe ale też bezpieczne. Jak się okazuje, nawet przeciętny Kowalski może w tym zakresie zrobić więcej, niż nam się wydaje.

Troska polskiego społeczeństwa o kobiety w ciąży lub z małym dzieckiem wciąż pozostawia wiele do życzenia. Fora internetowe przepełnione są żałami kobiet, które na palcach jednej ręki są w stanie wymienić dowody ludzkiej życzliwości. Słyszą, że ciąża to nie choroba, czują się ignorowane i niezrozumiane. Narzekamy, że rodzi się mało dzieci, ale nie zgadzamy się przepuścić kobiety ciężarnej w kolejce... do kasy pierwszeństwa.

Czy panuje społeczna znieczulica, czy może wynika to z naszego wychowania i typowo polskiego przeświadczenia, że nikt nie może mieć lepiej od nas?

Raport Polskiego Programu Jakość Obsługi odkrywa całą prawdę na ten temat.



Polski Program Jakość Obsługi to głos milionów konsumentów z całej Polski. Od 2008 roku non-stop, 365 dni w roku, monitoruje poziom jakości obsługi i satysfakcji polskich klientów, wyróżniając najprzyjaźniejsze firmy unikalnym, prestiżowym godłem – **Gwiazdą Jakości Obsługi**. To nowoczesna multiplatforma komunikacji pomiędzy konsumentami a firmami, źródło bezcennych informacji na temat jakości obsługi w Polsce i oczekiwań klientów. Opinie zgłaszane są 365 dni w roku, 24 godziny na dobę, na portalu www.jakoscobslugi.pl oraz za pomocą unikalnej aplikacji mobilnej PREMIA 360.

METODOLOGIA

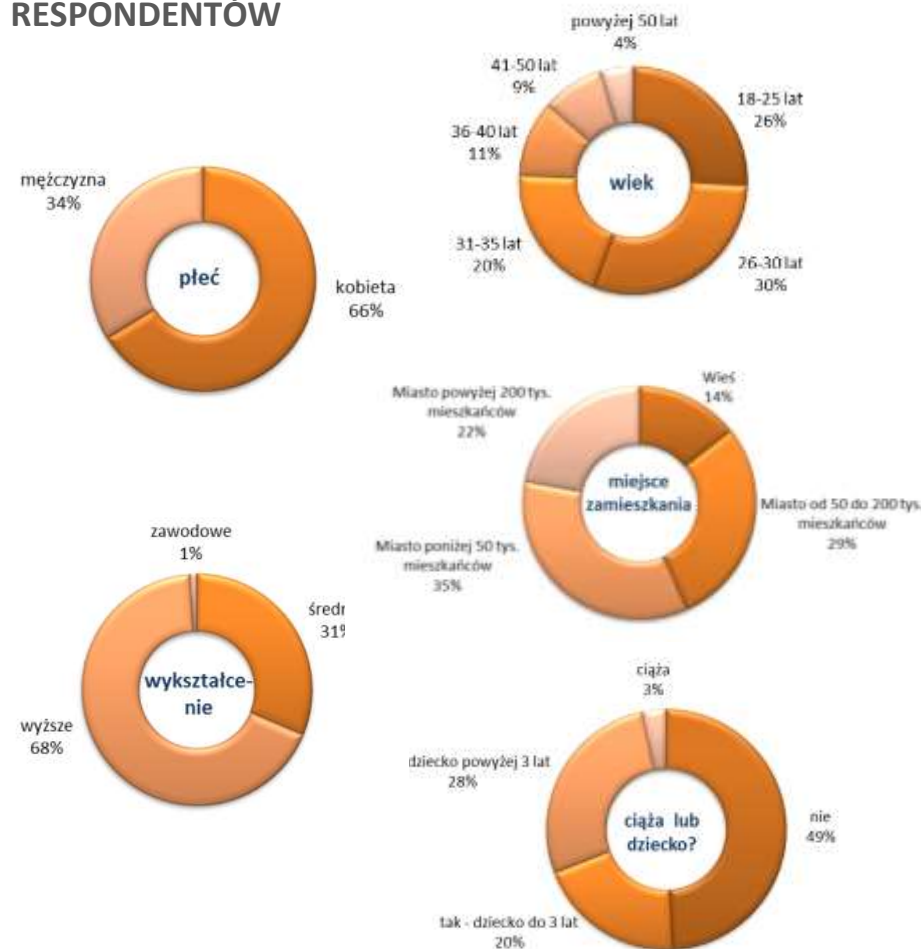
Badanie zostało przeprowadzone przez **Polski Program Jakość Obsługi w maju 2013 roku**, za pomocą kwestionariusza on-line, na próbie **1.830 dorosłych respondentów**. Celem badania było poznanie opinii Polaków na temat traktowania w Polsce kobiet ciężarnych oraz z małymi dziećmi (do 3 lat).

