

Маркетинговое исследование супермаркетов г. Симферополя

Выполнили:

Аблаева Адиле

Макеева Валерия

Савчинская Мария

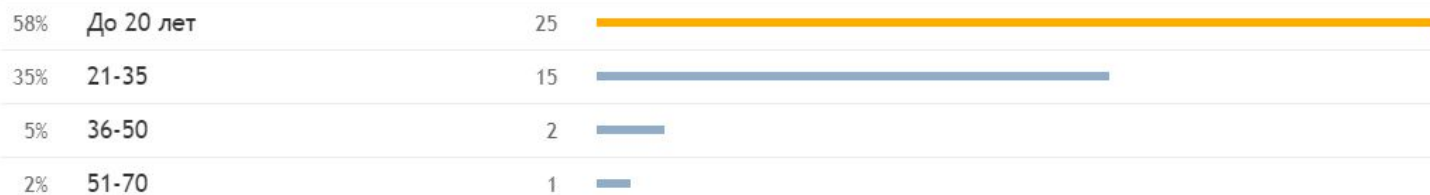
Нами было проведено анкетирование ,
результаты которого следующие:

Укажите ваш пол



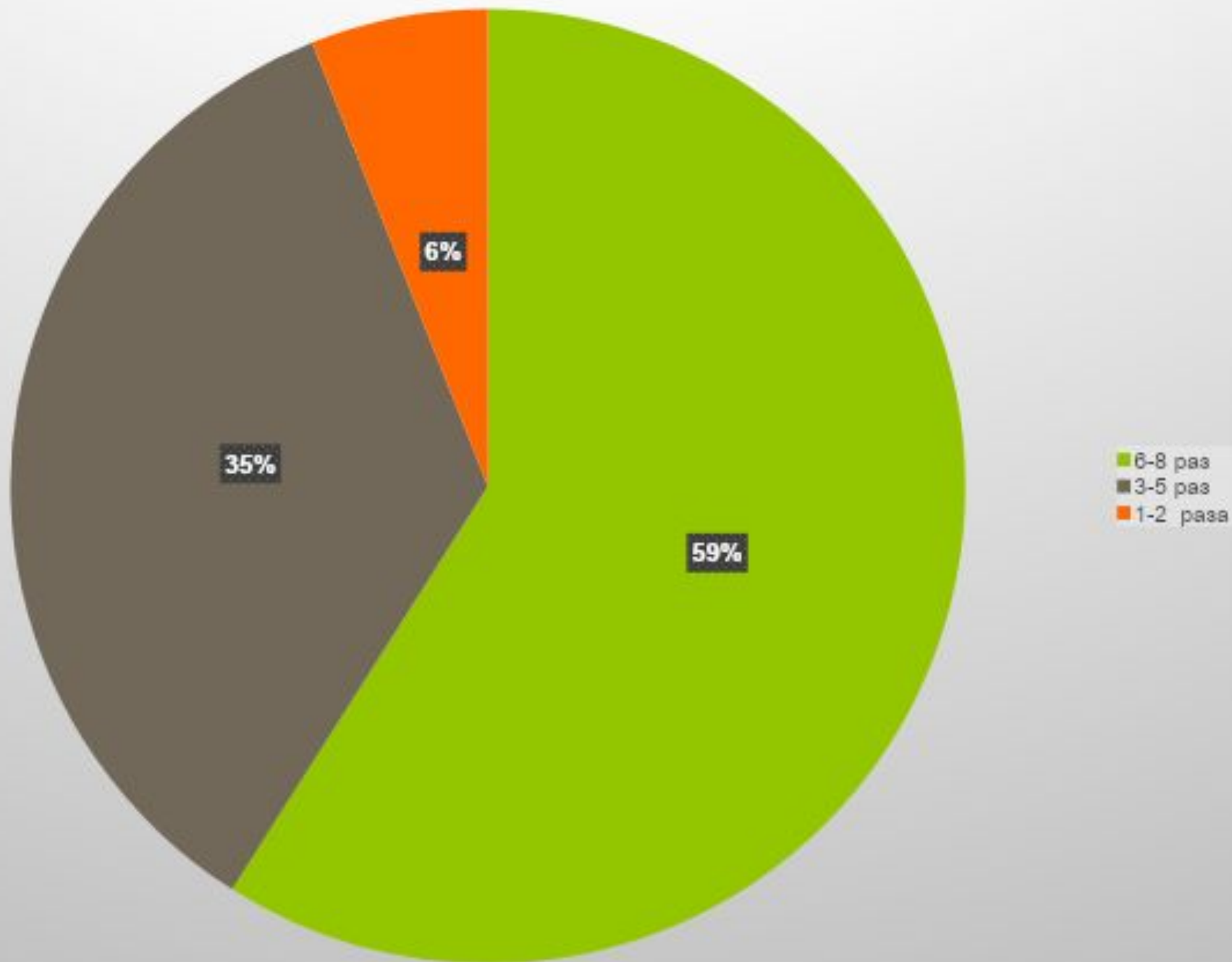
Ответов
43

Укажите к какой возрастной группе вы относитесь

