

# עידוד כמשפר ביצועים בארגון



נערך ע"י:

מחקר התלהבות בע"מ

עבור:

יוני 2018



טל 03.7682222 | פקס 03.7682223 | דרך מנחם בגין 154 (בית קרדן) תל אביב, 6492 107

## מבוא

### מטרת המחקר:

תפיסת השפעת עידוד של צוות המכירות והשירות בארגון על שיפור במכירות.

### השיטה:

בוצע סקר אומניבוס אינטרנטי בקרב 419 משיבים, גברים ונשים, בגילאי 25 ומעלה, גולשי אינטרנט, בישובים היהודיים במדינת ישראל.  
טווח השגיאה הסטטיסטית המרבית הוא  $\pm 4.8\%$  ברמת מובהקות סטטיסטית של 95%.  
המחקר נערך במהלך השבוע האחרון בחודש יוני 2018.

### על מכון המחקר:

המחקר נערך ע"י גיאוקרטוגרפיה, מכון מחקר ייחודי, המכוון להעניק ללקוחותיו ייעוץ ופתרונות מקיפים, בהתאמה פרטנית, תוך שימוש בכלי מחקר מתקדמים ובלתי שגרתיים, המקנים ידע מעשי ותובנות.  
בראש החברה עומדים פרופ' אבי דגני וד"ר רינה דגני, ולצדם צוות מקצועי ומיומן של חוקרים בכירים, בעלי תארים אקדמיים, מתחומים שונים, המופקדים על תחום המחקר, ומביאים לידי ביטוי את מומחיות החברה וייחודה המקצועי, ובהדגשה את יכולתה לשלב תחומי התמחות מגוונים, באופן אינטגרטיבי.

### תקציר הממצאים

- כ- 90% מקהל היעד מציינים, שעידוד מוגבר של צוות המכירות או של צוות השירות בארגון, יביא לשיפור כלשהו במכירות.
- קצת יותר מעשירית לא יודעים להעריך בכמה יהיה שיפור.
- כשליש מקהל היעד מעריכים שעידוד יכול להביא לשיפור של עד 20%, וכמחצית מהקהל מציינים, שעידוד יביא לשיפור של עד 30%.
- השיעורים דומים הן בהקשר של עידוד צוות המכירות והן לגבי עידוד של צוות השירות.
- לגבי התפיסה שעידוד לא יביא לשיפור - שיעור הגברים שתופסים זאת גבוה מנשים, ועולה עם הגיל.
- שיעור הנשים המציינות, שעידוד יביא לשיפור בכ- 50% גבוה משמעותית משיעור הגברים שציינו זאת.
- עם הירידה בגיל, כלומר צעירים יותר ממבוגרים, תופסים את העידוד ככזה שיביא לשיפור בשיעורים גבוהים – כ- 50% ואף בכ- 100%.



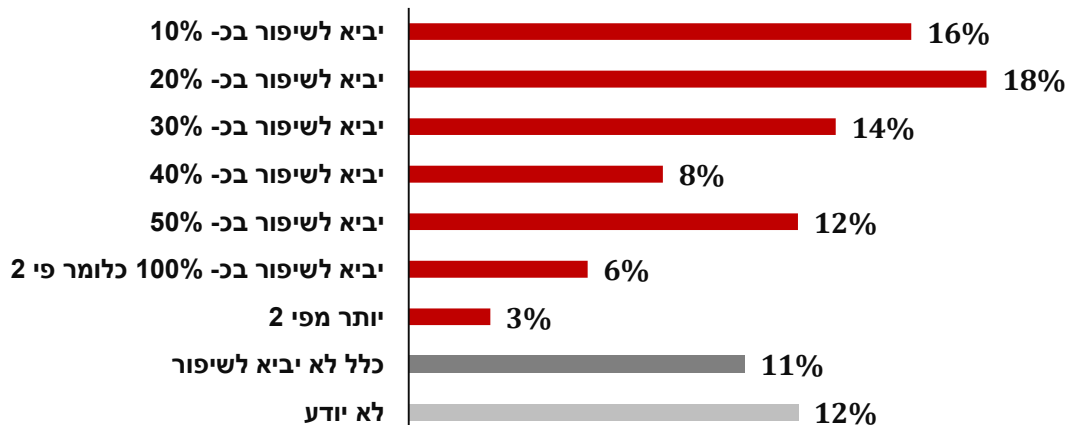
## הממצאים

### עידוד של צוות המכירות

האם לדעתך עידוד מוגבר של צוות המכירות בארגון, בסגנון של: "כל הכבוד", "תותח", "תנשום היום", "תדאג גם לעצמך", "תודה על ההשקעה", "אתה יכול", "סומך עליך", "איזה יופי", "אל תוותר", יכול להביא לשיפור במכירות? אם כן, מהו אחוז השיפור שאתה מעריך?