Profesjonalizm badania gwarantuje firma Vision SecretClient®, organizator Programu Jakość Obsługi, która od kilkunastu lat specjalizuje się w badaniach mystery shopping, satysfakcji oraz lojalności klientów z przeszło 200 branż.

W przeprowadzonym badaniu, swoją opinię wyraziło 66% kobiet oraz 34% mężczyzn. Wśród respondentów największą grupę (24%) stanowiły osoby w wieku 26-30 lat z wyższym wykształceniem.

Co ważne, ponad połowa ankietowanych posiada dzieci lub jest w ciąży (w przypadku mężczyzn: ich partnerki/ żony są w ciąży), z czego 40% stanowią osoby z małymi dziećmi, do lat 3. Uzyskane wyniki w 35% pochodzą od respondentów z miast poniżej 50 tys. mieszkańców.

PROFIL RESPONDENTÓW



Kobieta kobiecie wilkiem

Zasadniczym problemem w Polsce jest kwestia **pierwszeństwa obsługi kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem**. W wielu sklepach, bankach, czy na poczcie można nawet zauważyć specjalnie wyznaczone kasy lub informację o zasadach obsługi osób uprzywilejowanych. Niestety zasady te pozostają tylko na tabliczkach, a nie w głowach ludzi.

Jak wynika z badania, według **8 na 10 Polaków kobiety w widocznej ciąży powinny być obsługiwane poza kolejnością we wszystkich miejscach publicznych: sklepach, urzędach i placówkach służby zdrowia**. **Co ciekawe, wśród respondentów, którzy są przeciwni takim przywilejom, większość stanowią kobiety w wieku 18-25 lat oraz 36-40 lat. Mężczyźni w tej kwestii okazują się być znacznie bardziej tolerancyjni.**

Niemal 9 na 10 respondentów opowiedziało się za przywilejami dla kobiet z widoczną ciążą **w urzędach i na poczcie**, choć w 2004 roku zostało zniesione prawo, nakazujące obsługę ciężarnych poza kolejką w tych miejscach. Nieznacznie mniej badanych (88%) uważa, że kobiety w ciąży nie powinny stać w kolejkach **w sklepach, bankach, restauracjach** itp., a najmniej, bo 87% - **w placówkach służby zdrowia**. „*Jestem pacjentką w znanej sieci prywatnych poradni medycznych i nawet w zaawansowanej ciąży musiałam czekać 2 godziny, aby zrobić badanie krwi, a gdy zapytałam na recepcji, czy ciężarne mają pierwszeństwo, usłyszałam krótkie: nie. To skandal!*” – mówi Aleksandra, mama Adasia, jednocześnie zwracając uwagę na fakt, że kobiety powinny korzystać z pierwszeństwa obsługi przy okazji badań kontrolnych.

Zdaniem ankietyowanych **młode mamy nie powinny już liczyć na takie przywileje, jakie miały będąc w ciąży**. O ile tylko 3% ankietyowanych jest przeciwnych pierwszeństwu obsługi dla ciężarnych, o tyle względem matek z maluchami przeciwników jest aż 20%. **Jak wynika z badania, wśród nich największą grupę stanowią mężczyźni (w szczególności w grupie wiekowej 18-25 lat).**

Pani tu nie stała!

Pomimo wielu dostępnych (w teorii) udogodnień i gorących zapewnień ankietyowanych, że przywileje muszą być, to jednak aż **4 na 10 respondentów w ostatnim roku było świadkiem negatywnej reakcji na prośbę kobiety o pierwszeństwo w obsłudze**.

Wśród tych osób aż **82,5% zaobserwowało negatywną reakcję innych klientów** (niemiłe spojrzenia, złośliwe uwagi), którzy w 47% przypadków nie wyrazili zgody na przepuszczenie kobiety bez kolejki. Jak się okazuje, najczęściej takie zachowania są charakterystyczne dla starszych kobiet oraz bardzo młodych, bezdzietnych osób.

Jak podkreślają ankietyowani, często decydujące jest, czy kobieta wyraża szczerą prośbę o obsługę poza kolejnością, czy też formułuje żądanie. W przypadku tego ostatniego, prawdopodobieństwo, że kobieta spotka się z pozytywną reakcją innych klientów jest **bliska zeru**.