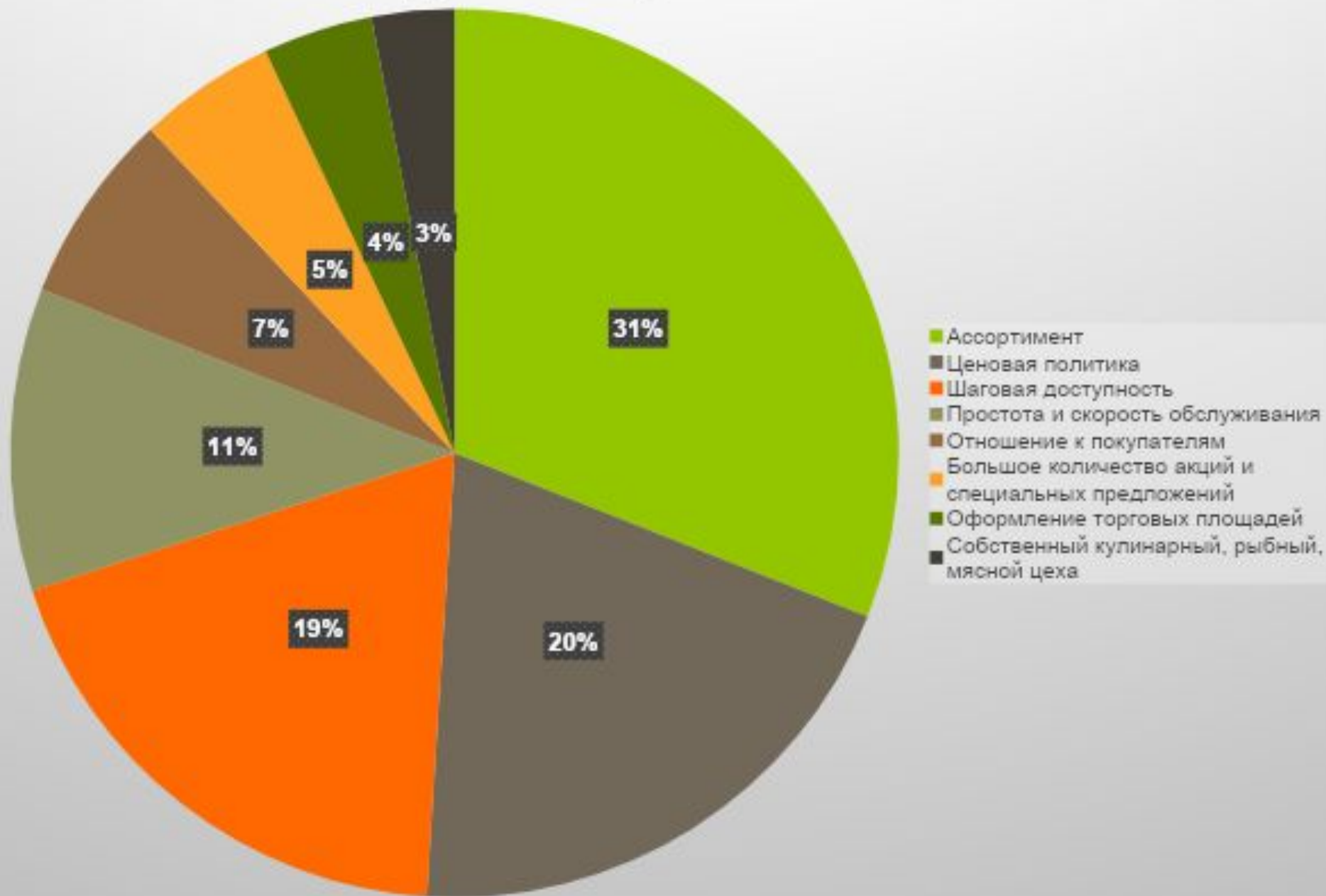


Ответов
43

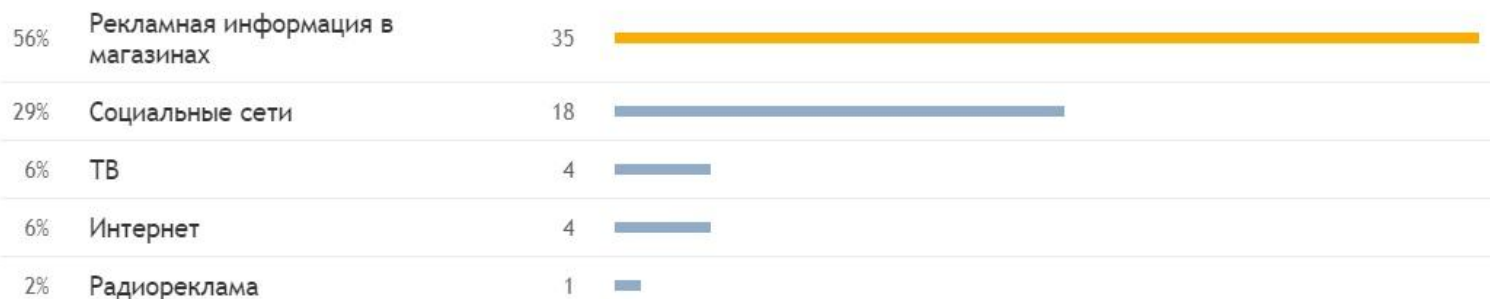
Сколько раз в месяц вы посещаете супермаркеты?



При выборе супермаркета каким критерием вы руководствуетесь?



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



Ответов

62

Для вас более интересными являются:



