



BRANDING REBRANDING³

az FMCG szektorban

2025

IDŐPONT: 2025. május 22.

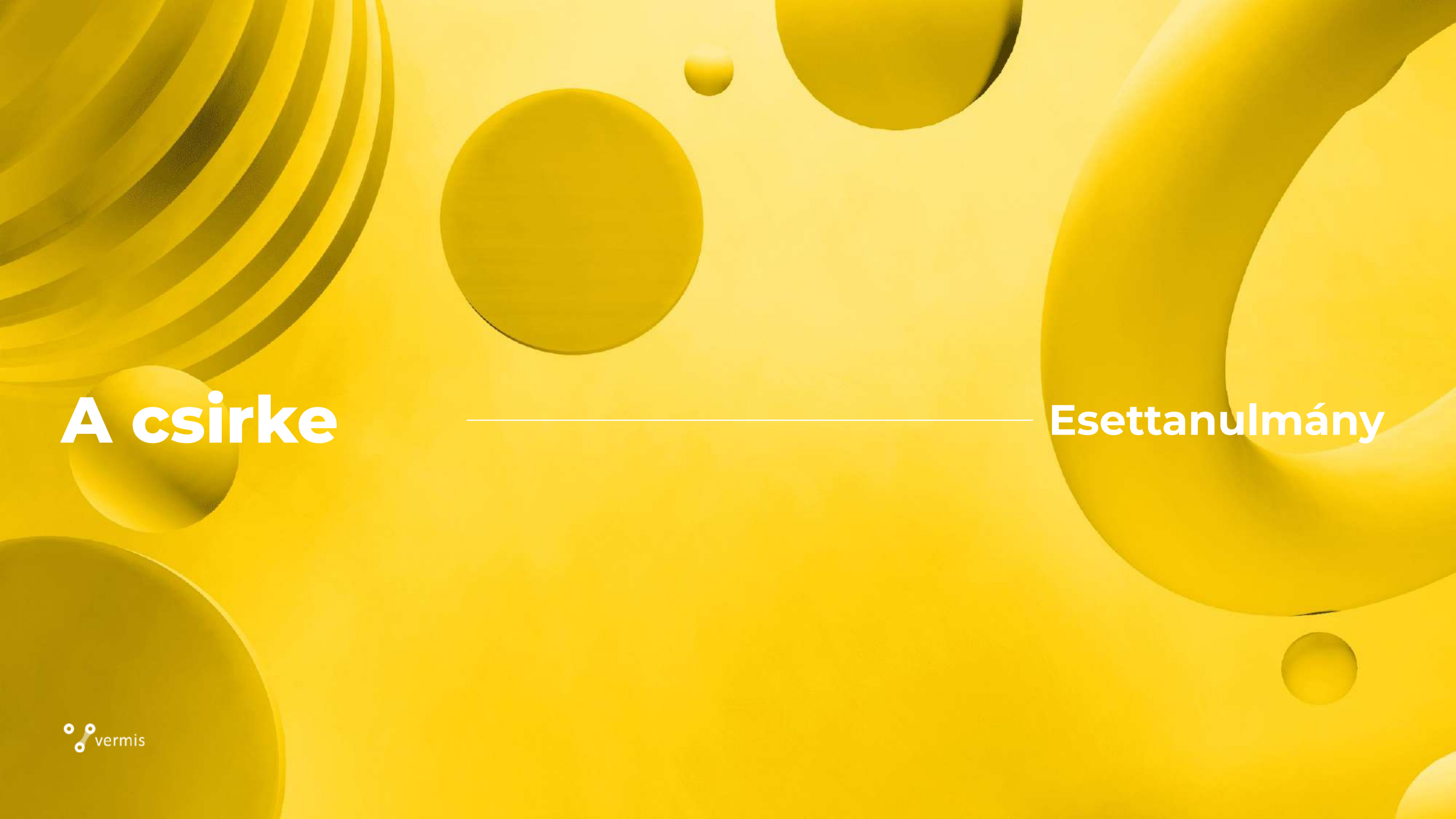
HELYSZÍN: Publicis Palota





vermis
PRODUCTION

Hogyan
ne legyél
Love Brand?