Źródło: Polski Program Jakość Obsługi www.jakoscobslugi.pl

Niepokojące są także statystyki odnośnie respektowania przywilejów kobiet przez pracowników sklepów - **11,3% ankietowanych spotkało się z niemiłą reakcją kasjera i wręcz odmową obsługi poza kolejnością.**

Większość sieciowych sklepów wdraża specjalne programy szkoleń, podczas których uczy personel, jak postępować w przypadku osób uprzywilejowanych. Jak widać z marnym skutkiem. Kasjerzy tłumaczą, że to od kobiety zależy, czy głośno upomni się o swoje prawa. Jak twierdzi Barbara, kasjerka w jednej z dużych sieci supermarketów: „*tempo naszej pracy nie pozwala nam cały czas obserwować osób czekających do kasy i wypatrywać ciężarnych... a poza tym, może się zdarzyć, że ktoś ma większy brzuszek, ale nie ciężowy i kłopoty gwarantowane!*”.

Na portalu www.jakoscobslugi.pl klienci często opisują swoje doświadczenia związane z **pierwszeństwem obsługi dla kobiet w ciąży.** Jedna z klientek sieci Carrefour w Opolu, będąc w zaawansowanej ciąży, stała w bardzo długiej kolejce. Nagle zrobiło jej się słabo. „(...) Podeszłam do stoiska, nad którym wisiała informacja, że tam są obsługiwane kobiety w ciąży i osoby niepełnosprawne. Zapytałam panią, która tam była, czy mogłaby mi tylko skasować banany i cytryny. Odpowiedziała, że nie ma czasu. Poprosiłam drugi raz. Powiedziała, że jestem w ciąży i coś mi słabo. I co mi pani powiedziała - ciąża to nie choroba...” – opowiada klientka z nieukrywanym smutkiem i rozczarowaniem.

Ankietowani opisywali wiele podobnych sytuacji, wskazując najczęściej nie tyle na brak życzliwości, co brak wychowania i kultury osobistej innych osób. Jak mówi jedna z respondentek „*najczęściej negatywnie reagują osoby starsze, często w bardzo niewybredny i wulgarny sposób komentując rzekome prowadzenie się kobiety w ciąży i domniemane pochodzenie dziecka ("puszczalska", "jak rozkładała nogi, to niech stoi w kolejce")*”. Takie zachowanie nie wymaga już chyba żadnego komentarza.

Papierosy, alkohol - dlaczego nie?

Z badania Polskiego Programu Jakość Obsługi wynika, że nie dość restrykcyjnie podchodzimy do kwestii kupowania papierosów i alkoholu przez kobiety w ciąży lub z małymi dziećmi. Zaledwie co 3 Polak opowiadał się za wprowadzeniem ograniczeń w zakresie kupowania alkoholu i papierosów przez kobiety w widocznej ciąży i tylko co 5 badany chciał takich ograniczeń także w stosunku do kobiet z małymi dziećmi do lat 3.

To liberalne podejście szokuje, tym bardziej w kontekście ostatnich, nagłośnionych przez media wydarzeń - kobieta w zaawansowanej ciąży, mając 5 promili alkoholu we krwi zaśląbła przy stoisku monopolowym i chwilę później urodziła synka, który miał tylko pół promila mniej.

Liczba respondentów opowiadających się za ograniczeniami dla kobiet w ciąży lub z małymi dziećmi:

