YouGov®

KULUTTAJAKYSELY SUOMALAISILLE SÄHKÖN PUHELINMYYNNISTÄ

Marraskuu 2018

PAIKALLISVOIMA

Paikallisvoima ry

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018 - Johdanto

- YouGov **Finland** on toteuttanut tämän kyselytutkimuksen **Paikallisvoima ry:n** toimeksiannosta. *(Tämä tieto pyydetään kertomaan tuloksia mahdollisesti julkistettaessa).*

  Kyselytutkimuksen päätavoitteena oli selvittää suomalaisten näkemyksiä asenteita sähkön puhelinmyyntiin liittyen.

- Tiedot kerättiin sähköisenä kyselynä 5.11 – 7.11.2018 välisenä aikana YouGovin kuluttajapaneelissa. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat 18 vuotta täyttäneet suomalaiset. Lähtöotos muodostettiin ja lopullinen vastaajajoukko painotettiin suomalaista aikuisväestöä edustavaksi iän (18v.+), sukupuolen asuinpaikan mukaan. Kokonaisvastaajamäärä on 1007.
- Kokonaistuloksissa (N=1007) keskimääräinen luottamusväli on noin ±2,8%-yksikköä suuntaansa (95%:n luottamustasolla).
- Erillisissä Excel-raporteissa esitetään tulokset ristiintaulukoituna.

Sales Questor Oy edustaa Suomessa YouGovin tutkimuspalveluja. Projektin vastuuhenkilönä Sales Questor Oy:ssä on toiminut Ville Haikola (p. 040 7722651).

Paikallisvoima ry

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018 - Yhteenveto

Joka toinen suomalainen aikuinen on ollut sähkösopimusten puhelinmyynnin kohtee puolen vuoden sisällä. Sähkösopimusten puhelinmyynti kohdistuu muita useammin y 50 -vuotiaisiin ja aivan erityisesti yli 60 -vuotiaisiin. Hieman reilussa kymmenesosas (12%) sähkönmyyjän puhelinsoitto oli johtanut joko suoraan kauppaan tai lupaan lähettää tarjous. Lopulta kaikkiaan 8,5% soitoista oli johtanut sähkösopimuskauppaa

Joka kolmannelle oli jäänyt sähkön myyjän puhelinsoitosta kielteinen mielikuva ja myönteinen mielikuva oli jäänyt hieman harvemmalle, joka neljännelle. Puhelusta jäänyt mielikuva oli kuitenkin hieman parempi kuin vakuutusmyyjän soitosta jäänyt mielikuva ja selvästi parempi kuin lehtimyyjän soitosta jäänyt mielikuva.

