

UNFAIR OFFERS - ÜZLETI
telefonos kérdőív - v2

VÁLASZADÓ KIVÁLASZTÁSA

ATTÓL, AKI FELVESZI A TELEFONT

Jó napot/estét kívánok. XY vagyok, a budapesti BellResearch intézet munkatársa.

A vállalat egyik olyan vezetőjével szeretnék beszélni, aki felvilágosítást tud adni a vállalati marketingről, tájékoztatási gyakorlatról, hirdetésekről, a honlapjuk tartalmáról. Lehet a vállalat tulajdonosa, ügyvezető igazgatója, kereskedelmi, marketing, értékesítési vezetője vagy az ő helyetteseik.

HA MÁR A CÉLSZEMÉLLYEL BESZÉLSZ

Országos felmérést készítünk a vállalatok hirdetési, tájékoztatási gyakorlatáról. Az Önök cége/intézménye a nyilvánosan is elérhető KSH adatbázisokból véletlenszerűen került kiválasztásra.

Szeretném megnyugtatni, hogy nem kívánunk Önnek semmit eladni, kizárólag a véleményére lennénk kíváncsiak, amit a statisztikai törvény értelmében szigorúan bizalmasan kezelünk, és kizárólag e kutatás keretei között, név nélkül, összesítve dolgozunk fel.

Segítene nekünk azzal, hogy válaszolna most körülbelül 15 rövid kérdésre?

Q1. Milyen beosztásban vagy minőségben dolgozik Ön ennél a vállalatnál?

DP: kötelező, egy válasz

- 1 tulajdonos
- 2 ügyvezető igazgató v. annak helyettese
- 3 kereskedelmi, marketing, értékesítési és hasonló vezető v. annak helyettese
- 4 egyéb →búcsúzás1

MINTAELENŐRZÉS

Elsőként néhány jellemző adatot szeretnék a vállalatról megtudni, ami a statisztikai elemzést segíti majd elő.

Q2. Melyik településen van az Önök (magyarországi) székhelye?

DP: kötelező, legördülő menü

DP: figyelni a kvótát

1 Budapest

2 vidéki település

nincs Magyarországon bejegyezve →búcsúzás2

NT/NV →búcsúzás3

Q3. Hány fő áll munkaviszonyban az Önök vállalatával?

DP: kötelező, egy válasz

DP: figyelni a kvótát

ANK: felolvasható a válaszlehetőségeket, ha szükséges

1 egy se vagy 1-9 →búcsúzás2

2 10-19

3 20-49

4 50 -99

5 100-199

6 200-249

NT/NV →búcsúzás3

Q4. Melyik ágazatban működik az Önök vállalata?

DP: kötelező, egy válasz

DP: figyelni a kvótát

ANK: felolvasható a válaszlehetőségeket, ha szükséges

1 termelő ágazatok: ipar, építőipar, mezőgazdaság, bányászat, energia

2 kereskedelem, vendéglátás, javítás, szállítás, közlekedés, távközlés

3 (gazdasági, pénzügyi, közösségi, személyi) szolgáltatás, de nem reklámügynökség

4 reklámügynökség

NT/NV →búcsúzás3

REKLÁMGYAKORLAT

Elsőként az Önök cégének kommunikációjáról fogom kérdezni, tehát arról, hogy ahogyan a cég hírt ad magáról a vevőinek, ügyfeleinek, üzleti partnereinek. Ha esetleg a cég külföldön is értékesít, kérem, hogy most csak a magyarországi piacra gondoljon.

Q5. Jelenleg van az Önök cégének internetes honlapja?

DP: egy válasz

- 1 van
- 2 nincs
- 99 NT/NV

Q6. Jelenleg van az Önök cégének saját Facebook [fészbuk] vagy más közösségi oldala?

DP: egy válasz

- 1 van, ha van, mely közösségi oldalak:
- 2 nincs
- 99 NT/NV

Q7. Most fel fogok sorolni néhány kommunikációs, illetve hirdetési formát. Kérem, mondja meg mindegyikről, hogy az Önök cége az elmúlt 1 évben használta-e azt a formát arra, hogy hírt adjon magáról, a termékéről vagy szolgáltatásáról, valamilyen eseményéről, kereskedelmi akciójáról.