A csirke

Esettanulmány



A budi

Esettanulmány





A digitál

Esettanulmány



Felülmúlta az elvárásokat



Felülmúlta az elvárásokat



Semleges vagy vegyes érzések



Frusztráció és beteljesületlen
elvárások



Harag és elárultság érzése

Egy nagy retail

4,2

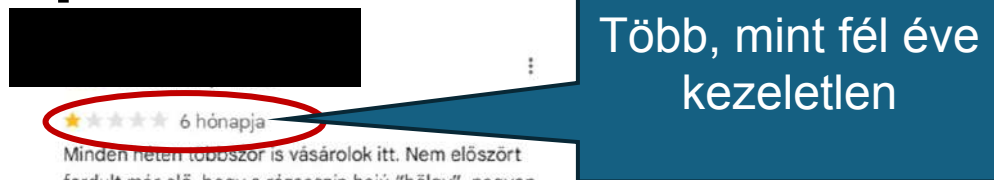


A szemben lévő áruház
12 787 vélemény-ből,
4,6-os eredményt hoz

9 235
vélemény

Válaszadási arány az utolsó 50 véleményből: kb. **2%** (1 válasz)

Nem vagy rosszul kezelt vélemények - példák



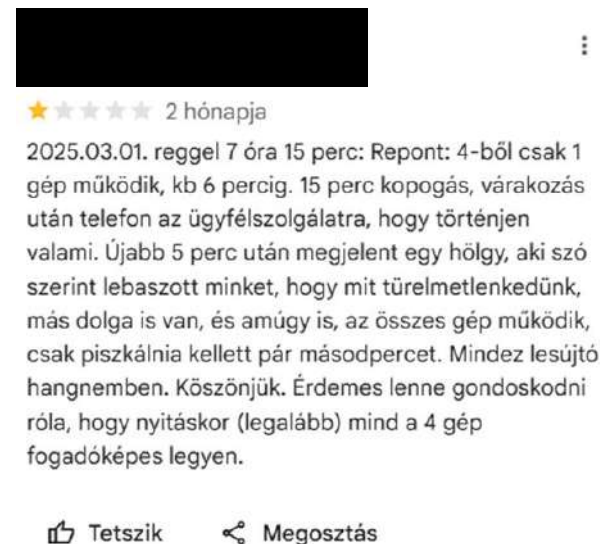
★ ★ ★ ★ ★ 6 hónapja

Minden héten többször is vásárolok itt. Nem először fordult már elő, hogy a rózsaszín hajú "hölgy", nagyon le kezelő módon beszélt nem csak velem, de más vásárlókkal is. Történt egykis incidens, siettünk dolgozni, be látom, én hibáztam. Elég sok dolgot vettem, az önkiszolgálónál kapkodtam, mire a kedves eladó hölgy had ne fogalmazzam meg milyen stílusban közölte, hogy 2 csomag virsli helyett 1 lett be húzva. Megnéztem, természetesen igaza volt. Majd ki felé menet a 2 biztonsági őr, akik minimum Jason Statham-nek érzik magukat, szintén undorító stílusban közölték, hogy elvisznek minket átvizsgálásra. De ezt mind olyan megalázó, és le kezelő stílusban, mintha valami rabok lennénk. Bent nekünk kellett kipakolni a kosárból, átnéztek mindent, természetesen minden rendben volt, majd a végén kaptunk egy erőltetett "köszönjük, elnézést". Nincs ezzel baj, biztos gyanús volt, mással is előfordulhat, dehogy miért kell az emberrel ilyen kibaszott undorító stílusban beszélni, az jó kérdés. Majd legközelebb ha a hölgyike véletlenül többet húz be nekem egy dologból, mert ugye előfordult már (emberek vagyunk, hibázunk), majd én is átvizsgálom, ugyanilyen gusztustalan módon, de úgy hogy a színes feje le repül a helyéről. Kicsit el kellene gondolkodni, hogy milyen embereket alkalmaznak. Kellemetlen helyzetbe hoztak, plusz úgy beszéltek velem mint egy utolsó senkivel, hol van a kárpótlásom? Hol tehetek feljelentést? Érdekelne...

👍 3

Szóba kerül a feljelentési szándék is

Más felhasználók is egyetértenek a felháborodással



★ ★ ★ ★ ★ 2 hónapja

2025.03.01. reggel 7 óra 15 perc: Repont: 4-ből csak 1 gép működik, kb 6 percig. 15 perc kopogás, várakozás után telefon az ügyfélszolgálatra, hogy történjen valami. Újabb 5 perc után megjelent egy hölgy, aki szó szerint lebaszott minket, hogy mit türelmetlenkedünk, más dolga is van, és amúgy is, az összes gép működik, csak piszkálnia kellett pár másodpercet. Mindez lesújtó hangnemben. Köszönjük. Érdeemes lenne gondoskodni róla, hogy nyitáskor (legalább) mind a 4 gép fogadóképes legyen.