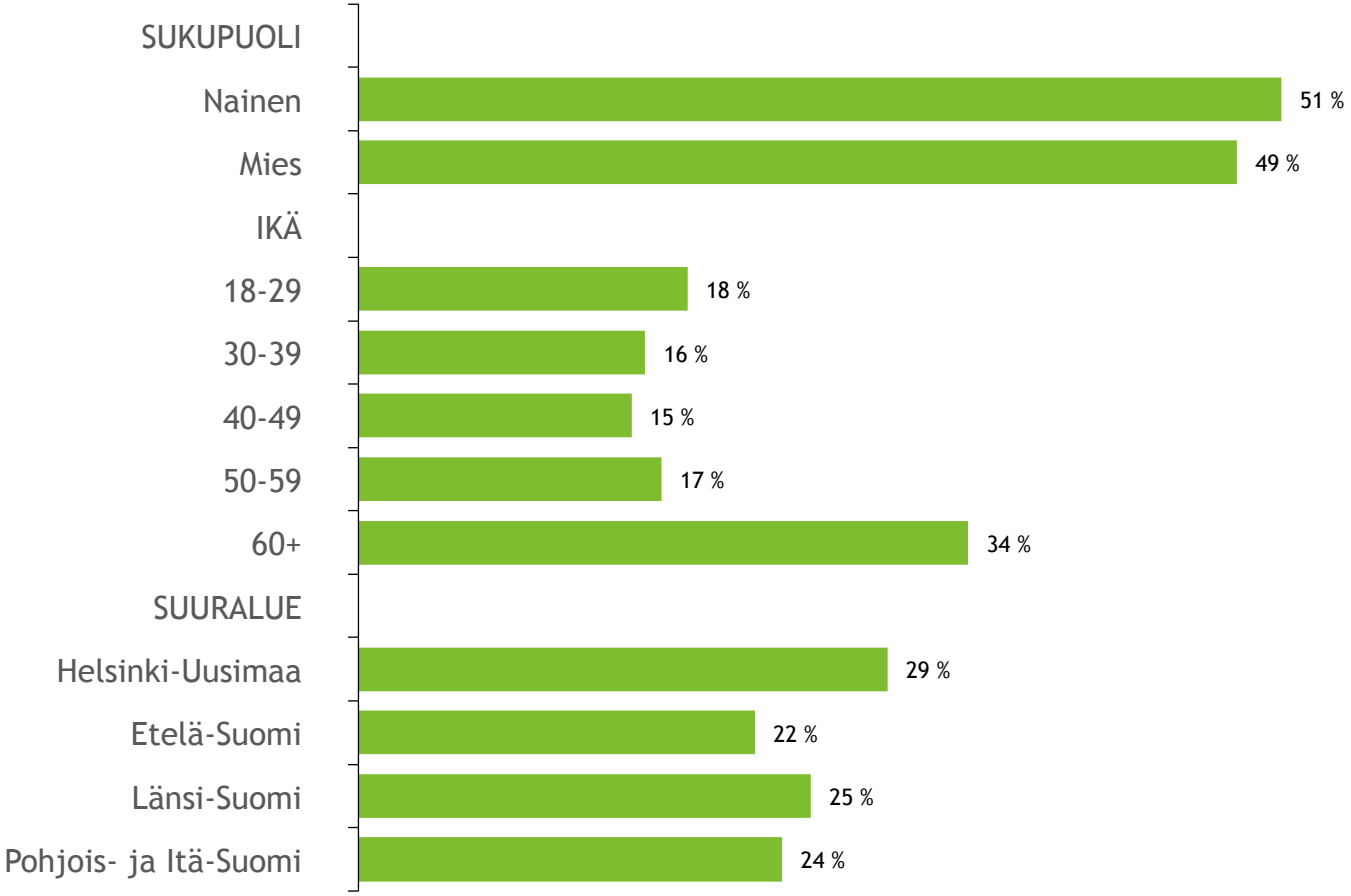
Neljä viidestä on mieluummin itse yhteydessä sähkönmyyjään kuin ottaa vastaan myyjältä soiton tai kohtaa myyjän jossain myyntipisteessä. Kolme neljästä kokeekin sähkösopimusten puhelinmyynnin häiritseväksi ja yli puolet myös epäilee sähkön puhelinmyyjän väitteitä ja osaamista. Omaa yhteydenottoa pidetään erityisesti miellyttävämpänä, hyväksyttävämpänä ja luotettavampana.

Kolme viidestä on sitä mieltä, että puhelinmyynnin yleisesti pitäisi olla sallittua vain jos kuluttaja on antanut siihen luvan. Kolmannes kieltäisi sen kokonaan ja vain 9% p sitä hyväksyttävänä.

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

KOHDERYHMÄN RAKENNE



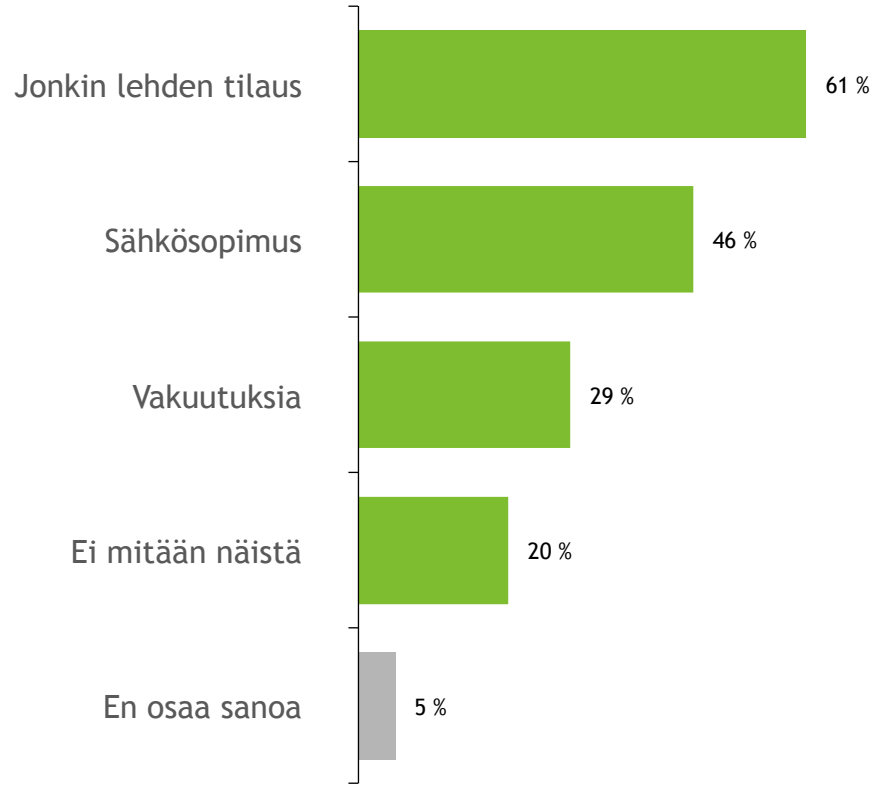
Edustava otos suomalaisesta aikuisväestöstä iän (18v.+), sukupuolen ja asuinalueen mukaan.