DP: soronként egy válasz + nyitott

		igen	nem	NT/NV
1	hirdetés ingyenesen terjesztett reklámújságban, amelyben több cég hirdet	1	2	99
2	szórólap	1	2	99
3	katalógus, prospektus	1	2	99
4	óriásplakát, plakát közterületen vagy üzletekben, intézményekben (pl. patika, posta)	1	2	99
5	hirdetés a cég kirakatában, bejáratánál, kerítésén	1	2	99
6	hirdetés nyomtatott sajtóban, újságban	1	2	99
7	PR-cikk nyomtatott sajtóban	1	2	99
8	külön postai levél (nem a számlához kapcsolódó)	1	2	99
9	email, emailes hírlevél	1	2	99

10	online hirdetés interneten, pl. ún. banner vagy pop-up reklám (nem a saját honlapon), keresőmarketing kampány	1	2	99
11	rádióreklám	1	2	99
12	tévéreklám	1	2	99
13	szakmai konferencia	1	2	99
14	kiállítás, termékbemutató	1	2	99
15	telefonos direkt marketing (DM)	1	2	99
16	egyéb forma, éspedig: DP: szövegdohoz	1	2	99

Q8. Az utóbbi 1 évben értékesített az Önök cége közvetlenül, akár lakossági, akár üzleti, intézményi fogyasztók számára?

Közvetlen értékesítésen azt értem, hogy az árujukat, szolgáltatásukat a végfelhasználónak adták el, nem pedig pl. nagykereskedőnek

DP: egy válasz

- 1 közvetlenül lakossági fogyasztók számára
- 2 közvetlenül üzleti, intézményi fogyasztók számára
- 3 nem értékesített közvetlenül (csak nagykereskedőnek vagy közvetítőnek; nem saját maga adta el, beszállított)
- 99 NT/NV

Q9. Az Önök cégének vannak akár magyar, akár külföldi konkurensei, versenytársai, akikkel közvetlenül versenyeznek a magyar piacon a vásárlókért, vendégekért, ügyfelekért?

DP: egy válasz

- 1 van (legalább egy konkurens)
- 2 nincs egy konkurens se
- 99 NT/NV

Q10. Az utóbbi 1 évben mennyire figyelnek Önök a hazai versenytársak kommunikációjára, hirdetési és marketing tevékenységére?

Válaszát ötfokú skálán fejezheti ki, amelyen az 5-ös azt jelenti, hogy nagyon odafigyelnek, az 1-es pedig azt, hogy egyáltalán nem figyelnek oda. A közbeeső fokozatokkal árnyalhatja a véleményét.

DP: ha van közvetlen versenytárs, azaz q9=1

DP: egy válasz, 1-5 skála

- 99 NT/NV

HIRDETŐI TUDATOSSÁG

Q11. Ön hogy tudja, jelenleg Magyarországon van hatályos törvény, jogszabály arra vonatkozóan, hogy egy vállalat esetében mi számít kereskedelmi üzleti kommunikációnak, reklámnak és mi nem?

DP: egy válasz

- 1 konkrétan tudja, hogy van
- 2 nem tudja, de feltételezi, hogy van
- 3 konkrétan tudja, hogy nincs
- 4 nem tudja, de feltételezi, hogy nincs
- 99 NT/NV

Q12. Ön hogy tudja, jelenleg Magyarországon van hatályos törvény, jogszabály arra vonatkozóan, hogy egy vállalat milyen fajta információknak, megállapításoknak kell szerepelniük és milyenek nem szerepelhetnek?

DP: egy válasz

- 1 konkrétan tudja, hogy van
- 2 nem tudja, de feltételezi, hogy van
- 3 konkrétan tudja, hogy nincs
- 4 nem tudja, de feltételezi, hogy nincs
- 99 NT/NV

Q13. Tudomása szerint melyek azok a fő törvények, jogszabályok, amelyek ma Magyarországon a vállalatok üzleti kommunikációjára vagy reklámjairavonatkoznak?

