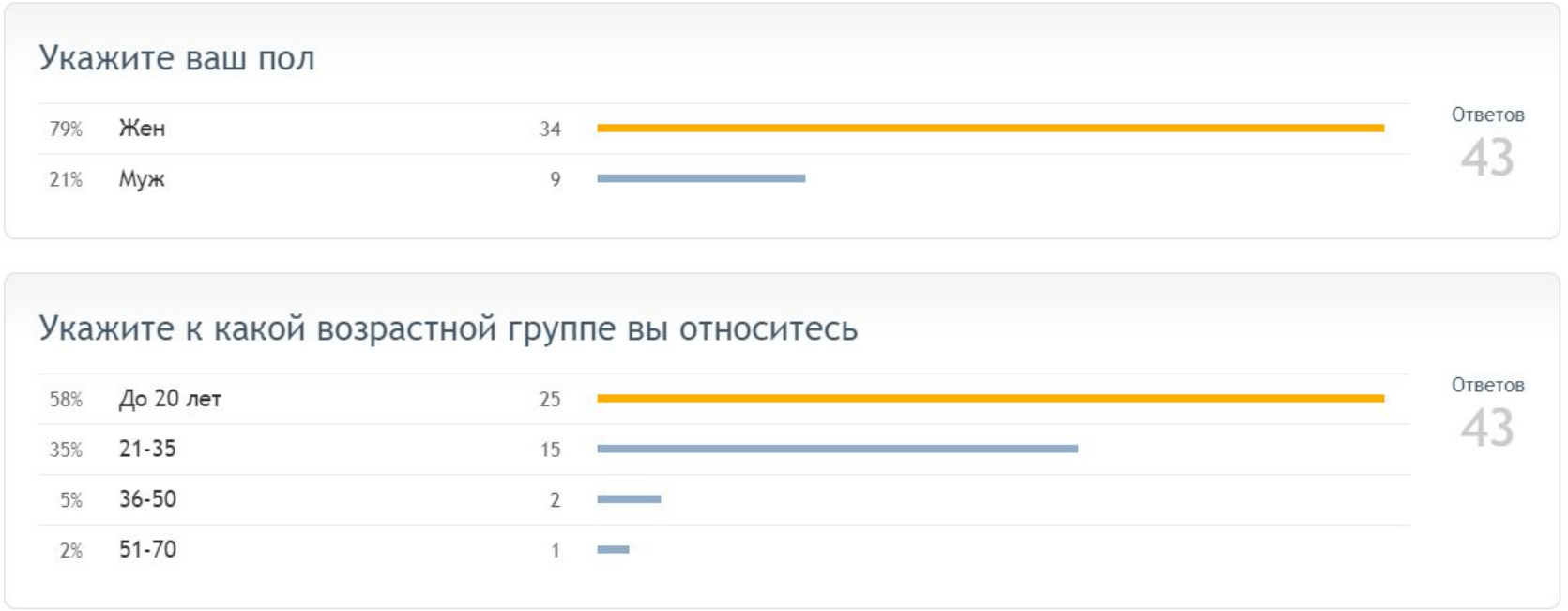
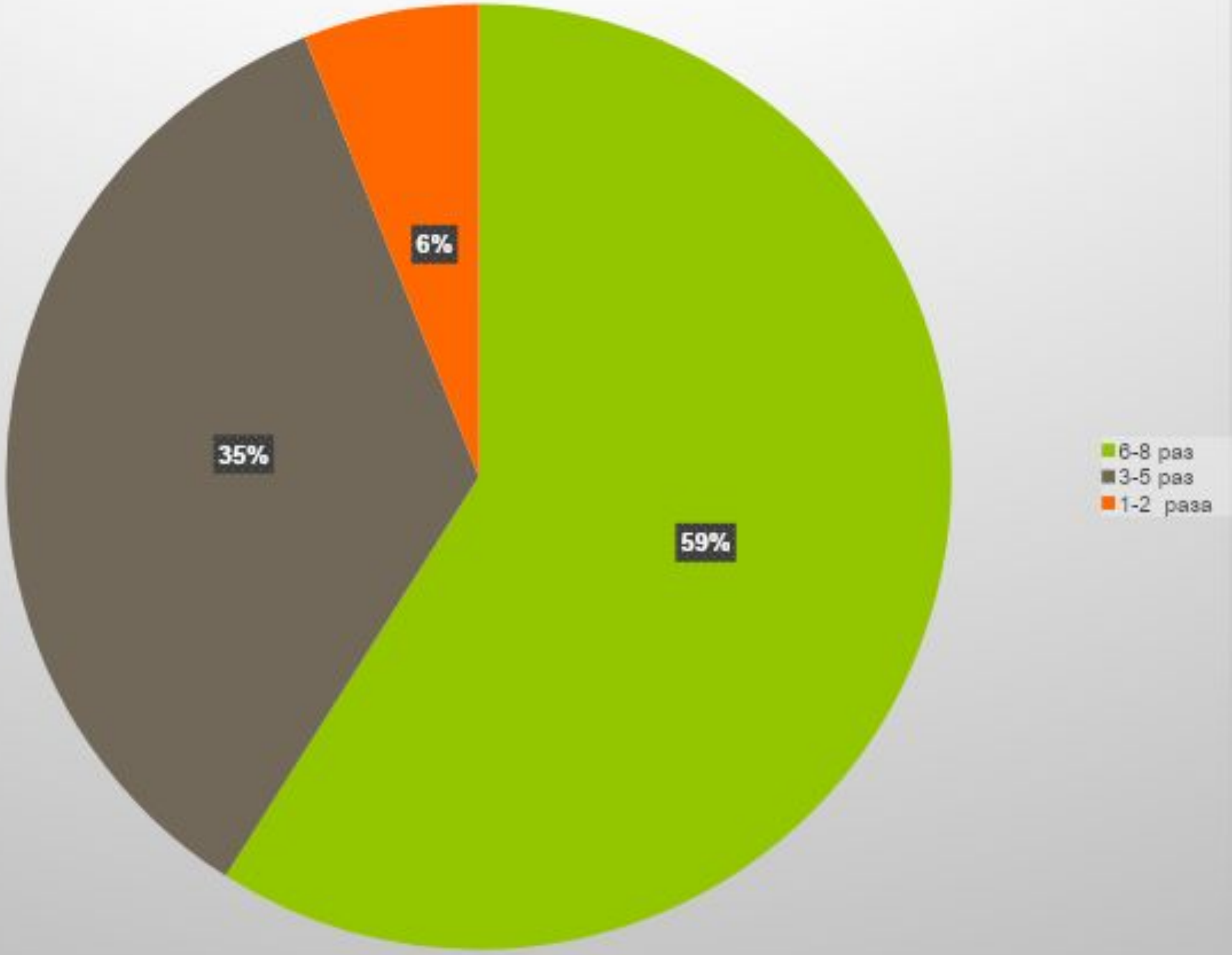
Маркетинговое исследование супермаркетов г. Симферополя