Base (1007), kaikki

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Lähes joka toiselle on viimeisen puolen vuoden sisällä yritetty myydä puhelimitse sähkösopimusta. Lehden puhelinmyynti on vielä yleisempää. Sähkösopimusten puhelinmyynti on ollut yleisintä vanhemmissa ikäluokissa, kuten lehti- ja vakuutusmyynnissäkin.



	Nainen (N=516)	Mies (N=491)	18-29v. (N=184)	30-39v. (N=160)	40-49v. (N=153)	50-59v. (N=169)	60v.+ (N=341)
Jonkin lehden tilaus	62 %	60 %	41 %	47 %	66 %	63 %	75 %
Sähkösopimus	**42 %**	**50 %**	**35 %**	**40 %**	**37 %**	**50 %**	**56 %**
Vakuutuksia	29 %	28 %	19 %	24 %	29 %	39 %	31 %
Ei mitään näistä	20 %	21 %	30 %	26 %	21 %	19 %	13 %
En osaa sanoa	5 %	5 %	6 %	9 %	7 %	3 %	2 %

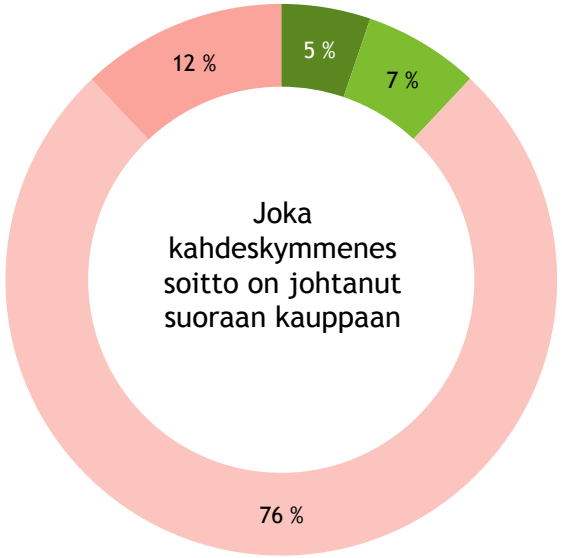
Onko sinulle soittanut viimeisen puolen vuoden aikana puhelinmyyjä myydäkseen sinulle jotakin seuraavista? Valitse kaikki, joita sinulle on puhelimitse yritetty myydä puolen vuoden aikana.

Base (1007), kaikki

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Lähes yhdeksän kymmenestä on kieltäytynyt tarjouksesta sähkön puhelinmyyjän soittaessa. Tarjouksesta muita useammin kiinnostuvat miehet ja 30-39 -vuotiaat. Yli 60-vuotiaat, joita useimmin sähkön puhelinmyynnillä lähestytään, kiinnostuvat muita harvemmin.



	Nainen (N=215)	Mies (N=245)	18-29v. (N=64)	30-39v. (N=64)	40-49v. (N=57)	50-59v. (N=85)	60 (N=
Tein kaupat ja sovittiin, että minulle lähetetään uusi sähkösopimus allekirjoitettavaksi	5 %	6 %	4 %	7 %	7 %	7 %	4
Kiinnostuin ja sovittiin, että minulle lähetetään tarjous pohdittavaksi	5 %	9 %	10 %	12 %	7 %	5 %	4
Kuuntelin asian, mutta kieltäydyin tarjouksesta / sopimuksesta puhelun aikana	78 %	73 %	67 %	66 %	72 %	73 %	84
Katkaisin puhelun kuuntelematta	12 %	12 %	19 %	14 %	15 %	12 %	8

- Tein kaupat ja sovittiin, että minulle lähetetään uusi sähkösopimus allekirjoitettavaksi
- Kiinnostuin ja sovittiin, että minulle lähetetään tarjous pohdittavaksi
- Kuuntelin asian, mutta kieltäydyin tarjouksesta / sopimuksesta puhelun aikana
- Katkaisin puhelun kuuntelematta