DP: ha van szerinte ilyen jogszabály, azaz q11<3 vagy q12<3

DP: nyitott + kérdezői kódolás: soronként 1 válasz

		említi	nem említi
1	médiatörvény	1	2
2	versenytörvény (törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról)	1	2
3	reklámtörvény (törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól)	1	2
4	törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról	1	2
5	törvény az elektronikus kereskedelemről	1	2

6	egyéb törvény, jogszabály, melynek tartalmát v. címét megnevezi	1	2
---	---	---	---

99 nem tud egy konkrét jogszabályt sem említeni

Q14. Az Ön megítélése szerint jelenleg Magyarországon a gazdasági célú hirdetésekre vonatkozó törvények, jogszabályok túl szigorúak, és így akadályozzák a tisztességes vállalatokat, vagy túl enyhék, és nem korlátozzák eléggé a fogyasztók megtévesztésére törekvő vállalatokat?

DP: ha van szerinte ilyen jogszabály, azaz q11<3 vagy q12<3

DP: egy válasz

- 1 túl szigorúak
- 2 túl enyhék
- 3 is-is, van, amiben túl szigorúak és van, amiben túl enyhék
- 4 épp megfelelőek
- 99 NT/NV

Q15. Ön hogy tudja, jelenleg Magyarországon egy vállalat felelősségre vonható abban az esetben, ha ...?

DP: random sorrend

DP: soronként egy válasz

		felelősségre vonható	nem vonható felelősségre	NT/NV
1	bebizonyosodik, hogy nem minden vonatkozásban igaz az, amit a hirdetésében állít	1	2	99
2	nem tudja tényszerűen, adatokkal, kutatásokkal bizonyítani, hogy a hirdetésében szereplő állítása megalapozott	1	2	99
3	a hirdetésében azt állítja, hogy az ő áruja, szolgáltatása a legjobb a piacon, és ezt nem tudja igazolni	1	2	99
4		1	2	99
5	az áru, a szolgáltatás további fontos feltételét vagy hátrányát elhallgatja a hirdetésben	1	2	99
6	a hirdetése megtévesztheti a átlagembert	1	2	99

Q16. Az Ön véleménye szerint egy vállalat hirdetése alkalmas az átlagember megtévesztésére azokban az esetekben, amelyeket most felsorolok?

DP: random sorrend

DP: soronként egy válasz

		igen	nem	NT/NV
1	ha a hirdetés közli a szolgáltatás árát, de nem közli, hogy plusz költségek is lehetnek	1	2	99
2	ha egy közismert ember szerepel a hirdetésben, aki elmondja, hogy mióta a terméket használja, nem korpás a haja, ám ő maga a terméket nem próbálta ki	1	2	99
3	ha energiatakarékosként hirdetik a terméket, holott az energia megtakarítás csökkenése nem igazolható	1	2	99
4	ha környezetbarátként hirdetik a terméket, holott csak a csomagolása az	1	2	99
5	ha a hirdetés elhallgatja, hogy a reklámozott áru csak bizonyos üzletekben vagy csak rövid ideig kapható	1	2	99
6	ha egyes feltételeket nem vagy nehezen érzékelhető módon (pl. apróbetű) közölnek	1	2	99

Q17. Az utóbbi 1 évben találkozott Ön a versenytársai hirdetéseivel olyannal, amelyről Ön úgy gondolta, hogy ...?

DP: ha vannak versenytársai, azaz q9=1

DP: random sorrend

DP: soronként egy válasz

		igen	nem	NT/NV
1	nem minden vonatkozásban igaz az, amit a állít	1	2	99
2	a versenytárs nem tudja tényszerűen, adatokkal, kutatásokkal bizonyítani, hogy a hirdetésében szereplő állítása megalapozott	1	2	99
3	a versenytárs a hirdetésében azt állította, hogy az ő áruja, szolgáltatása a legjobb a piacon, és ezt nem tudta igazolni	1	2	99
4		1	2	99

5	az áru, a szolgáltatás megvásárlásának fontos korlátját, hátrányát elhallgatta a versenytárs a	1	2	99
6	a versenytárs hirdetése megtévesztheti a átlagembert	1	2	99

Q18. Mostanában vagy régebben előfordult az Önök cégével, hogy valamely vevő, fogyasztó vagy hatóság kifogásolta az Önök hirdetését azzal az indoklással, hogy ...?