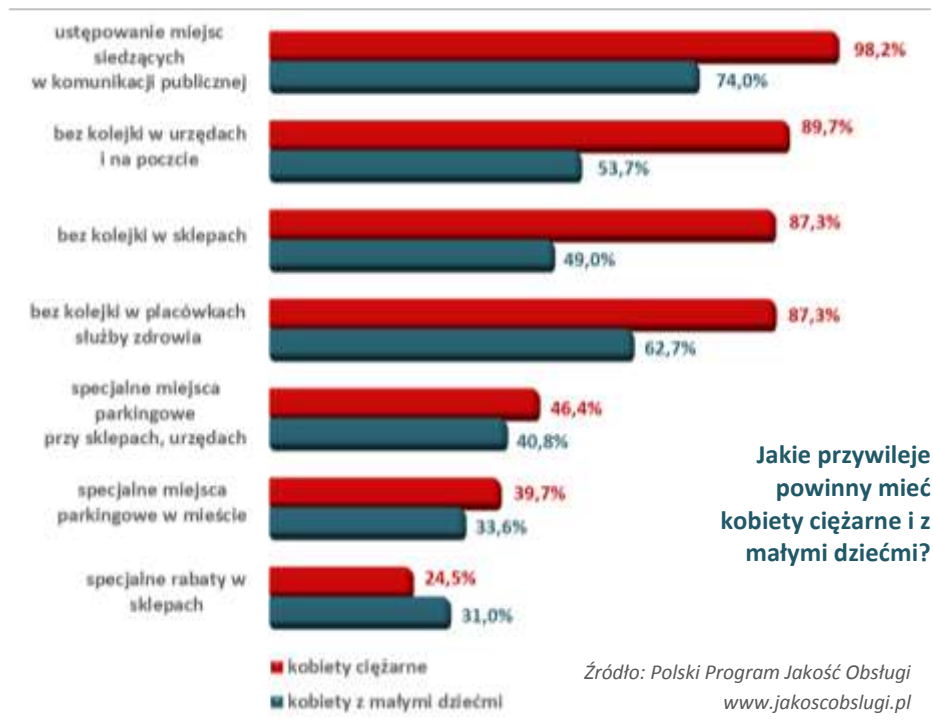


Źródło: Polski Program Jakość Obsługi www.jakoscobslugi.pl

Czy bycie matką się opłaca?

Tak, tylko do porodu.

Polacy to naród przyjazny i tolerancyjny i większość Polaków opowiada się za przywilejami dla kobiet ciężarnych. Niestety - choć urodzenie dziecka dla większości kobiet jest radosnym momentem w życiu, to jednak **respondenci najchętniej pozbawiliby ich większości udogodnień, które miały będąc w ciąży.**



Niemal wszyscy Polacy uważają, że kobietom ciężarnym powinno być **ustępowane miejsce siedzące w środkach komunikacji publicznej.** Większość uważa, że kobiety powinny także korzystać z przywileju pierwszeństwa w obsłudze. Te wyniki mogą być dla niektórych zaskakujące, ponieważ częściej

można spotkać się z brakiem respektowania tych przywilejów, niż dowodami sympatii i życzliwości.

Bierze się za robienie dzieci, a nie ma pojęcia o ich wychowaniu!

Zakupy z małymi dziećmi nie zawsze należą do przyjemności. Jak uważają rodzice, pociechy są czasem nieprzewidywalne, potrafią na środku sklepu zrobić awanturę, rozplakać się, zachowywać niegrzecznie. Nie każdy rozumie, że dzieci szybko się nudzą lub są zmęczone. **7 na 10 ankietowanych było świadkiem takiej sytuacji w ostatnich 12 miesiącach. Aż w 6 przypadkach na 10 inni klienci/personel zareagowali negatywnie, a tylko w 1 na 10 – pozytywnie.**

Komentarze w stylu „*bierze się za robienie dzieci a nie ma pojęcia o ich wychowaniu*”, niemiłe spojrzenia innych klientów - to najczęstsza forma reakcji na kłopotliwe zachowanie niesfornego dziecka. Co 4 respondent zaobserwował sytuację, w której pracownik w złośliwy sposób zwrócił uwagę rodzicom. Jak opisuje jeden z respondentów: „*byłem świadkiem jak kasjerka beczelnie wyprosiła matkę z dzieckiem (około 1 roku) poza sklep, gdyż mały płakał. Sprzedawczyni stwierdziła, że nie może tego słuchać, głowa jej pęka. Całą sprawę skwitowali pozostali klienci, którzy nie pozostawili na pracownicy suchej nitki*”.



Wielu ankietowanych przyznaje, że choć często nie reagują na krzyzące i niegrzeczne dziecko, to jednak takie sytuacje bardzo ich irytują. W szczególności w sytuacji, gdy rodzice nie podejmują nawet próby uspokojenia swojego potomka.

„Wiele razy spotykałam się z sytuacją, że klient przychodzi do punktu obsługi z małym dzieckiem, które zachowuje się niegrzecznie i nikt nie zwraca na to uwagi, chociaż takie zachowanie przeszkadza w pracy – rodzic nie reaguje, bo pewnie nie ma siły albo to i tak nic nie da, a pracownik gryzie się w język, bo nie wolno mu zwrócić uwagi klientowi. Małe dzieci są traktowane jak pępek świata, a temat matek małych dzieci jest jakby tematem tabu.” – twierdzi jedna z respondentek.

Jak podkreślają niektórzy, korzystne dla wszystkich byłoby jednak wyjście naprzeciw tej trudnej sytuacji. *„Zdarzyło się, że pracownik banku obsługujący starał się zająć uwagę dziecka (kredki, malowanki) w celu uspokojenia zachowania”* – opisuje jeden z ankietowanych.