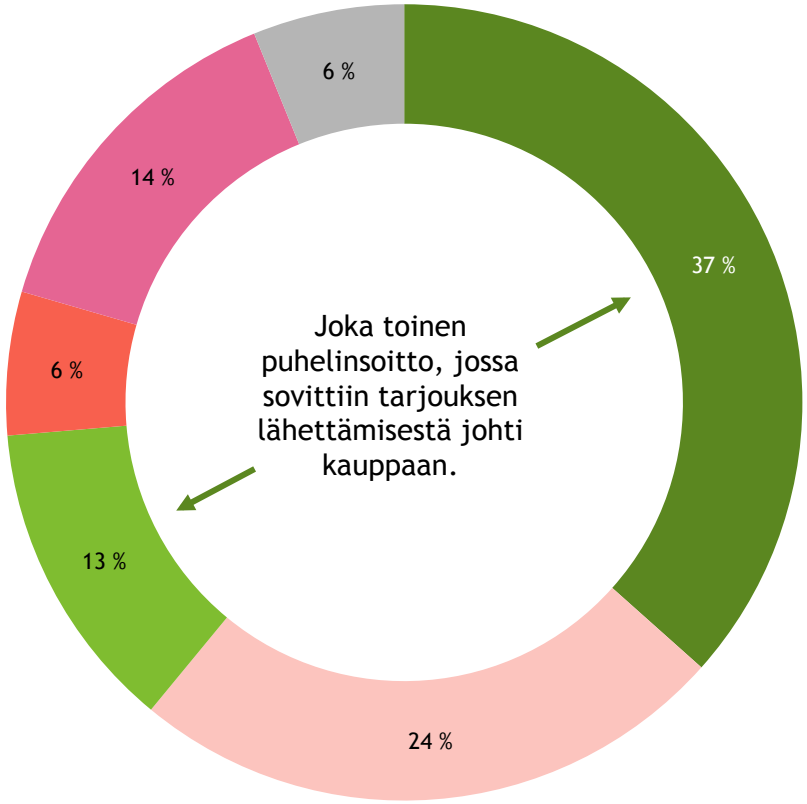
Mitä seurasi siitä, kun sinulle viimeksi soitti puhelinmyyjä myydäkseen sinulle sähkösopimuksen?

Base (460), sähkön puhelinmyyjä soittanut 6kk sisällä

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Myyntisoitoista, joissa sovittiin sähkösopimustarjouksen lähettämisestä, joka viides olikin sähkösopimus. Joka seitsemäs sanoo, ettei lopulta saanut myyjältä tarjousta (tai muutakaan materiaalia).



- Sain tarjouksen ja päätin hyväksyä sen
- Sain tarjouksen, mutta en hyväksynyt sitä
- Sainkin tarjouksen sijaan sopimuksen allekirjoitettavaksi, ja allekirjoitin sen
- Sainkin tarjouksen sijaan sopimuksen allekirjoitettavaksi, mutta en allekirjoittanut sitä
- En saanut tarjousta (tai muutakaan materiaalia) myyjältä
- En osaa sanoa