DP: 1-6 item random sorrendben

DP: soronként egy válasz + nyitott

		igen	nem	soha nem hirdettek semmilyen módon	NT/NV
1	nem minden vonatkozásban igaz az, amit a hirdetés állít	1	2	3	99
2	Önök nem tudják tényszerűen, adatokkal, kutatásokkal bizonyítani, hogy a hirdetésében szereplő állítás megalapozott	1	2	3	99
3	Önök a hirdetésében azt állították, hogy az Önök áruja, szolgáltatása a legjobb a piacon	1	2	3	99
4	Önök a hirdetésében azt állították, hogy a többiek áruja, szolgáltatása rosszabb, mint az Önöké	1	2	3	99
5	az áru, a szolgáltatás megvásárlásának fontos korlátját, hátrányát elhallgatta az Önök hirdetése	1	2	3	99
6	az Önök hirdetése megtévesztheti a józan gondolkodású átlagembert	1	2	3	99
7	másféle indoklással, éspedig: DP: szövegdoboz	1	2	3	99

REKLÁMÜGYNÖKSÉG

Q19. Az Ön tapasztalata szerint a megrendelők nagy vonalakban tisztában vannak azzal, hogy milyen szabályokat, korlátozásokat kell betartani egy vállalati hirdetésnél vagy inkább az a jellemző, hogy számos részlettel nincsenek tisztában, hanem Önöknek kell felvilágosítást adniuk ezekről?

DP: ha a cég reklámügynökség, azaz q4=4

DP: egy válasz

- 1 nagy vonalakban tisztában vannak
- 2 az a jellemző, hogy nincsenek tisztában
- 99 NT/NV

Q20. Az utóbbi 1 évben előfordult az Önök cégével, hogy valamely vevő, fogyasztó vagy hatóság kifogásolta az Önök által készített hirdetést azzal az indoklással, hogy ...?

DP: ha a cég reklámügynökség, azaz q4=4

DP: 1-6 item random sorrendben

DP: soronként egy válasz + nyitott

		igen	nem	soha nem hirdettek semmilyen módon	NT/NV
1	nem minden vonatkozásban igaz az, amit a hirdetés állít	1	2	3	99
2	a hirdető nem tudja tényszerűen, adatokkal, kutatásokkal bizonyítani, hogy a hirdetésében szereplő állítás megalapozott	1	2	3	99
3	a hirdetés azt állította, hogy a hirdető áruja, szolgáltatása a legjobb a piacon	1	2	3	99
4	a hirdetés azt állította, hogy a többiek áruja, szolgáltatása rosszabb, mint a hirdetőé	1	2	3	99
5	az áru, a szolgáltatás megvásárlásának fontos korlátját, hátrányát elhallgatta a hirdetés	1	2	3	99
6	a hirdetés megtévesztheti a józan gondolkodású átlagembert	1	2	3	99
7	másféle indoklással, éspedig: DP: szövegdox	1	2	3	99

Q21. Az Önök cége foglalkozik-e a kereskedelmi kommunikációtartalmával, az abban megfogalmazott állítások alátámaszthatóságával, vagy teljes mértékben a megrendelőre hagyják ezeket a kérdéseket?

DP: ha a cég reklámügynökség, azaz q4=4

DP: egy válasz

- 1 minden esetben véleményezik a hirdetés tartalmát
 - 2 csak egyértelműen nem megalapozott állítások esetében
 - 3 nem foglalkoznak a hirdetések tartalmával, a megfogalmazott állítások alátámaszthatóságával
- 99 NT/NV

Q22. Az utóbbi 1 évben előfordult az Önök cégével, hogy az Önök ügynöksége figyelmeztette a megrendelőt, mert a hirdetésekben közölni kívánt tartalmat kifogásolhatóknak, nem megalapozottnak gondolták?

DP: ha a cég reklámügynökség, azaz q4=4 ÉS q21<3

DP: egy válasz

- 1 igen, előfordult
 - 2 nem fordult elő ilyen
- 99 NT/NV

GVH ISMERTSÉGE

Q23. (Tudomása szerint Magyarországon mely szervezetek, hatóságok ellenőrzik azt, hogy a vállalati hirdetésekben, reklámokban, marketing tevékenységben valóságú információk szerepelnek-e?)