Komunikacja (dla) matek

Niemal wszyscy ankietowani (98,2%) uważają, że ciężarnym powinny być ustępowane miejsca siedzące w środkach transportu publicznego. Jest to o 24,6 pkt. proc. więcej pozytywnych odpowiedzi, niż w przypadku kobiet z małymi dziećmi. Choć w komunikacji miejskiej i pociągach są z reguły wyznaczone miejsca oznaczone specjalnymi piktogramami, to jednak w tej kwestii trzeba najczęściej liczyć na życzliwość innych pasażerów. A jak przyznają kobiety, podróżowanie z dzieckiem często bywa zwyczajnie niebezpieczne.

Jak wygląda kwestia przywilejów dla podróżujących np. koleją? Okazuje się, że kobietom ciężarnym i rodzicom dzieci do lat 4, powinny przysługiwać miejsca siedzące oraz pierwszeństwo przy zakupie biletu. W większości pociągów nie można jednak liczyć na dostępność np. przewijaków – takimi udogodnieniami chwala się jedynie w wybranych składach Koleje Mazowieckie.

Co ciekawe, w opinii 40% respondentów ciężarnym powinny przysługiwać specjalne miejsca parkingowe w mieście (takie, jak przysługują osobom niepełnosprawnym), a 34% uważa, że także kobietom z małymi dziećmi. Za wprowadzeniem takich udogodnień są przede wszystkim mieszkańcy wsi oraz miast powyżej 200 tys. mieszkańców.



Zapytaliśmy wrocławski Urząd Miejski, czy byłby gotowy na wprowadzenie takich zmian na ulicach Wrocławia. Jak się okazuje, złożoność tego problemu wynika przede wszystkim z braku uregulowań prawnych odnośnie identyfikacji pojazdu, który mógłby parkować na takim specjalnie wyznaczonym miejscu. *„W przypadku rozwiązania problemu identyfikacji pojazdu, z którego korzysta kobieta w ciąży lub przewożąca małe dziecko, nasze miasto wyznaczy i oznakuje miejsca do parkowania w rejonie budynków użyteczności publicznej”* – zapewnia Elwira Nowak z Urzędu Miejskiego we Wrocławiu.

Jak ironizują przeciwnicy tego przywileju - przecież kobieta nie włoży za przednią szybę karty ciąży czy książeczki zdrowia dziecka, więc pomysł nie ma żadnych szans powodzenia. Jednak Ci, którzy tą ideę popierają, mają nadzieję, że posłom już wkrótce uda się wprowadzić nowy znak do kodeksu ruchu drogowego oraz specjalne identyfikatory na pojazdy, wydawane przez np. lekarza ginekologa.

Najlepiej zachodzić w ciążę na wschodzie

Jak pokazują wyniki badania Polskiego Programu Jakość Obsługi, najlepiej zachodzić w ciążę i rodzić dzieci na wschodzie kraju – tam Polacy są najbardziej tolerancyjni i opowiadają się w największym stopniu za specjalnymi przywilejami dla przyszłych i obecnych matek.

Najwyższym wskaźnikiem przyjazności wobec kobiet w ciąży i z małymi dziećmi mogą poszczycić się województwa wschodnie - lubelskie, podkarpackie i podlaskie. Zdaniem socjologów, może to wynikać z największego w tym regionie tradycjonalizmu i kulturowaniu wartości religijnych i rodzinnych.

Na najniższy poziom tolerancji możemy liczyć ze strony mieszkańców województwa pomorskiego. Sporym rozczarowaniem jest **wynik woj. mazowieckiego, który znalazł się dopiero na 12 miejscu zestawienia.**

Jak pokazują wyniki badania, najbardziej przyjazny i tolerancyjny Polak:

- jest w wieku powyżej 50 lat lub w przedziale 31-35 lat
- jest mężczyzną
- mieszka na wsi lub w mieście powyżej 200 tys. mieszkańców
- pochodzi z województwa lubelskiego
- ma wykształcenie wyższe
- ma małe dziecko

Zdaniem ankietowanych największymi przeciwnikami przywilejów dla ciężarnych i matek z małymi dziećmi są **kobiety w wieku +60 lat.** Natomiast jak się okazuje, starsi mężczyźni są najbardziej tolerancyjną w tym zakresie grupą społeczną. Być może jest to kwestia wychowania w ogromnym szacunku dla kobiet lub też wynika ze zwykłej sympatii i życzliwości względem płci przeciwnej.