HUOM! N=31 - tulos suuntaa antava

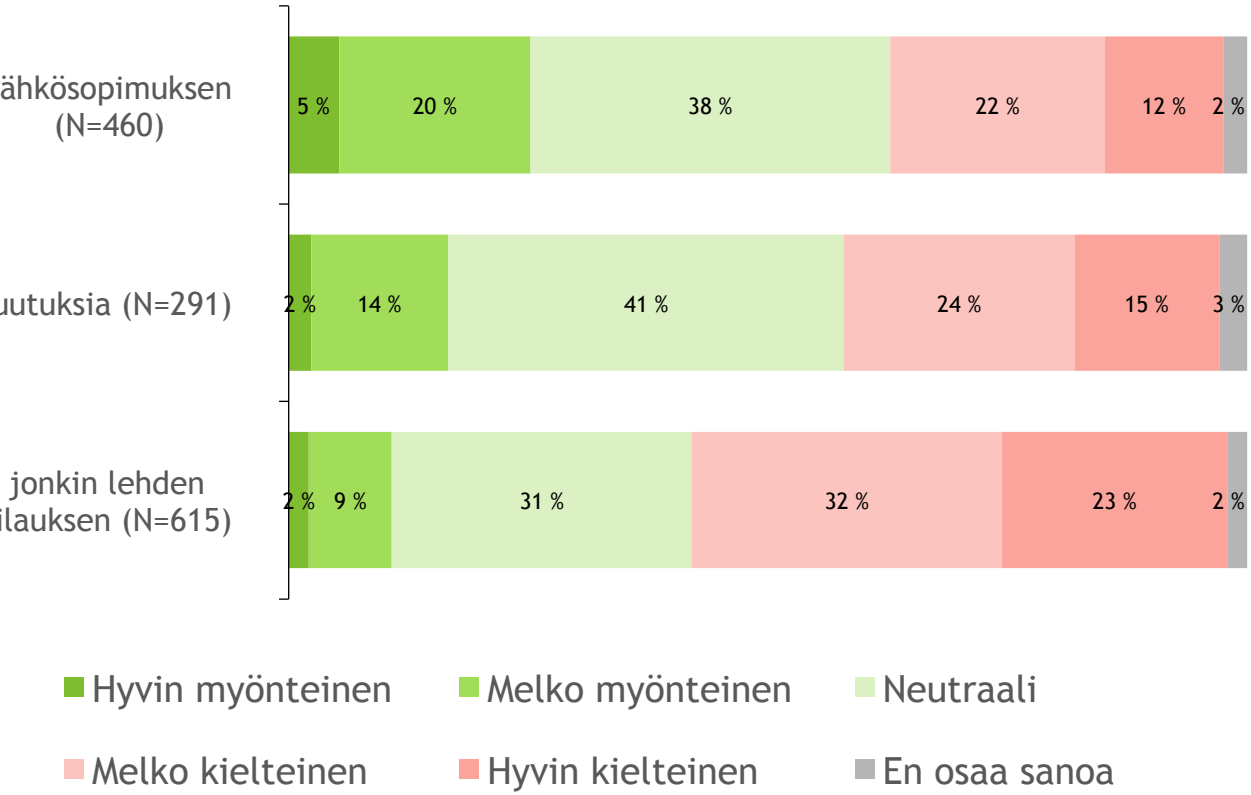
Mitä seurasi siitä, kun sovitte, että puhelinmyyjä lähettää tarjouksen pohdittavaksi?

Base (31), sähkön puhelinmyyjä soittanut 6kk sisällä ja puhelussa sovittiin tarjouksen lähettämisestä

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Sähkösopimuksen myyjästä on jäänyt muita useammin myönteinen mielikuva, joka neljännelle oli jäänyt sähkönmyyjän soitosta myönteinen mielikuva. Heidänkin joukossa kuitenkin oli enemmän kielteisen mielikuvan saaneita, joka kolmas. Suurimmalle osalle jäi neutraali mielikuva.



Sähkösopimuksen	Nainen (N=215)	Mies (N=245)	18-29v. (N=64)	30-39v. (N=64)	40-49v. (N=57)	50-59v. (N=85)
Myönteinen	28 %	23 %	24 %	**32 %**	20 %	24 %
Kielteinen	30 %	**39 %**	34 %	35 %	35 %	32 %
Vakuutuksia	Nainen (N=152)	Mies (N=140)	18-29v. (N=36)	30-39v. (N=39)	40-49v. (N=44)	50-59v. (N=65)
Myönteinen	17 %	17 %	13 %	18 %	17 %	16 %
Kielteinen	37 %	41 %	42 %	35 %	42 %	37 %
jonkin lehden tilauksen	Nainen (N=319)	Mies (N=296)	18-29v. (N=76)	30-39v. (N=75)	40-49v. (N=100)	50-59v. (N=107)
Myönteinen	**14 %**	7 %	11 %	15 %	**5 %**	9 %
Kielteinen	50 %	**62 %**	61 %	56 %	58 %	55 %