👍 Tetszik

🔗 Megosztás

Válasz a tulajdonostól 2 hónapja

Kedves Zsolt!
Köszönöm, hogy jelezte a problémát és sajnálom, hogy ez történt Önnel. Áron dolgozik, hogy ritkán vagy egyáltalán ne forduljon elő ilyen vagy hasonló kellemetlen helyzet. Remélem továbbra is a vásárlóink között tudhatjuk. Üdvözlettel

Bizonytalan kommunikáció

Hiányzik az aláírás

Egy kisebb retail

4,4



1 903
vélemény

Válaszadási arány az utolsó 50 véleményből: kb. **0%** (nem találtunk friss választ)

Nem vagy rosszul kezelt vélemények - példák



Öt hónapja
kezeletlen

★★★★★ 5 hónapja

A mai nap tapasztalása. Bementem vásároltam. Megyek ki, csipog az RFID kapu. Másnéven a 'tolvaj kapu'. Kedves bunkó pénztáros nő: Jöjjön vissza!!! A hangsúly lekezelő és utasító. A biztonsági őr menti a helyzetet. Udvarias, határozott. Ellenőriz és rájön, hogy az egyik máshol vásárolt ruhámból nem lett kivágva a csip. El enged. Itt hívom fel a figyelmet.... Ha csipog a rendszer nem biztos hogy tolvajt fogott. Tehát a,, Kérem jöjjön vissza!,, alap kell, hogy legyen, tisztelt bunkó pénztáros hölgy. Nem élünk vissza azzal, hogy a 120 kg-os alapítványi elnök nem fog balhézni, mert nem teheti meg. Ja igen. A raffaello pedig nem csoki, hanem desszert. Böröcz Tamás

👍 1

🔗 Megosztás



Három hete
kezeletlen

★★★★★ 3 hete

10-ből 11 alkalommal nincsen semmilyen pékárú, sem kora délután, sem késő délután, sem este. A Duna másik oldalán lévő Aldiban 10-ből kb 1x előfordul. Még 19.00-kor is tudtam venni.

👍 Tetszik

🔗 Megosztás

Egy még-kisebb retail

4,5



323 vélemény

Válaszadási arány az utolsó 50 véleményből: kb. **18%** (9 válasz)

Nem vagy rosszul kezelt vélemények - példák



★★★★★ egy hónapja

Aranyosak az eladók. Mivel kicsi így nem minden kapható.



Tetszik



Megosztás

Válasz a tulajdonostól 3 hete

Kedves Vásárlónk!

Köszönjük kedves szavait, melynek nagyon örülünk.

Üdvözlettel, a dm Csapata

Vegyes megítélésű vélemény

Legrosszabb értékelés



36 vélemény

★☆☆☆☆ 2 hete

Gabikát likvidálni kellene ebből az üzletből kellemetlen és udvariatlan stílusa miatt! Vagy állandó raktári munkára kellene beosztani hogy ne kerüljön kapcsolatba a vásárlókkal !El kellene ezen gondolkodni a vezetőségnek



Tetszik



Megosztás

Két hete nem kezelt panasz



18 vélemény · 9 fotó

★★★★★ 2 éve

Válasz a tulajdonostól 2 éve

Kedves Andrea!

Köszönjük pozitív értékelését, melynek nagyon örülünk.

Az olyan visszajelzések, mint az Öné, motiválnak és bátorítanak minket.

Üdvözlettel, a dm Csapata

Sablonos, nem releváns válaszok

Két féle vélemény van:



Hol beszélgetnek rólad?

SAJÁT FELÜLETEK

Saját SM felületek

Saját közösségek (FB)

Saját közösségek (IG)

NYILVÁNOS FELÜLETEK

Nyilvános közösségek (FB)

Nyilvános közösségek (IG)

Nyilvános fórumok (GYK)

Nyilvános fórumok (Reddit)

ZÁRT KÖZÖSSÉGEK

Zárt közösségek (FB)

Titkos közösségek (FB)

Konspiratív közösségek (FB)

Reddit

Moly

2025



Bánki Attila

+36 30 222 7705

attila.banki@vermis.hu

Confidential! This document and the information in it are provided in confidence, for the sole purpose of exploring business opportunities between the disclosing party (v-team reklámügynökség kft.) And the receiving party and may not be disclosed to any third party or used for any other purpose without the express written permission of the disclosing party. All data and information in this document considered a trade secret of v-team reklámügynökség kft. In the event of unauthorized disclosure or use of information v-team reklámügynökség kft. Shall initiate legal proceedings for damages against the disclosing party.

Bízalmas információ! Jelen dokumentum és annak tartalma bizalmas jellegű, átadásának célja kizárólag a kibocsátó fél (v-team reklámügynökség kft.) És a címzett fél közötti üzleti lehetőségek megismerése. A dokumentum vagy tartalmát a címzett fél más célból nem továbbíthatja vagy használhatja fel a kibocsátó fél írásos hozzájárulása nélkül. A dokumentum tartalmát képező bármely adat vagy információ a v-team reklámügynökség kft. Üzleti titkának minősül. Jogosulatlan közzétételt vagy felhasználást végrehajtó féllel szemben a v-team reklámügynökség kft. Bírósági úton kártérítési eljárást kezdeményez.