Выполнили:
Аблаева Адиле
Макеева Валерия
Савчинская Мария

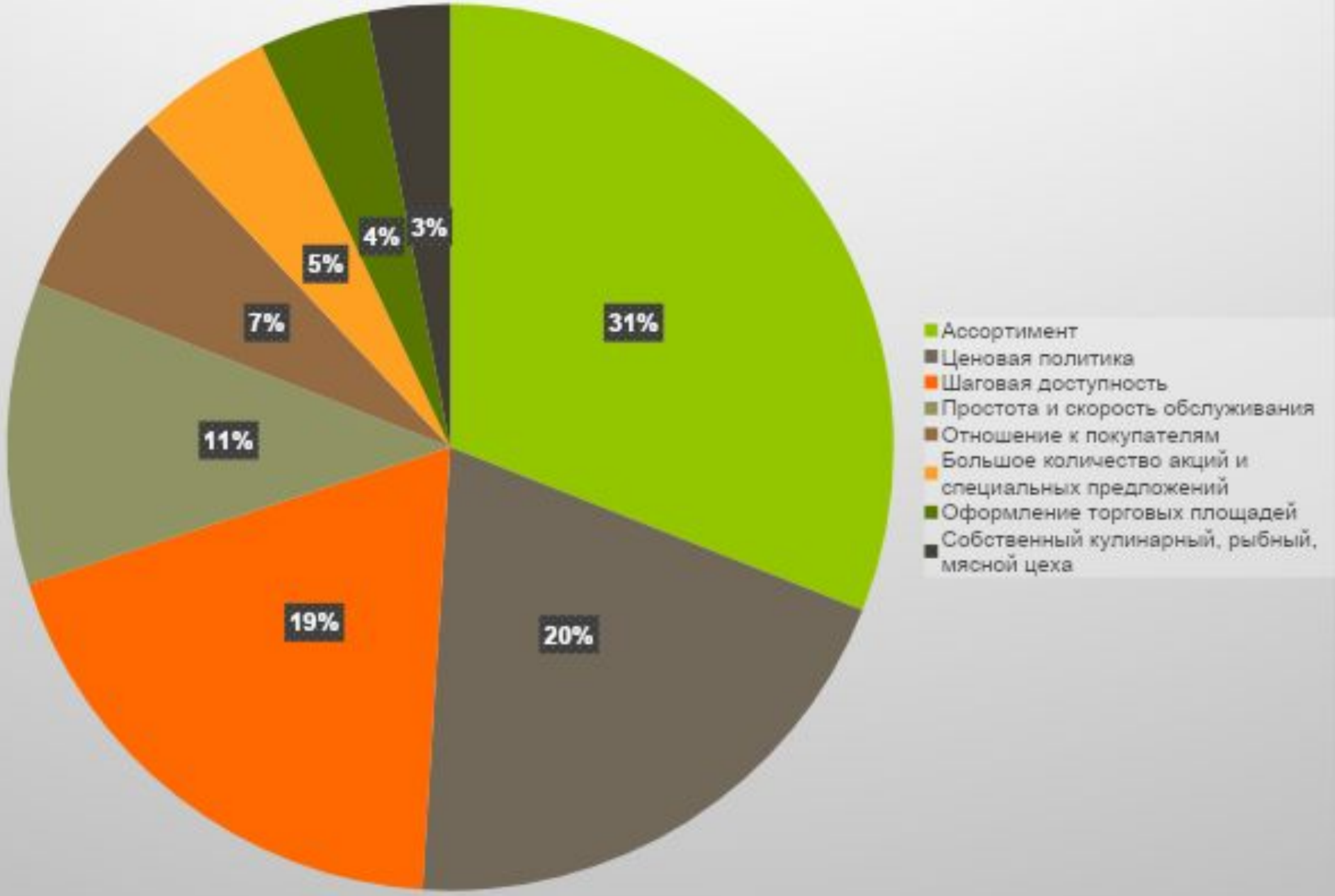
Нами было проведено анкетирование , результаты которого следующие:



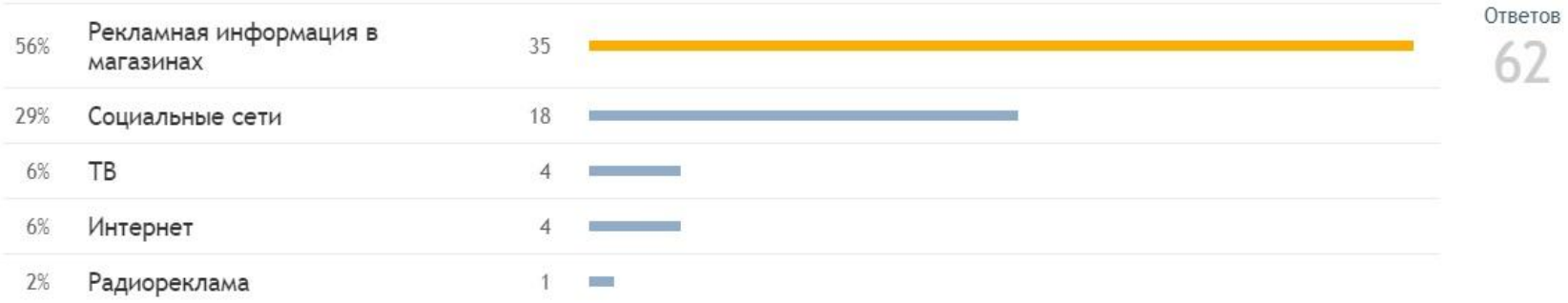
Сколько раз в месяц вы посещаете супермаркеты?



При выборе супермаркета каким критерием в руководствуетесь?

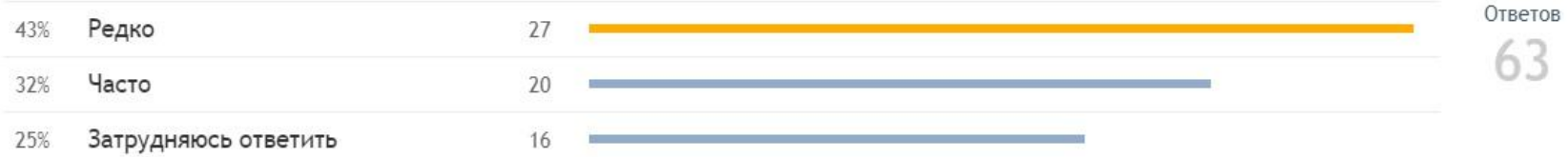


Откуда вы получаете информацию о проводимых акциях и скидках в супермаркетах?