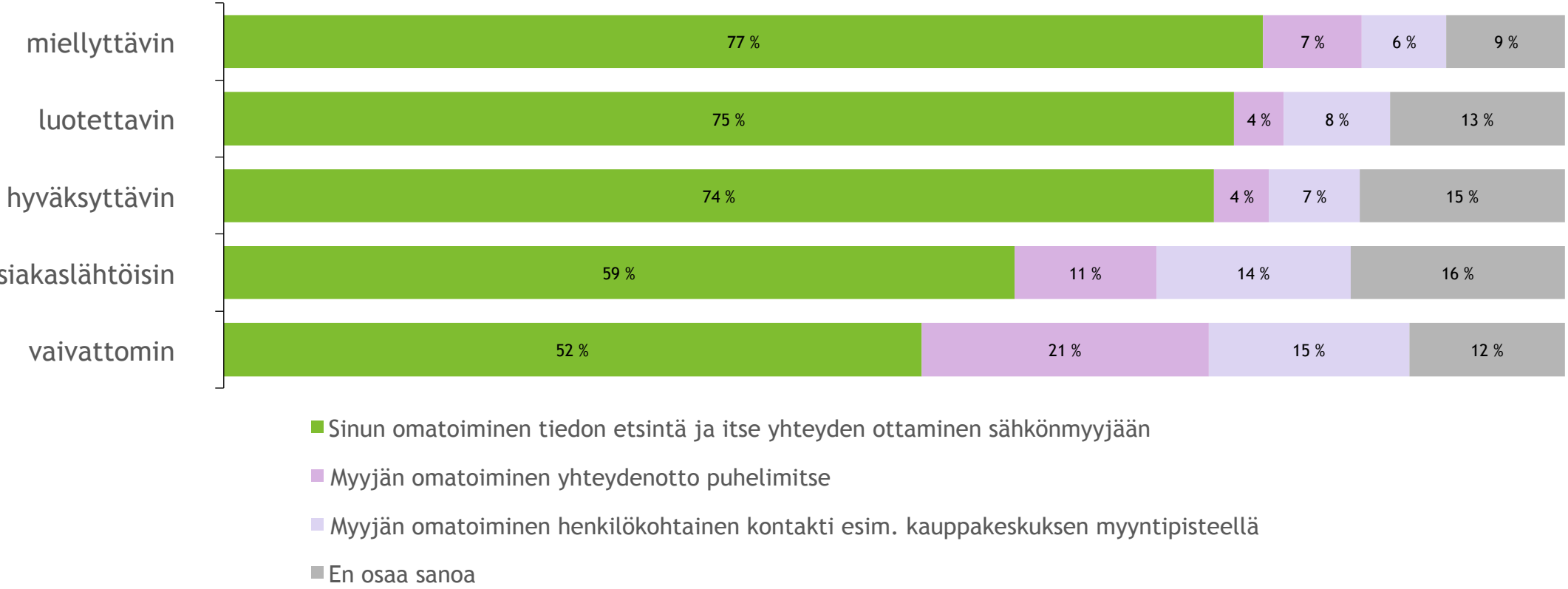
Millainen mielikuva sinulle kokonaisuudessaan jäi puhelinmyyjän toiminnasta, kun myyjä viimeksi sinulle soitti myydäkseen…?

Base, ko. tuotteen puhelinmyyjä soittanut

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Itse yhteyden ottaminen sähkön myyjään koetaan kaikissa esitetyissä väittämissä parhaaksi vaihtoehdoksi. Erityisen selvästi se nousee ykköseksi miellyttävyydessä, luotettavuudessa ja hyväksyttävyydessä.



Vertaile seuraavaksi kolmea tapaa hankkia sähkösopimus, jotka tässä ovat a) myyjän omatoiminen yhteydenotto sinuun puhelimitse b) myyjän omatoiminen henkilökohtainen kontakti esimerkiksi kauppakeskuksen käytävän myyntipisteellä ja c) sinun omatoiminen tiedon etsintä sähkösopimuksista ja itse yhteyden ottaminen sähkönmyyjään. **Mikä sähkösopimusten hankintatapa on mielestäsi…?**

Base (1007), kaikki

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Nuorimmissa on vanhempia enemmän niitä, jotka kokevat myyjän omatoimisen yhteydenoton (puhelimitse tai kasvotusten) parhaaksi tavaksi eri mittareiden suhteen. Silti nuorissakin on selkeä enemmistö niitä, jotka kokevat oman yhteydenoton parhaaksi (pl. vaivattomuus).

	KAIKKI (N=1007)	Nainen (N=516)	Mies (N=491)	18-29v. (N=184)	30-39v. (N=160)	40-49v. (N=153)	50-59v. (N=169)	60v.+ (N=341)
miellyttävin								
Myyjän omatoiminen yhteydenotto puhelimitse /kasvotusten	14 %	13 %	15 %	18 %	9 %	9 %	13 %	16 %
Sinun omatoiminen tiedon etsintä ja itse yhteyden ottaminen sähkönmyyjään	77 %	79 %	76 %	76 %	80 %	81 %	80 %	75 %
luotettavin								
Myyjän omatoiminen yhteydenotto puhelimitse /kasvotusten	12 %	12 %	11 %	17 %	9 %	8 %	10 %	12 %
Sinun omatoiminen tiedon etsintä ja itse yhteyden ottaminen sähkönmyyjään	75 %	73 %	77 %	75 %	78 %	78 %	79 %	72 %
hyväksyttävin								
Myyjän omatoiminen yhteydenotto puhelimitse /kasvotusten	11 %	10 %	12 %	17 %	7 %	7 %	12 %	11 %
Sinun omatoiminen tiedon etsintä ja itse yhteyden ottaminen sähkönmyyjään	74 %	71 %	77 %	72 %	76 %	79 %	74 %	71 %
asiakaslähtöisin								
Myyjän omatoiminen yhteydenotto puhelimitse /kasvotusten	25 %	26 %	24 %	34 %	20 %	24 %	25 %	23 %
Sinun omatoiminen tiedon etsintä ja itse yhteyden ottaminen sähkönmyyjään	59 %	56 %	62 %	56 %	63 %	58 %	57 %	60 %
vaivattomin								
Myyjän omatoiminen yhteydenotto puhelimitse /kasvotusten	36 %	37 %	36 %	49 %	31 %	31 %	35 %	35 %
Sinun omatoiminen tiedon etsintä ja itse yhteyden ottaminen sähkönmyyjään	52 %	50 %	54 %	45 %	56 %	57 %	55 %	50 %