קהל היעד	תשובות
11%	כלל לא יביא לשיפור
16%	יביא לשיפור בכ- 10%
18%	יביא לשיפור בכ- 20%
14%	יביא לשיפור בכ- 30%
8%	יביא לשיפור בכ- 40%
12%	יביא לשיפור בכ- 50%
6%	יביא לשיפור בכ- 100% כלומר פי 2
3%	יותר מפי 2
12%	לא יודע
100.0%	סה"כ
N=419	N

תפיסת אחוז השיפור במכירות בעקבות עידוד צוות המכירות בארגון





פילוח הממצאים לפי מגדר וגיל

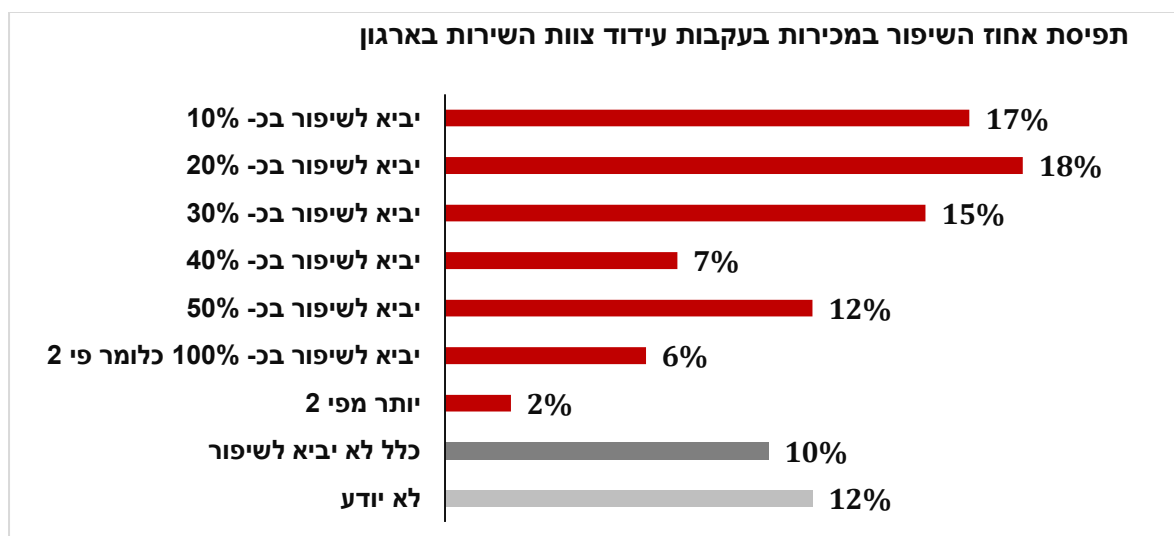
גילאי +55	גילאי 35-54	גילאי 25-34	נשים	גברים	תשובות
18%	10%	7%	8%	14%	כלל לא יביא לשיפור
12%	17%	17%	13%	19%	יביא לשיפור בכ- 10%
19%	16%	21%	18%	19%	יביא לשיפור בכ- 20%
12%	16%	12%	14%	14%	יביא לשיפור בכ- 30%
15%	7%	6%	10%	6%	יביא לשיפור בכ- 40%
7%	12%	16%	16%	8%	יביא לשיפור בכ- 50%
2%	5%	8%	7%	4%	יביא לשיפור בכ- 100% כלומר פי 2
1%	3%	3%	4%	2%	יותר מפי 2
14%	13%	11%	11%	14%	לא יודע
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ
N=89	N=187	N=143	N=213	N=206	N



### עידוד של צוות השירות

האם לדעתך עידוד מוגבר של צוות השירות בארגון, בסגנון של: "כל הכבוד", "תותח", "תנשום היום", "תדאג גם לעצמך", "תודה על ההשקעה", "אתה יכול", "סומך עליך", "איזה יופי", "אל תוותר", יכול להביא לשיפור במכירות. אם כן, מהו אחוז השיפור שאתה מעריך?

תשובות	קהל היעד
כלל לא יביא לשיפור	10%
יביא לשיפור בכ- 10%	17%
יביא לשיפור בכ- 20%	18%
יביא לשיפור בכ- 30%	15%
יביא לשיפור בכ- 40%	7%
יביא לשיפור בכ- 50%	12%
יביא לשיפור בכ- 100% כלומר פי 2	6%
יותר מפי 2	2%
לא יודע	12%
סה"כ	100.0%
N	N=419





תשובות					
גילאי +55	גילאי 35-54	גילאי 25-34	נשים	גברים	
16%	11%	6%	7%	14%	כלל לא יביא לשיפור
14%	16%	20%	14%	20%	יביא לשיפור בכ- 10%
18%	19%	18%	16%	21%	יביא לשיפור בכ- 20%
17%	16%	14%	16%	15%	יביא לשיפור בכ- 30%
10%	6%	8%	9%	6%	יביא לשיפור בכ- 40%
9%	12%	13%	16%	7%	יביא לשיפור בכ- 50%
3%	5%	11%	8%	5%	יביא לשיפור בכ- 100% כלומר פי 2
	3%	2%	3%	1%	יותר מפי 2
14%	13%	8%	11%	12%	לא יודע
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	סה"כ
N=89	N=187	N=143	N=213	N=206	N