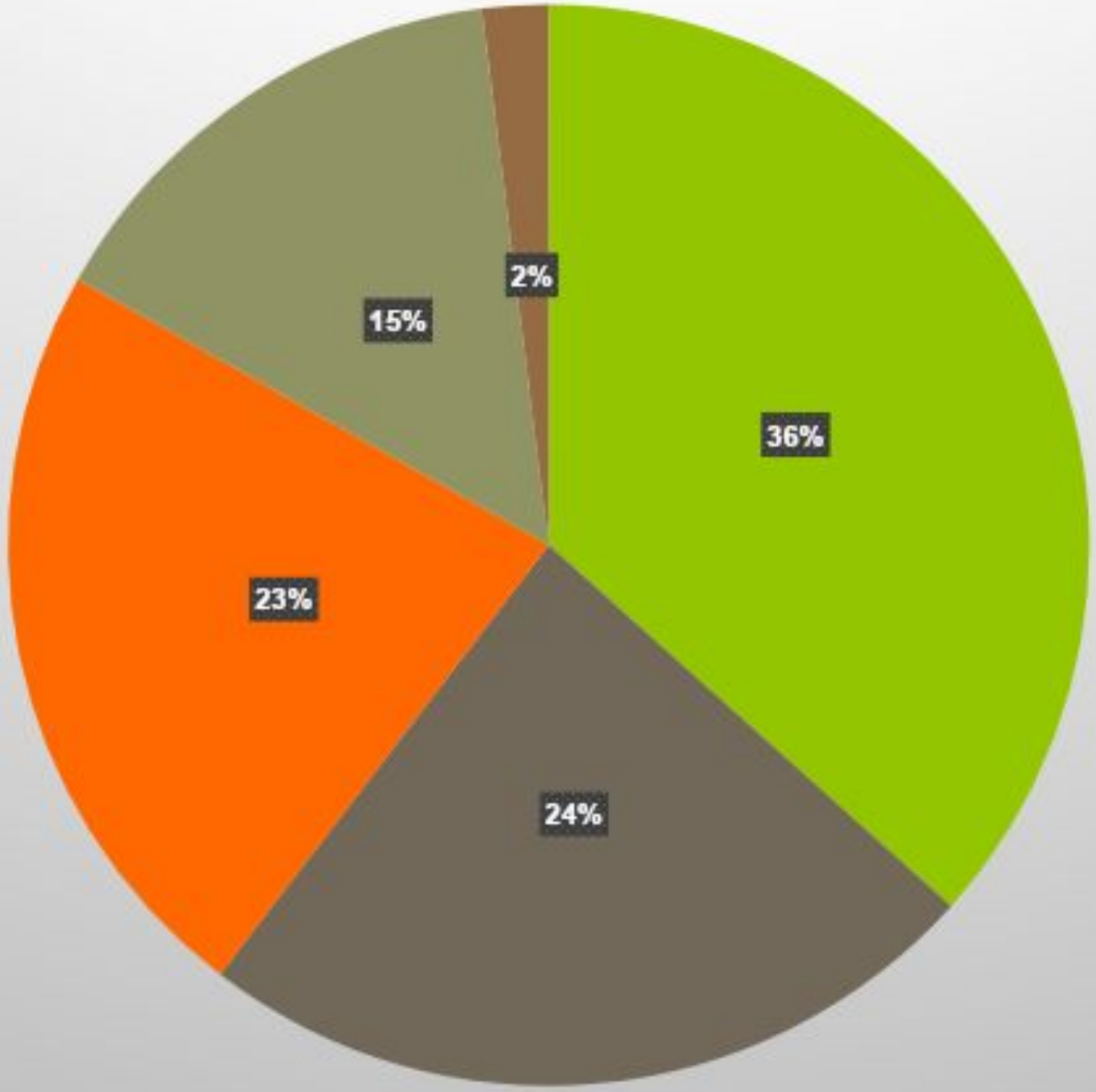


Для вас более интересными являются:

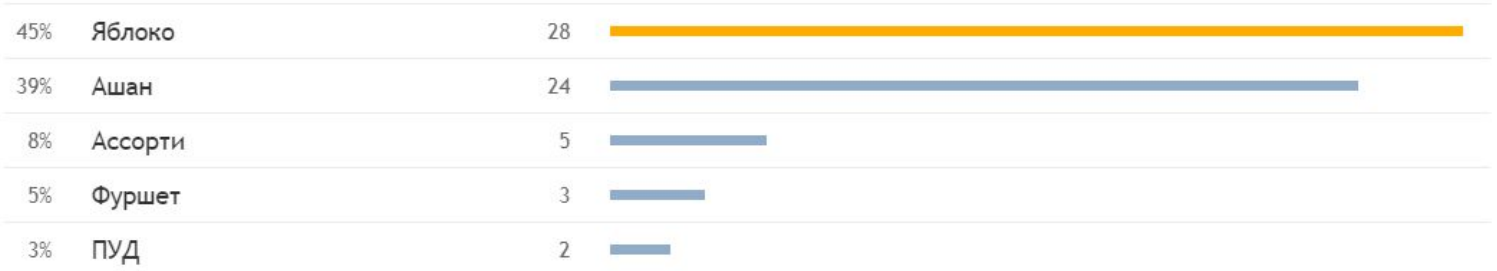
Часто ли вы покупаете товары по акции?



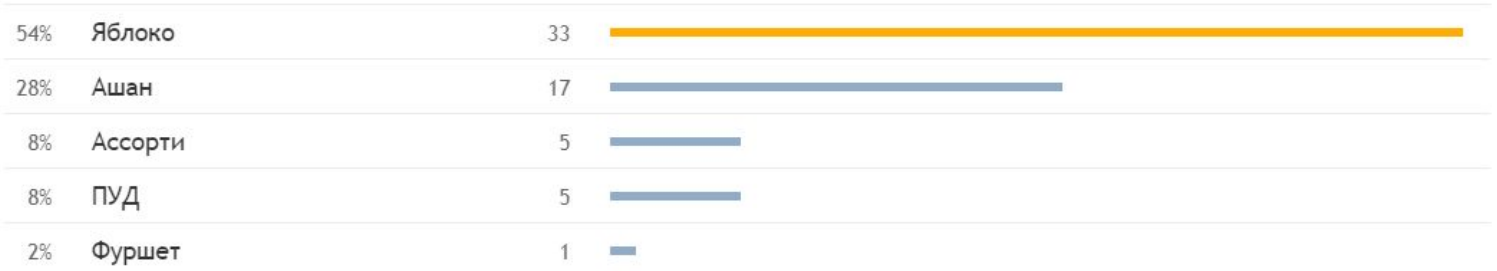
Какой супермаркет вы чаще всего посещаете?



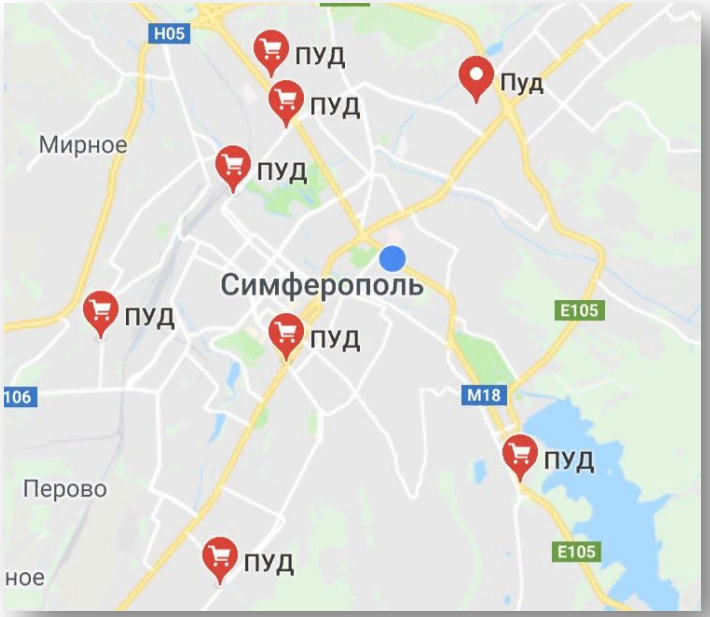
В каком из супермаркетов вам нравится размещение товаров на полках и по секциям?