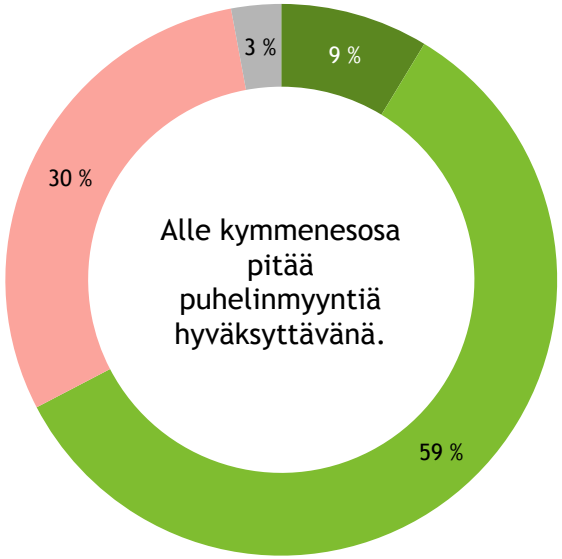
Vertaile seuraavaksi kolmea tapaa hankkia sähkösopimus, jotka tässä ovat a) myyjän omatoiminen yhteydenotto sinuun puhelimitse b) myyjän omatoiminen henkilökohtainen kontakti esimerkiksi kauppakeskuksen käytävän myyntipisteellä ja c) sinun omatoiminen tiedon etsintä sähkösopimuksista ja itse yhteyden ottaminen sähkönmyyjään. **Mikä sähkösopimusten hankintatapa on mielestäsi…?**

Base, kaikki

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Enemmistö, kolme viidestä, sanoo, että puhelinmyynnin tulisi olla sallittua vain jos kuluttaja on antanut siihen luvan. Joka kolmas haluaisi kieltää puhelinmyynnin kokonaan. Nuorimmista hieman vanhempia useampi pitää puhelinmyyntiä hyväksyttävänä.



	KAIKKI (N=1007)	Nainen (N=516)	Mies (N=491)	18-29v. (N=184)	30-39v. (N=160)	40-49v. (N=153)	50- (N=
Puhelinmyynti on hyväksyttävää	9 %	8 %	9 %	12 %	6 %	4 %	6
Puhelinmyynnin pitäisi olla sallittua vain, jos kuluttaja on antanut siihen luvan	59 %	60 %	57 %	63 %	58 %	56 %	57
Puhelinmyynti pitäisi kieltää kokonaan	30 %	28 %	32 %	22 %	33 %	38 %	35
En osaa sanoa	3 %	3 %	3 %	3 %	4 %	2 %	2

- Puhelinmyynti on hyväksyttävää
- Puhelinmyynnin pitäisi olla sallittua vain, jos kuluttaja on antanut siihen luvan
- Puhelinmyynti pitäisi kieltää kokonaan
- En osaa sanoa