Uśmiechy, rabaty i gratisy

Badanie Polskiego Programu Jakość Obsługi pokazuje, że także pracownicy polskich sklepów w odmienny sposób traktują kobiety ciężarne lub z małymi dziećmi. 8 na 10 respondentów spotkało się z pozytywnym zachowaniem personelu w tej kwestii w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Na co mogą liczyć kobiety? Najczęściej (53,2%) na **większą uprzejmość i życzliwość pracowników oraz proaktywne działania personelu względem dzieci** (44,5%) jak np. wręczenie zabawki, kredek i kartki, bądź wskazanie miejsca do zabawy. 33,7% ankietowanych było świadkiem inicjatywy pracownika w zakresie obsługi kobiety poza kolejnością, 30% - pomocy na sali sprzedaży, a 28% - pomocy w pakowaniu zakupów.

Co ciekawe, zdaniem respondentów matki małych dzieci powinny częściej liczyć na specjalne rabaty w sklepach, niż przed porodem. Zniżki powinny przysługiwać ciężarnym w opinii 25% badanych, a 31% uważa, że także mamom z małymi dziećmi. Jednakże jak pokazuje rzeczywistość, **takie zniżki dostrzegło zaledwie 2,5% respondentów.** Podobnie z „gratisami” – jedynie 18% naszych ankietowanych było świadkiem otrzymania czegoś „extra” w sklepie przez obecną lub przyszłą mamę.

Jakie pozytywne zachowania personelu zauważyłeś?



Źródło: Polski Program Jakość Obsługi www.jakoscobslugi.pl

„Aktualnie jestem w 7 miesiącu ciąży i jeszcze **ani razu nie spotkałam się ze specjalnym traktowaniem ze strony personelu.** Nigdy nie zaoferowano mi szybszej obsługi, pomocy w pakowaniu lub specjalnej życzliwości. Nie miało to miejsca nawet w sklepach z asortymentem typowo dziecięcym. Podejrzewam, że pracownicy często wypełniają swoje obowiązki rutynowo, nie traktują klienta indywidualnie, nawet specjalnie mu się nie przyglądają” – twierdzi jedna z respondentek.

Jakie przejawy życzliwości zostały dostrzeżone przez respondentów? „Moja żona otrzymała próbki w aptece oraz w Rossmannie, a w Biedronce kasjerka sama wyszła z inicjatywą i poprosiła ją z wózkiem pierwszą do kasy” – mówi jeden z badanych. „Byłam świadkiem, gdy na poczcie kasjerka poprosiła ciężarną kobietę do podejścia do okienka przed innymi osobami. Również w aptecce zaobserwowałam pozytywną reakcję na kobietę w ciąży. **Dostała ona próbki dla siebie i dla maleństwa**” – dodaje inna ankietowana.

Gdzie najlepsza jakość obsługi?

Jak wynika z badania Polskiego Programu Jakość Obsługi, wyjątkowe traktowanie kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem najczęściej można zauważyć w super- i hipermarketach, aptekach oraz małych sklepach osiedlowych.

Najmniej przyjazne okazały się stacje paliw, urzędy oraz poczta.

Ranking jakości obsługi względem ciężarnych i kobiet z małymi dziećmi:	% respondentów, którzy zauważyli pozytywne zachowania personelu względem kobiet w ciąży lub z małym dzieckiem:
super/hipermarket	54,0%
apteka	32,6%
sklep osiedlowy	31,6%
sklep w centrum handlowym	30,8%
przychodnia	25,6%
bank	24,5%
restauracja/ bar	23,4%
poczta	10,7%
urząd	10,1%
stacja paliw	5,0%