Ответов

63

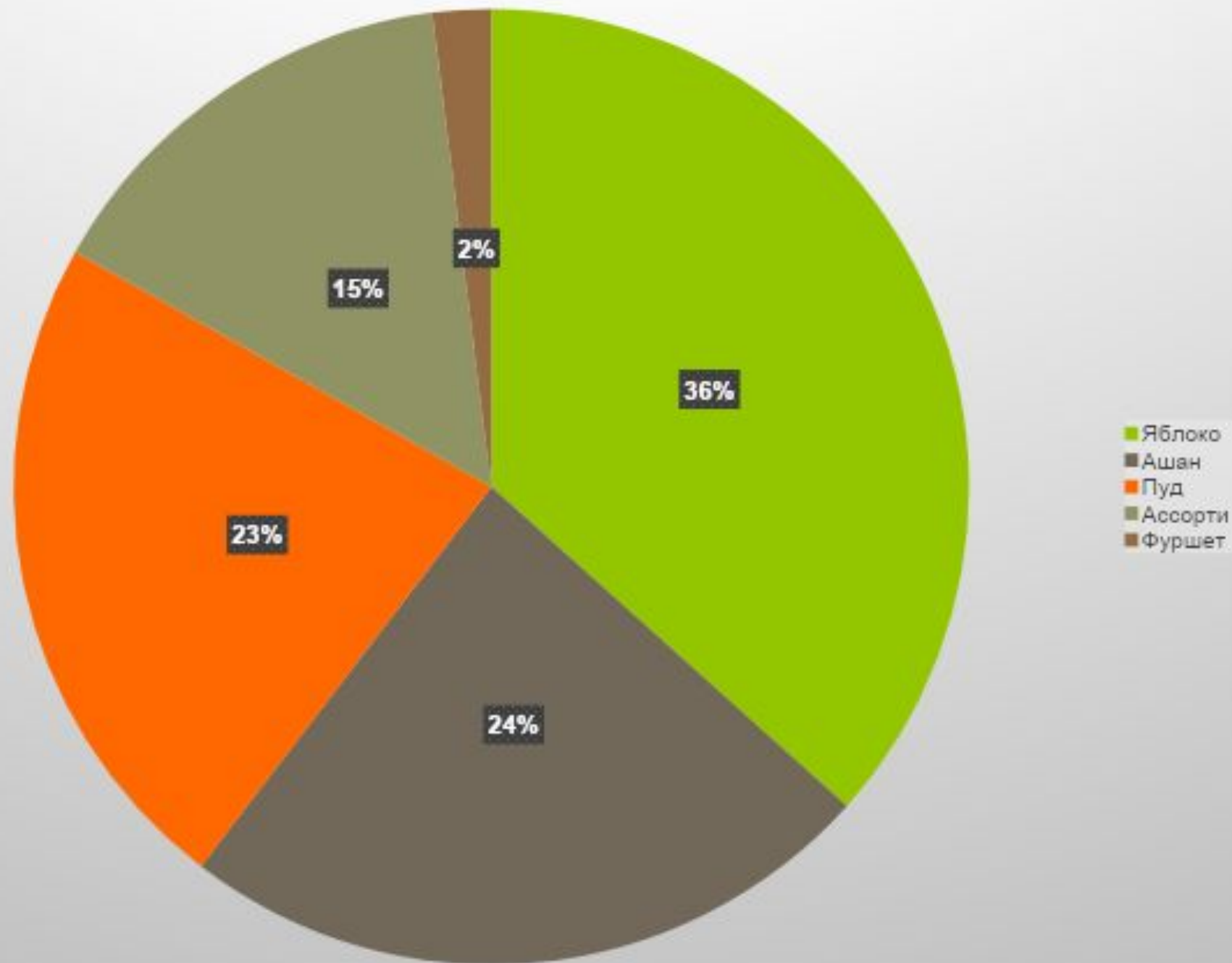
Часто ли вы покупаете товары по акции?