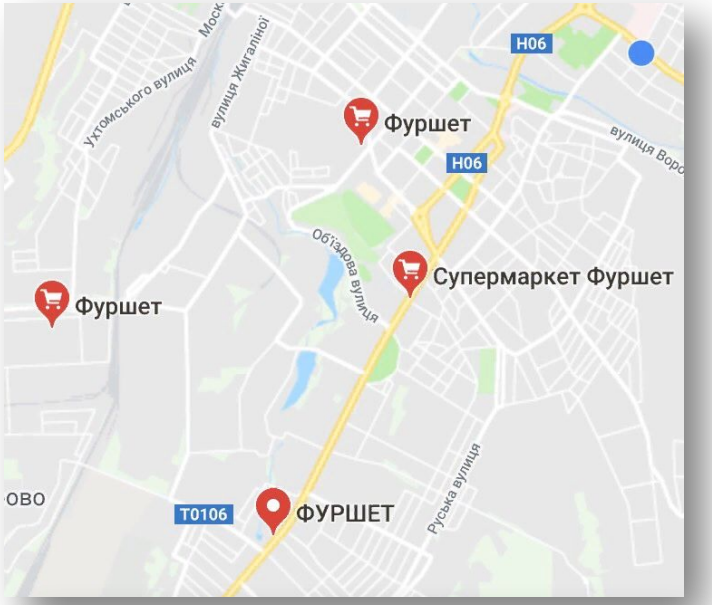


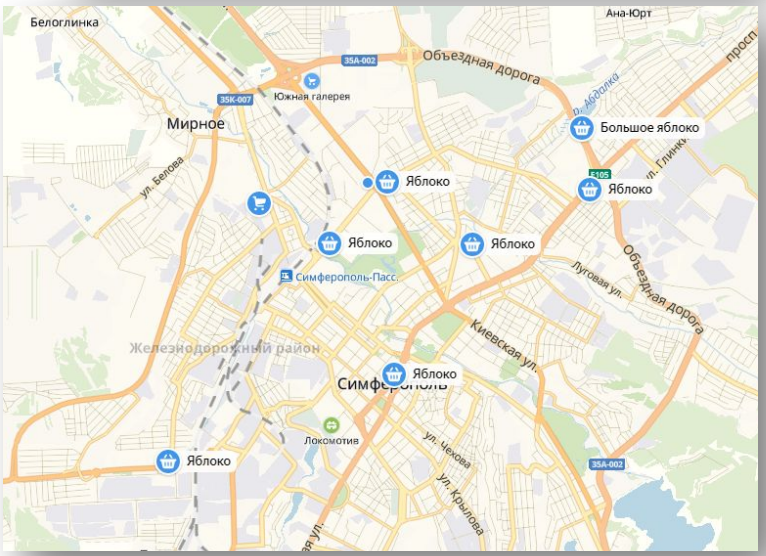
В каком из супермаркетов вам больше всего нравится работа персонала?