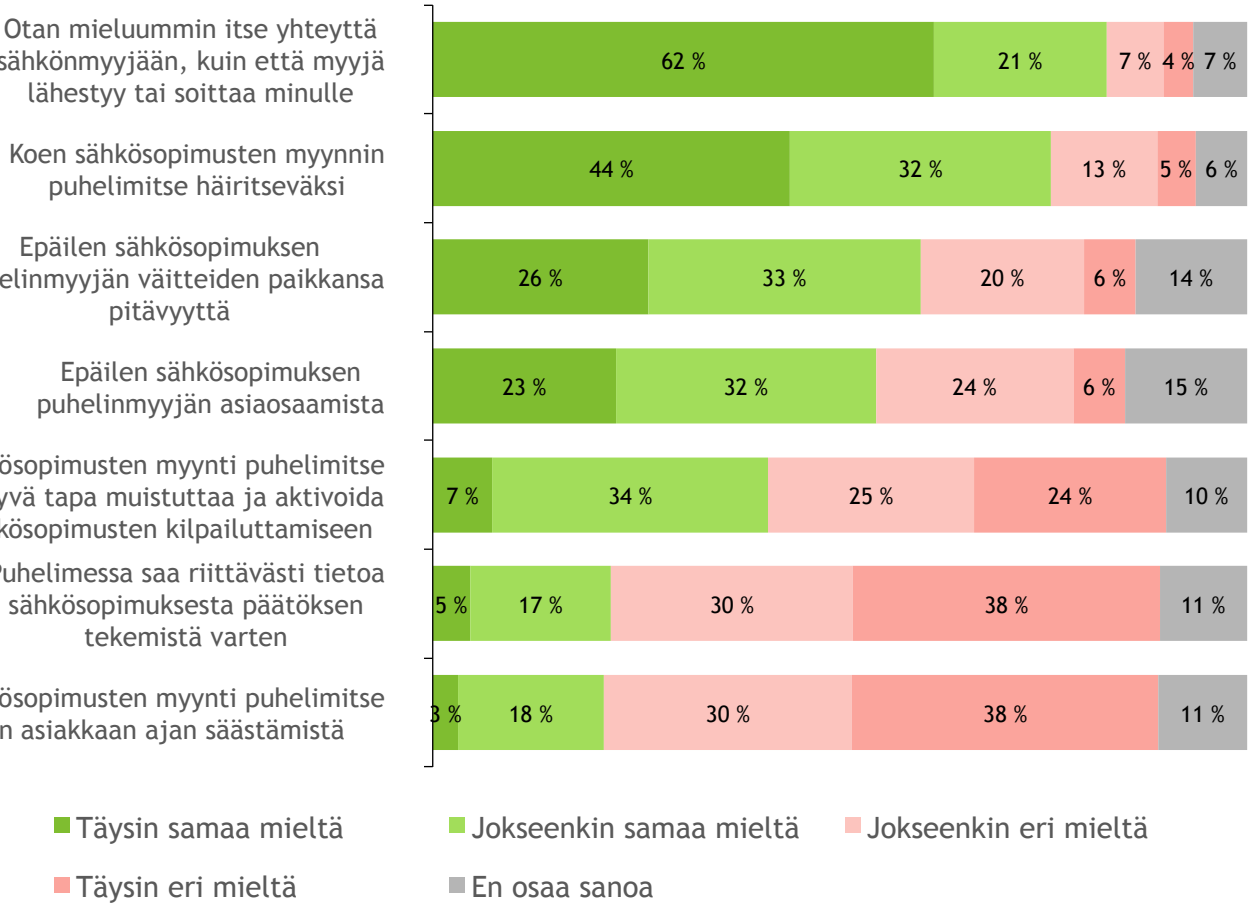
Mikä seuraavista kuvaa mielipidettäsi yleisesti puhelinmyyntiin liittyen?

Base (1007), kaikki

YouGov

Kuluttajakysely sähkön puhelinmyynnistä marraskuu 2018

Neljä viidestä on mieluummin itse yhteydessä sähkön myyjään ja kolme neljästä kokee sähkösopimusten puhelinmyynnin häiritseväksi. Yli puolet myös epäilee sähkön puhelinmyyjän väitteitä ja osaamista.



	Nainen (N=516)	Mies (N=491)	18-29v. (N=184)	30-39v. (N=160)	40-49v. (N=153)	50-59v. (N=169)
Otan mieluummin itse yhteyttä sähkönmyyjään, kuin että myyjä lähestyy tai soittaa minulle	82 %	83 %	82 %	85 %	81 %	84 %
Koen sähkösopimusten myynnin puhelimitse häiritseväksi	77 %	75 %	75 %	80 %	76 %	78 %
Epäilen sähkösopimuksen puhelinmyyjän väitteiden paikkansa pitävyyttä	54 %	**66 %**	**66 %**	61 %	60 %	58 %
Epäilen sähkösopimuksen puhelinmyyjän asiaosaamista	47 %	**62 %**	53 %	58 %	57 %	58 %
Sähkösopimusten myynti puhelimitse on hyvä tapa muistuttaa ja aktivoida sähkösopimusten kilpailuttamiseen	42 %	40 %	45 %	40 %	42 %	43 %
Puhelimessa saa riittävästi tietoa sähkösopimuksesta päätöksen tekemistä varten	22 %	22 %	22 %	23 %	20 %	17 %
Sähkösopimusten myynti puhelimitse on asiakkaan ajan säästämistä	23 %	19 %	23 %	18 %	18 %	21 %

Arvioi seuraavia väittämiä sähkösopimusten puhelinmyyntiin liittyen. Jos et ole ollut sähkösopimuksen puhelinmyynnin kohteena, anna arviosi mielikuvasi pohja

Base (1007), kaikki

YouGov