DP: nyitott + kérdezői kódolás: soronként 1 válasz

		említi	nem említi
1	Gazdasági Versenyhivatal, GVH	1	2
2	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, NMHH	1	2
3	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, NFH	1	2
4	civil fogyasztóvédelmi szervezet(ek) (pl. Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, FOME - Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, Fogyasztóvédő- és Érdekszövetség Alapítvány...)	1	2
5	Magyar Reklámszövetség	1	2
6.	Önszabályozó Reklám testület (ÖRT)		
7.	valamely minisztérium, államtitkárság	1	2
8.	egyéb szervezet, intézmény, melyet konkrétan vagy körülírva megnevez	1	2

99 NT/NV

Q24. (Hallott már Ön a Gazdasági Versenyhivatalról, azaz a GVH-ról?)

DP: ha nem említi a q23 kérdésben a GVH-t, azaz q23.1≠1

DP: egy válasz

1 igen, hallott róla

2 nem hallott róla

99 NT/NV

Q25. (Mennyire érzi Ön tájékozottnak magát a Gazdasági Versenyhivatal munkájával, hatáskörével, feladataival kapcsolatban? Kérem, az értékeléshez használjon megint ötfokú skálát, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem tájékozott, az 5-ös pedig azt, hogy nagyon tájékozott. Véleményét árnyalhatja a köztes értékekkel is.)

DP: ha hallott már a GVH-ról, vagy említi a q23 kérdésben a GVH-t, azaz q24=1 vagy q23.1=1

DP: egy válasz, 1-5 skála

99 NT/NV

Q26. Olvasott, hallott Ön arról, hogy a Gazdasági Versenyhivatal az utóbbi években bizonyos cégekre sok millió forint bírságot szabott ki amiatt, hogy nem tartották be a gazdasági, kereskedelmi kommunikációra , reklámra vonatkozó előírásokat?

DP: ha hallott már a GVH-ról, vagy említi a q23 kérdésben a GVH-t, azaz q24=1 vagy q23.1=1

DP: egy válasz

- 1 igen, olvasott v. hallott róla
2 nem olvasott/hallott róla

99 NT/NV

Q27. Ön mennyire ért egyet a következő véleményekkel?

Válaszát ötfokú skálán fejezheti ki, amelyen az 5-ös azt jelenti, hogy teljes mértékben egyetért, az 1-es pedig azt, hogy egyáltalán nem ért egyet. A közbeeső fokozatokkal árnyalhatja a véleményét.

A Gazdasági Versenyhivatalnak és más illetékes hatóságoknak ...

DP: soronként egy válasz, 1-5 skála

		egyáltalán nem ért egyet				teljes mértékben egyetért	NT/NV
1	gyakrabban kéne megbírságot adni azokat a vállalatokat, amelyek nem tartják be a gazdasági kereskedelmi kommunikációra, reklámra vonatkozó előírásokat?	1	2	3	4	5	99
2	sokkal nagyobb összegekre kéne megbírságot adni azokat a vállalatokat, amelyek nem tartják be a gazdasági hirdetésekre vonatkozó előírásokat?	1	2	3	4	5	99
3	a jelenleginél sokkal több <u>tájékoztatást</u> kéne adni a vállalatok számára a gazdasági hirdetésekre vonatkozó előírásokról, azok alkalmazásának módjáról?	1	2	3	4	5	99
4.	Milyen egyéb fellépési módot javasol?						

BÚCSÚZÁS

normal

Köszönjük, hogy értékes válaszaival segítette munkánkat.

búcsúzás1

A vállalat egyik olyan munkatársával szeretnék beszélni, aki a vállalati marketingről, hirdetésekről, honlapról tudna felvilágosítást adni, például a tulajdonos, ügyvezető, kereskedelmi, marketing, értékesítési vezető. Át tudna hozná kapcsolni vagy megadná a telefonszámát?

búcsúzás2

A felmérésben nem olyan típusú vállalatokat kérdezzük, mint az Önöké, ezért most ebben a felmérésben nem tudnak részt venni. Köszönjük a megértését.

búcsúzás3

A felmérés adatainak feldolgozásához szükségesek a vállalatok alapvető jellemzői, ezért ha ezek valamelyikét nem adja meg, ebben a felmérésben nem tud részt venni. Köszönjük a megértését.