Źródło: Polski Program Jakość Obsługi www.jakoscobslugi.pl

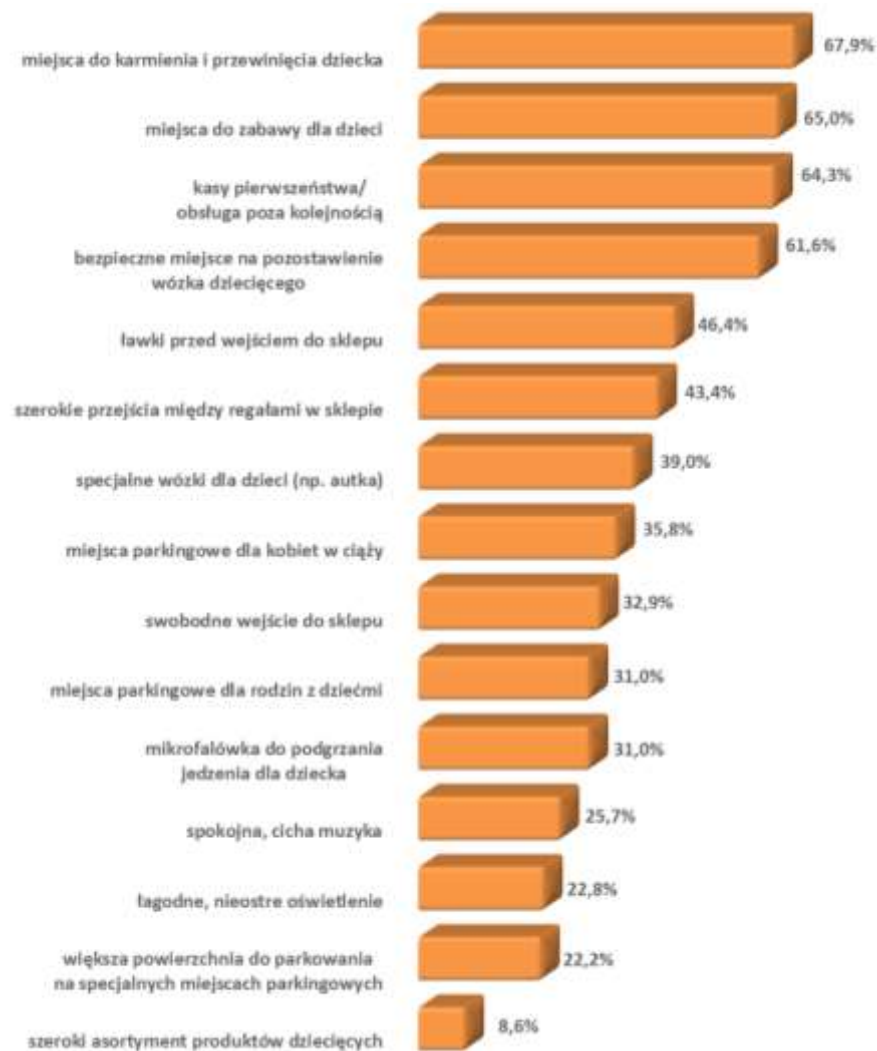
Powyższe wyniki nie są zaskakujące względem urzędów i poczty, gdzie problem życzliwej obsługi istnieje od wielu lat. W przypadku stacji paliw uzasadnieniem może być fakt, że nie są to miejsca ukierunkowane na rodziny z dziećmi i ciężarne. **Zaskakujący jest natomiast stosunkowo niski wynik restauracji i banków.**

Udogodnienia – dodatkowe koszty czy czysty zysk?

W czasach kryzysu sklepy walczą o każdego klienta, wydają miliony na reklamę. Co dziwne, jednocześnie ignorują jedną z ważniejszych grup społecznych – rodziców z dziećmi, którzy potrafią wydać pół pensji na wyprawkę, pieluszki czy dziecięce ubranka. Wyniki badania Polskiego Programu Jakość Obsługi jasno pokazują, że udogodnienia dla kobiet ciężarnych i z małymi dziećmi to dopiero przyszłość.

Respondenci w badaniu wskazali te udogodnienia, których zdecydowanie brakuje w polskich sklepach. **Jak się okazuje, są to miejsca do karmienia i przewinięcia dziecka (67,9%), miejsca do zabawy dla dzieci (65%) i kasy pierwszeństwa (64%).** Co ciekawe, w kasach pierwszeństwa lub w przypadku miejsc parkingowych często preferowana jest tylko jedna grupa uprzywilejowanych – czyli w niektórych sklepach z udogodnień mogą korzystać tylko ciężarne, a w niektórych tylko rodziny z małymi dziećmi. Jak już wcześniej zaprezentowaliśmy, kasy pierwszeństwa niestety często są fikcją, więc respondenci podkreślali, że nie jest istotne ile ich jest, ale w jaki sposób funkcjonują.

Jakich udogodnień BRAKUJE w polskich sklepach?



Źródło: Polski Program Jakość Obsługi www.jakoscobslugi.pl

Zaledwie 1% ankietowanych uznało, że nie brakuje żadnych udogodnień w polskich sklepach.

Dostępność przewijaka lub choćby łazienki to częsty problem w sklepach, które znajdują się poza centrum handlowym. A nawet jeżeli są dostępne, to bywają zamknięte na klucz, który trudno zlokalizować. Jak tłumaczą się sklepy, problemem jest utrzymanie takiego miejsca w czystości i wygospodarowanie na nie miejsca, ale czego się nie robi dla dobra klientów?

Zdaniem ankietowanych sklepy powinny pomyśleć także o automatach z jednorazowymi, „awaryjnymi” pieluszkami i o małych podestach w łazience, aby swobodnie postawić na nim dziecko i umyć mu ręce. Być może to fanaberia, podobnie jak mikrofalówka do podgrzania jedzenia dla dziecka, choć z drugiej strony z pewnością może wpłynąć na wybór przez klienta właśnie tego sklepu, a nie innego.