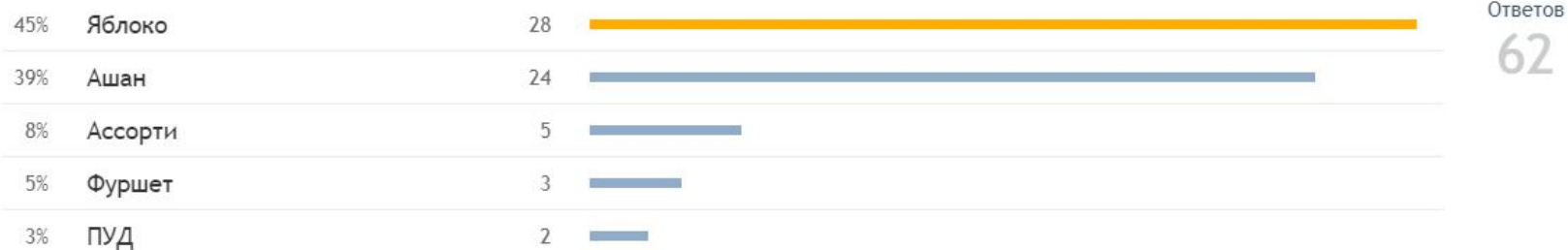
Ответов

63

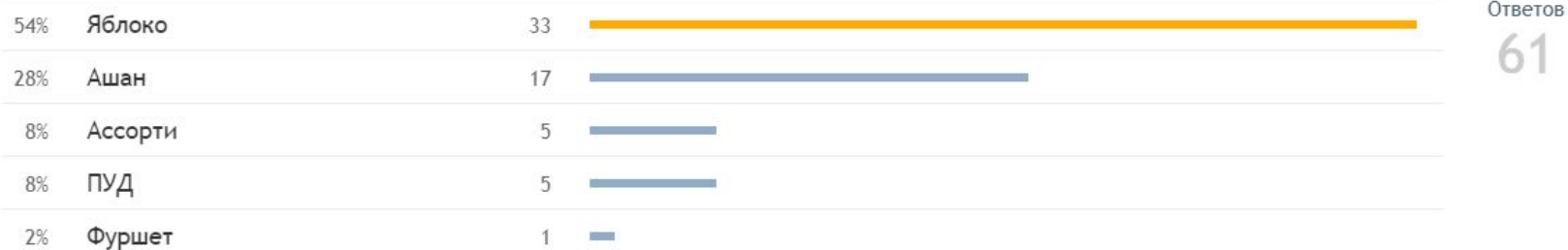
Какой супермаркет вы чаще всего посещаете?



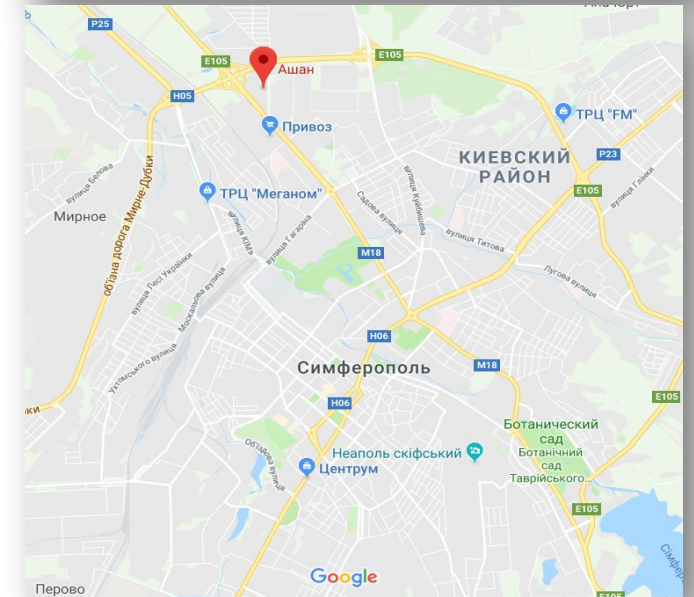
