

Вініш П., Пракаш Пінто, Ікбал Тонсе Хавалдар, М. М. Мунші

Подолання емоційного дискомфорту на касі закладу роздрібно́ї торгівлі: Потенційні методи відвертання уваги та висновки

Покупці закладів роздрібно́ї торгівлі часто чекають, аби завершити свої покупки, під час оформлення замовлення. Попередні дослідження показують, що довгі черги на касі та затримки в обслуговуванні негативно впливають на оцінювання покупцями послуг торговельного закладу. У цьому дослідженні аналізуються методи відвертання уваги, створені потенційними покупцями та закладами торгівлі, та їхній вплив на емоційний дискомфорт через стрес від скупчення людей. У статті використаний метод перехресного дослідження; було опитано 385 респондентів, які відвідували цільові точки роздрібно́ї торгівлі в Бенгалуру, Індія. За допомогою кореляційного аналізу досліджений взаємозв'язок між самостійним відвертанням уваги, методами відвертання уваги, які застосовують торговельні заклади, та емоційним дискомфортом. Дослідження показало, що самостійне відвертання уваги негативно корелює з дискомфортом під час очікування в черзі ($r = -0,119$) і дискомфортом під час сплати рахунку ($r = -0,119$). Навпаки, методи відвертання уваги, застосовані закладами торгівлі, ($r = -0,161$) і відеодисплеї поруч із касою ($r = 0,116$) ефективно знижують емоційний дискомфорт під час очікування в черзі. На додаток, дисплеї в точках покупки ($r = -0,265$) і наявність прохолодних напоїв поруч із касою ($r = -0,175$) ефективно знижують емоційний дискомфорт під час оплати рахунків. Отож, це дослідження пропонує життєздатні та доступні методи поліпшення якості очікування клієнтів при одночасному збільшенні прибутку торговельних закладів.

Ключові слова: роздрібні покупки, супермаркет, гіпермаркет, очікування, черга, оплата рахунків, залучення клієнтів, відвертання уваги, Індія

Класифікація JEL: D91, L81, M31



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.