Według Moniki, mamy trójki dzieci „*najbardziej nieprzyjazne dla małych dzieci jest rażące światło i głośna muzyka w supermarketach. A mikrofalówki do podgrzania jedzenia, to w Polsce jeszcze nie widziałam. A jest to bardzo, bardzo potrzebne!*”. Inna respondentka stwierdziła ze smutkiem, że „*(...)najbardziej doskwierał mi brak przewijaków. Z innymi rzeczami można sobie jakoś poradzić, ale przewinięcie dziecka na stojąco, w zwykłej, najczęściej niezbyt czystej toalecie, to prawdziwe wyzwanie!*”.

Najprzyjaźniejsze Tesco

Polacy wskazali, które supermarkety i hipermarkety są najprzyjaźniejsze dla kobiet w ciąży i z małymi dziećmi. Największą ilość głosów oraz specjalne wyróżnienie otrzymały hipermarkety **TESCO**. W ocenie sklepów pod uwagę były brane zarówno udogodnienia, jak i ogólnie jakość obsługi (czyli np. życzliwość i pomoc personelu).

ilość wyróżnień od klientów:	sklep:
powyżej 50% głosów:	Tesco
40-49% głosów:	Real i Auchan
30-39% głosów:	Carrefour i Kaufland
20-29% głosów:	Biedronka i Lidl
10-19% głosów:	Piotr i Paweł, Alma, E. Leclerc, Intermarche
poniżej 10% głosów:	Netto, Stokrotka, Polo Market, Delikatesy Centrum, Żabka, Dino, Fresh Market, EKO

Źródło: Polski Program Jakość Obsługi www.jakoscobslugi.pl

Na kolejnych miejscach znalazły się Real oraz Auchan. W Auchan możemy liczyć na kasy pierwszeństwa (ok. 2 na linię kas), ale tylko dla osób niepełnosprawnych i kobiet w ciąży. Prowadzone są także szkolenia wśród kasjerów z obsługi osób uprzywilejowanych – według standardów powinni oni proponować innym klientom przepuszczenie osoby w ciąży jako pierwszej.

Co ciekawe, ponad 20% głosów uzyskały także Lidl i Biedronka, które nie posiadają kas pierwszeństwa. W takich sklepach bardzo wiele zależy od odpowiednich standardów i szkoleń, ale też od przyjazności osób obsługujących. „Kiedy byłam w ciąży specjalnie dla mnie otwarto dodatkową kasę. Podobny przywilej spotkał mnie, gdy robiłam zakupy z malutkim dzieckiem” – tak Marta z Warszawy opisuje swoje doświadczenia z siecią sklepów Biedronka.

Mniejsze sklepy, takie jak EKO, Fresh Market, Żabka czy Dino powinny przeanalizować ten wynik i zastanowić się, w jaki sposób mogłyby być bardziej przyjazne dla kobiet w ciąży i z małym dzieckiem. Z pewnością infrastruktura nie pozwala na wprowadzenie np. kącika do karmienia czy miejsca do zabawy, ale jest przecież jeszcze wiele innych możliwości.

Być może klienci nie wiedzą, że mogą w tych sklepach liczyć na specjalne udogodnienia? Przykładowo Polo Market nie znalazł się wysoko w zestawieniu, a jednak kobiety ciężarne mają tam pierwszeństwo, dzieci mogą zrobić swoje zakupy w dedykowanym dla nich wózek z chorągiewką. Jest nawet specjalny program zniżkowy dla rodziców z dziećmi.

Podsumowując, polskie sklepy, zwłaszcza w czasach kryzysu, powinny zadać sobie podstawowe pytanie: co robimy, aby kobiety w ciąży i z małym dzieckiem czuły się u nas dobrze? Liczne udogodnienia i życzliwość personelu mogą sprawić, że kobiety będą wolały jechać na drugi koniec miasta, aby zrobić zakupy właśnie w tym sklepie, a nie innym. Niestety, polscy klienci także mają do odrobienia pracę domową z przyjazności. Powinniśmy wreszcie zrozumieć, że nasze zachowania mogą w istotnym stopniu wpływać na postrzeganie tego pięknego okresu w życiu kobiety, jakim jest ciąża i macierzyństwo. I tak, właśnie w tym przypadku inni powinni mieć lepiej od nas.

**JUŻ WKRÓTCE II CZĘŚĆ RAPORTU:
czy dzieci mają wpływ na decyzje zakupowe rodziców?**



Więcej informacji na temat badania
i Polskiego Programu Jakość Obsługi:

www.jakoscobslugi.pl

program@jakoscobslugi.pl

tel. +71 799 89 59 wew. 41