Vilnius, 2025 m. rugpjūčio 5 d.

**Vis dažniau apsiperkame savitarnos kasose, o siuntas atsiimame paštomatuose: tai lemia ir lietuviškas santūrumas**

**Lietuvoje savitarnos sprendimai – nuo prekybos tinklų kasų iki siuntų atsiėmimo iš paštomatų – jau tapo neatsiejama kasdienio gyvenimo dalimi. Juos renkamės ne vien patogumo ar greičio. Šis pasirinkimas dažnai atspindi lietuvišką santūrumą, norą veikti savarankiškai, perteklinio bendravimo vengimą ir efektyvų laiko valdymą. Tai patvirtina ir statistika: net 96 proc. Lietuvos gyventojų naudojasi savitarnos kasomis, o daugiau nei 80 proc. siuntas atsiima paštomatuose.**

„Lidl Lietuva“ užsakymu bendrovės „Norstat“ atlikta apklausa atskleidė, kad savitarnos kasomis Lietuvoje apsipirkimo metu naudojasi 96 proc. gyventojų, iš kurių trečdalis (31 proc.) tai daro visada, 47 proc. – dažnai, 9 proc. – maždaug per pusę savo apsipirkimų. Tik 11 proc. gyventojų tokias kasas renkasi retai, kai įprastoje kasoje tektų ilgiau laukti eilėje. Apklaustųjų teigimu, vieni pagrindinių tokių kasų privalumų – trumpesnės eilės (49 proc.) ir apsipirkimo greitis (38 proc.).

Pirkėjams svarbi ir galimybė apsipirkti savo tempu (35 proc.), jaučiant mažiau streso (11 proc.). Vis daugiau klientų vertina ir privatumo aspektą – savitarnos kasos leidžia atsiskaityti be tiesioginio kontakto su kitais pirkėjais ar parduotuvės darbuotojais.

„Lidl Lietuva“ korporatyvinių reikalų ir komunikacijos vadovas Antanas Bubnelis sako, kad savitarnos kasos populiarėja visose amžiaus grupėse. Siekiant, kad ši patirtis būtų kuo patogesnė, parduotuvėse nuolat diegiami patobulinimai, pavyzdžiui, atnaujinamos sistemos, kad prekių paieška būtų greitesnė ir aiškesnė.

Visose „Lidl“ tinklo parduotuvėse visuomet veikia tiek standartinės, tiek ir savitarnos kasos, tad klientai turi galimybę pasirinkti. Pirmoji kasa visada yra paruošta aptarnauti pirkėjus, net jei kažkuriuo metu joje nėra darbuotojo. Tereikia informuoti netoliese esantį darbuotoją apie norą atsiskaityti standartinėje kasoje ir jis nedelsdamas suteiks pagalbą.

„Mūsų pirkėjai pasiskirstę gana tolygiai – dalis renkasi savitarnos kasas, kiti mieliau atsiskaito įprastose. Svarbu, kad klientams visuomet būtų palikta pasirinkimo laisvė. Savitarnos kasomis naudojasi ne tik norintys įsigyti keletą prekių, bet ir pirkėjai su didesniais pirkinių krepšeliais. Dėl šios priežasties dalyje parduotuvių įrengėme XXL dydžio savitarnos kasas, pritaikytas gausiau perkantiems. Esame paskaičiavę, kad vidutiniškai atsiskaitymas savitarnos kasose trunka vos dvi minutes“, – sako A. Bubnelis.

Siekiant dar labiau paspartinti aptarnavimo procesą, „Lidl Lietuva“ diegia sprendimus, leidžiančius tam tikrus klausimus spręsti nuotoliniu būdu, pavyzdžiui, darbuotojas gali patvirtinti prekių svorį ar suteikti pagalbą klientui net nebūdamas šalia.

**Didžioji dalis gyventojų siuntas atsiima paštomatuose**

2023 metais „DPD Lietuva“ užsakymu „Geopost“ atliktas tyrimas atskleidė, kad net 82 proc. Lietuvos gyventojų siuntas atsiima paštomatuose, o tai beveik keturis kartus daugiau nei Europos vidurkis, kuris siekia tik 22 procentus. Vienas pagrindinių tokio skirtumo paaiškinimų – stiprus savarankiškumo poreikis ir noras išvengti perteklinio bendravimo. Tyrimo duomenimis, net 59 proc. apklaustųjų kaip vieną iš pagrindinių motyvų įvardijo tai, kad paštomatuose nereikia kontaktuoti su kitu žmogumi.

„Esame išskirtiniai Vakarų Europos kontekste, nes nei Ispanijoje, nei Italijoje, nei net kaimyninėje Lenkijoje paštomatų naudojimas dar nepasiekia tokio lygio kaip Lietuvoje, nors paklausa ten sparčiai auga. Pietų Europoje vis dar populiarūs fiziniai atsiėmimo taškai, tokie kaip mažos parduotuvės, vaistinės, knygynai, kur siuntas galima išsiųsti ir atsiimti darbo valandomis. Bet tai kelia klausimų dėl aptarnavimo kokybės, ar parduotuvės darbuotojai tikrai gali profesionaliai patarti. Lietuvoje ši koncepcija neprigijo – mums bendravimas paprasčiausiai mažiau reikalingas“, – teigia „DPD Lietuva“ komunikacijos vadovas Tomas Vaišvila.

Šį pasirinkimą dar labiau sustiprina praktiniai motyvai. Net 76 proc. apklaustųjų svarbu galėti atsiimti siuntą sau patogiu metu. Be to, paštomatai dažnai įrengti prie gyvenamųjų namų, prekybos centrų ar darbo vietų – jų prieinamumą kaip pranašumą nurodė 58 proc. respondentų.

**Tradiciniai būdai niekur nedingsta**

Nors vis daugiau žmonių renkasi automatizuotus sprendimus dėl greičio, patogumo ir galimybės išvengti tiesioginio kontakto su kitu žmogumi, itin svarbu užtikrinti, kad šios naujovės papildytų, o ne išstumtų tradicinius aptarnavimo būdus.

„Pirkėjai, kurie pageidauja, kad juos aptarnautų kasoje, visada turi galimybę rinktis įprastas kasas. Būtent todėl „Lidl“ parduotuvėse taikomas mišrus modelis, leidžiantis kiekvienam pasirinkti pagal savo įpročius: naudotis savitarnos ar standartine kasa. Svarbiausia yra suteikti galimybę rinktis ir užtikrinti, kad kiekvienas apsipirktų taip, kaip jam patogiausia“, – sako „Lidl Lietuva“ korporatyvinių reikalų ir komunikacijos vadovas.

Panašiu principu veikia ir „DPD Lietuva“ siuntų pristatymo modelis: nors dėl patogumo ir lankstumo paštomatų populiarumas nuolat auga, tam tikrose situacijose be kurjerio apsieiti sudėtinga, pavyzdžiui, žmonėms su negalia, specialiaisiais poreikiais ar namuose kūdikius prižiūrinčioms mamoms. Todėl klientai ir toliau gali pasirinkti siuntą gauti tiesiai į namus ar darbovietę. Toks modelis leidžia prisitaikyti prie kiekvieno gyvenimo būdo ir dienos ritmo, nė vieno nepaliekant nuošalyje.

**Daugiau informacijos:**  
Lina Skersytė  
Korporatyvinių reikalų ir komunikacijos departamentas  
UAB „Lidl Lietuva“   
Mob. tel. +370 680 53556  
[lina.skersyte@lidl.lt](mailto:vaiva.serpkova@lidl.lt)