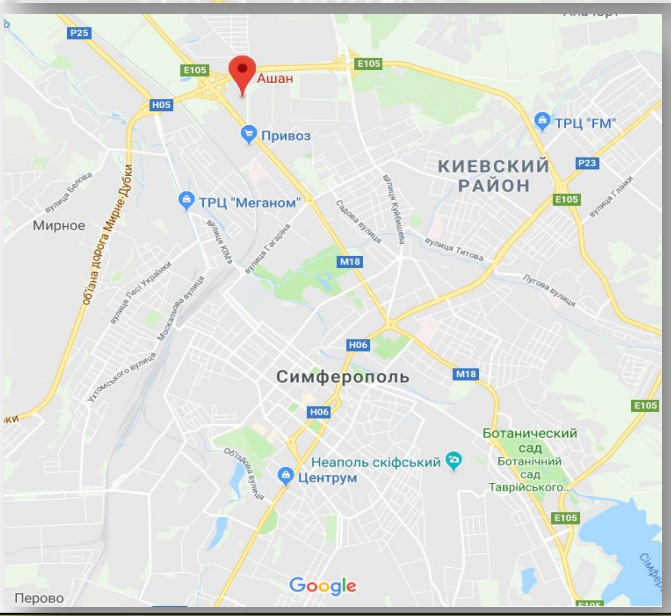


Местоположение

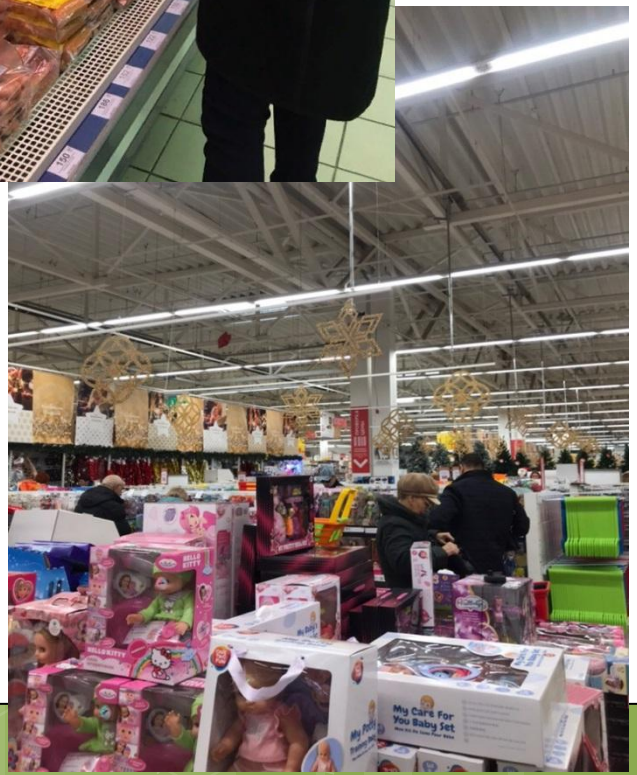


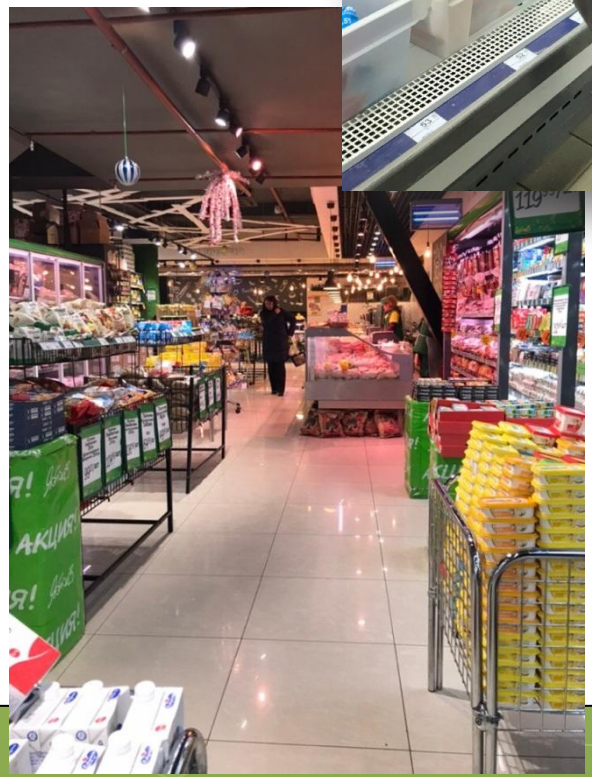






Товарный ассортимент





Где выгоднее?

Сравнение цен одинаковых товаров в супермаркетах

Батон «Крымский»

Молоко «Крымский молочник»,1 л ., 2,5 %

Мин. вода «Святой источник»,1,5 л

Подгузники .«Pampers» 4, 68шт.

Порошок «Ушастый нянь», 2,4 кг

Ашан

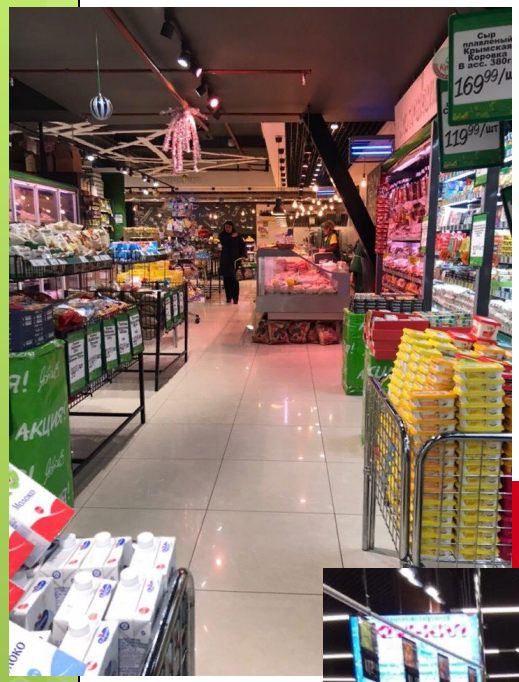
25,37	Товар отсутствовал	29,35	419	318
27,50	53	33,50	464	349
27,50	60	30	433	334
30	50	37	457	342