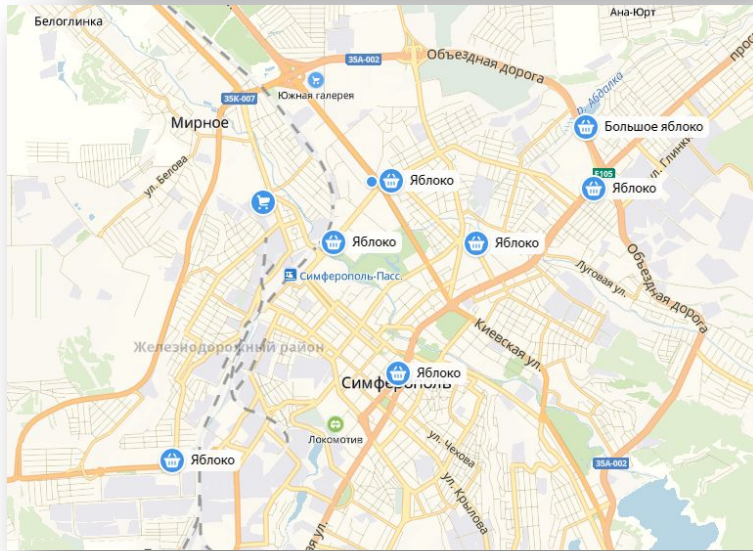
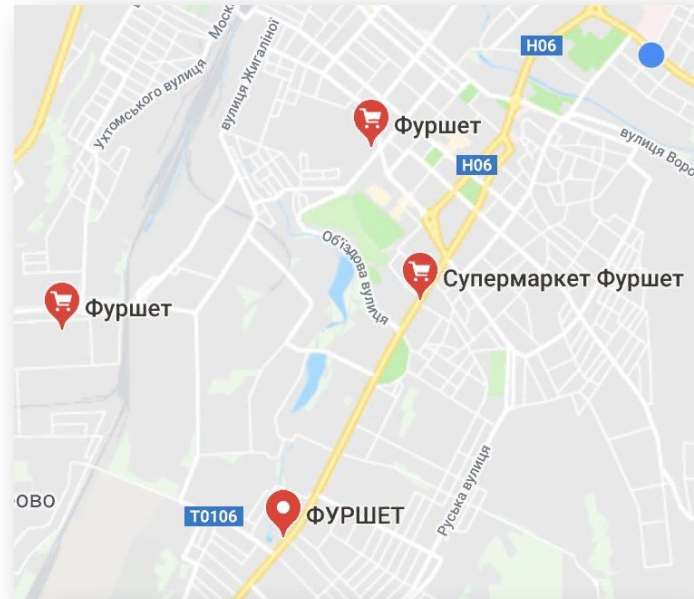
В каком из супермаркетов вам нравится размещение товаров на полках и по секциям?



В каком из супермаркетов вам больше всего нравится работа персонала?



Местоположение



Товарный ассортимент



Где выгоднее?

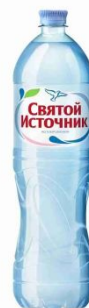
Сравнение цен одинаковых товаров в супермаркетах



Батон
«Крымский»



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



Мин. вода
«Святой
источник», 1,5 л



Подгузники
«Pampers» 4,
68шт.

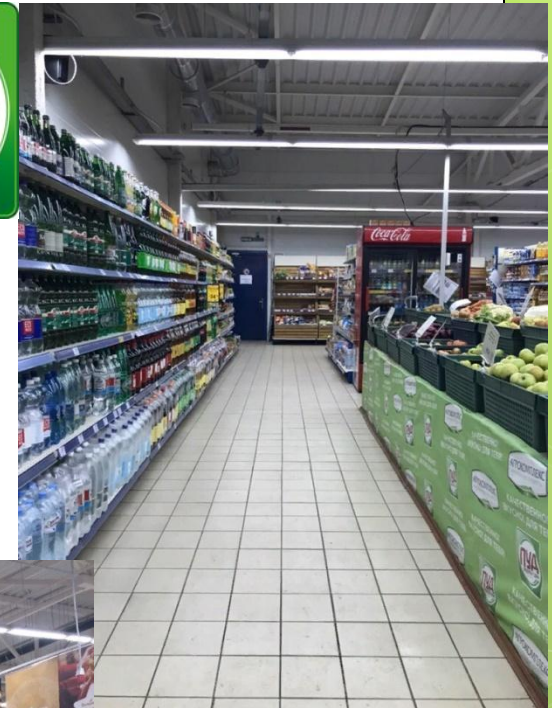


Порошок
«Ушастый
нянь», 2,4 кг



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

Чистота торгового зала



Реклама



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

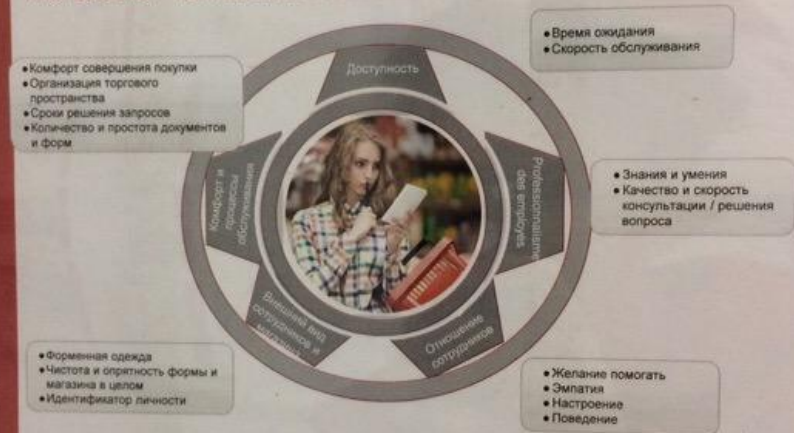
Консультация и помощь

*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*

Что влияет на мнение клиента о качестве сервиса?



	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
-------	--	--	----	----