Яблоко УНИВЕРСАМ

ПУД ПРОДУКТЫ У ДОМА

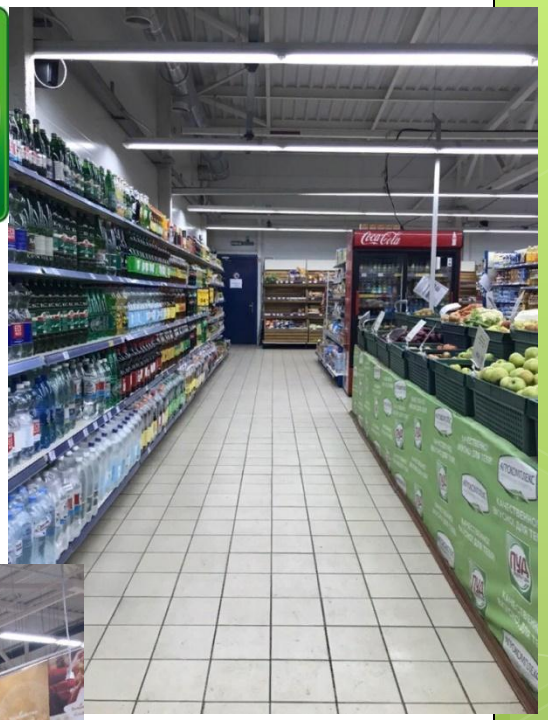
Магазин семейной покупки Фуршет

Чистота торгового зала



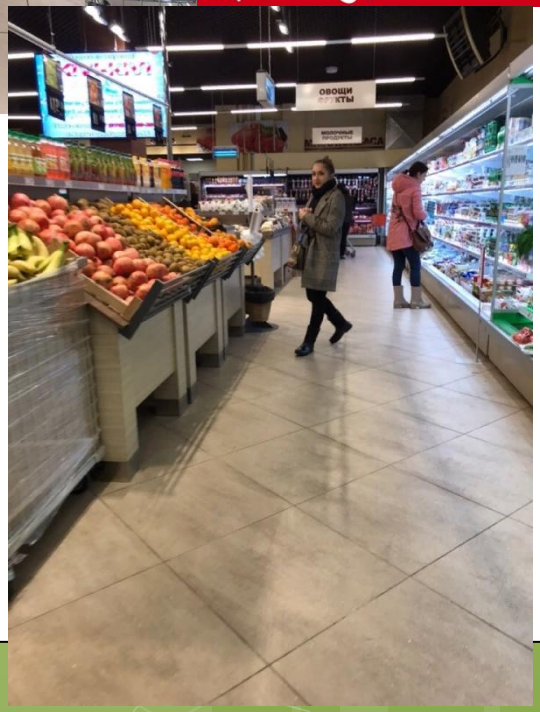
Яблоко УНИВЕРСАМ

ПУД ПРОДУКТЫ У ДОМА



МАГАЗИН СЕМЕЙНОЙ ПОКУПКИ Фуршет

Ашан



Реклама

СЕТЬ
ПРОДУКТОВЫХ
МАГАЗИНОВ
ПУД

DNS
ЦИФРОВАЯ И
БЫТОВАЯ ТЕХНИКА
гурман
Фуршет
soho

ТОРГОВО-
РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ
ЦЕНТР
Яблоко
УНИВЕРСАМ
Эстетика
РОЗОВЫЙ
КРОЛИК
СТАВКИ
НА СПОРТ
ГАДЖЕТЫ

Ашан
ГИПЕРМАРКЕТ
ФОКСТРОТ
ДЕТСКИЙ МИР

Auchan RETAIL

Забота и внимание к Клиенту

Приветствие

Доброжелательное выражение лица, Контакт глаз

Добрый день! *Чем я могу Вам помочь?* *Рады Вас видеть*

Выслушивание

Слушаем *Не перебиваем* *Проявляем интерес*

Консультация и помощь

Я Вам покажу, где находится товар

Я Вас проведу в отдел ____

Я сейчас найду более компетентного сотрудника, чтобы помочь Вам

Могу ли я еще Вам чем-то помочь?

Прощание

Рад помочь *Желаю Вам приятных покупок*

Желаю Вам хорошего дня *Буду снова рад встречи с Вами*

Auchan RETAIL

Что влияет на мнение клиента о качестве сервиса?

- Комфорт совершения покупки
- Организация торгового пространства
- Сроки решения запросов
- Количество и простота документов и форм

- Время ожидания
- Скорость обслуживания

- Знания и умения
- Качество и скорость консультации / решения вопроса

- Форменная одежда
- Чистота и опрятность формы и магазина в целом
- Идентификатор личности

- Желание помогать
- Эмпатия
- Настроение
- Поведение

Забота и внимание к Клиенту

	Ашан	Яблоко	ПУД	Фуршет
Качество обслуживания			3	3
Местоположение			4	3
Товарный ассортимент			3	4
Ценовая политика			4	3
Чистота торгового зала			3	5
Реклама			2	2
Итого			19	20