

Маркетинговое исследование супермаркетов г. Симферополя

Выполнили:

Аблаева Адиле

Макеева Валерия

Савчинская Мария

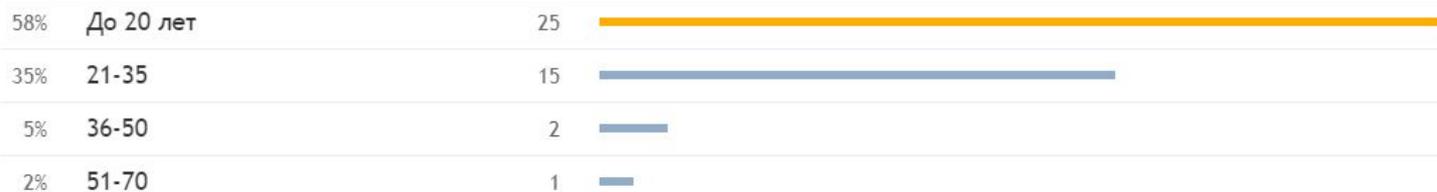
Нами было проведено анкетирование ,
результаты которого следующие:

Укажите ваш пол



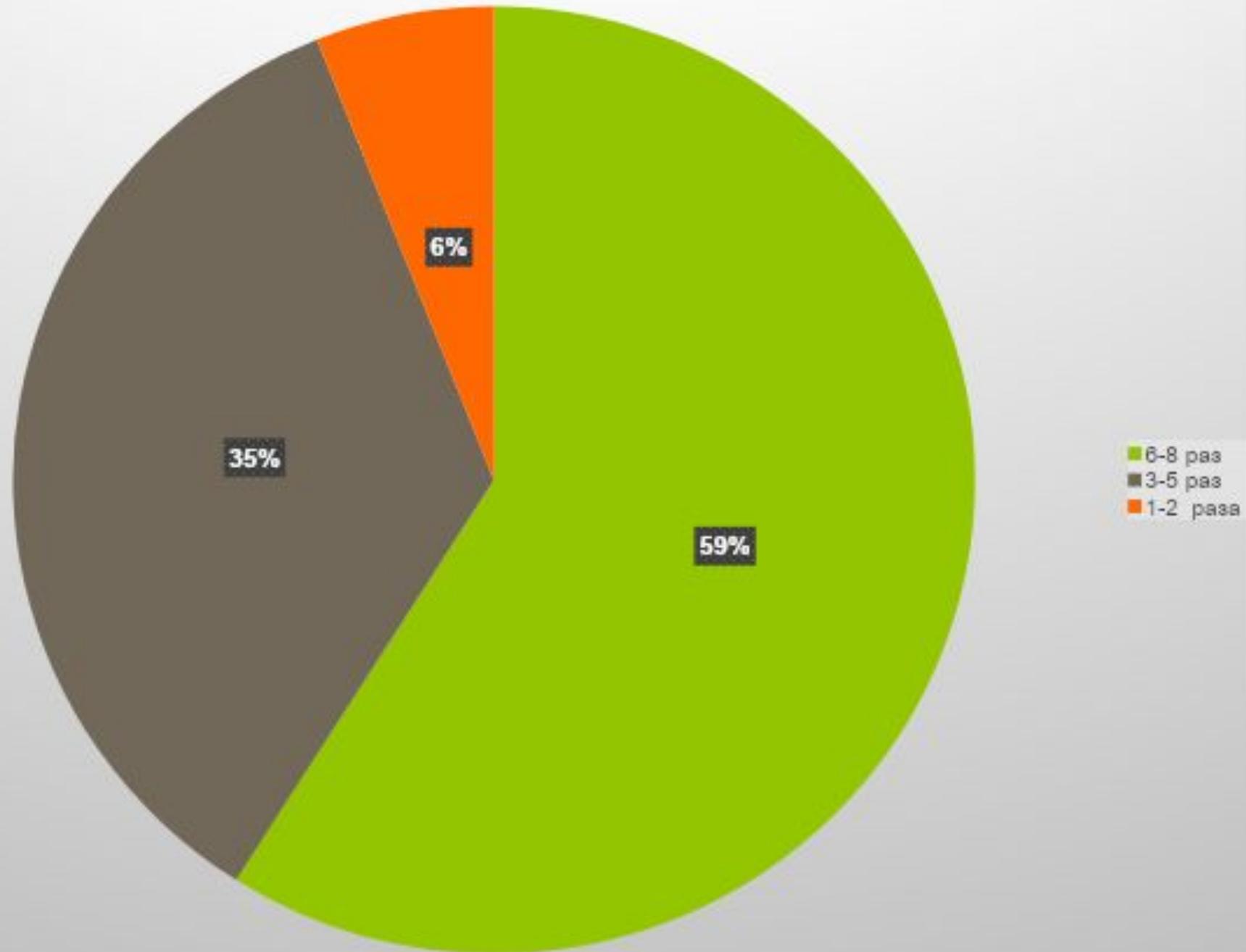
Ответов
43

Укажите к какой возрастной группе вы относитесь

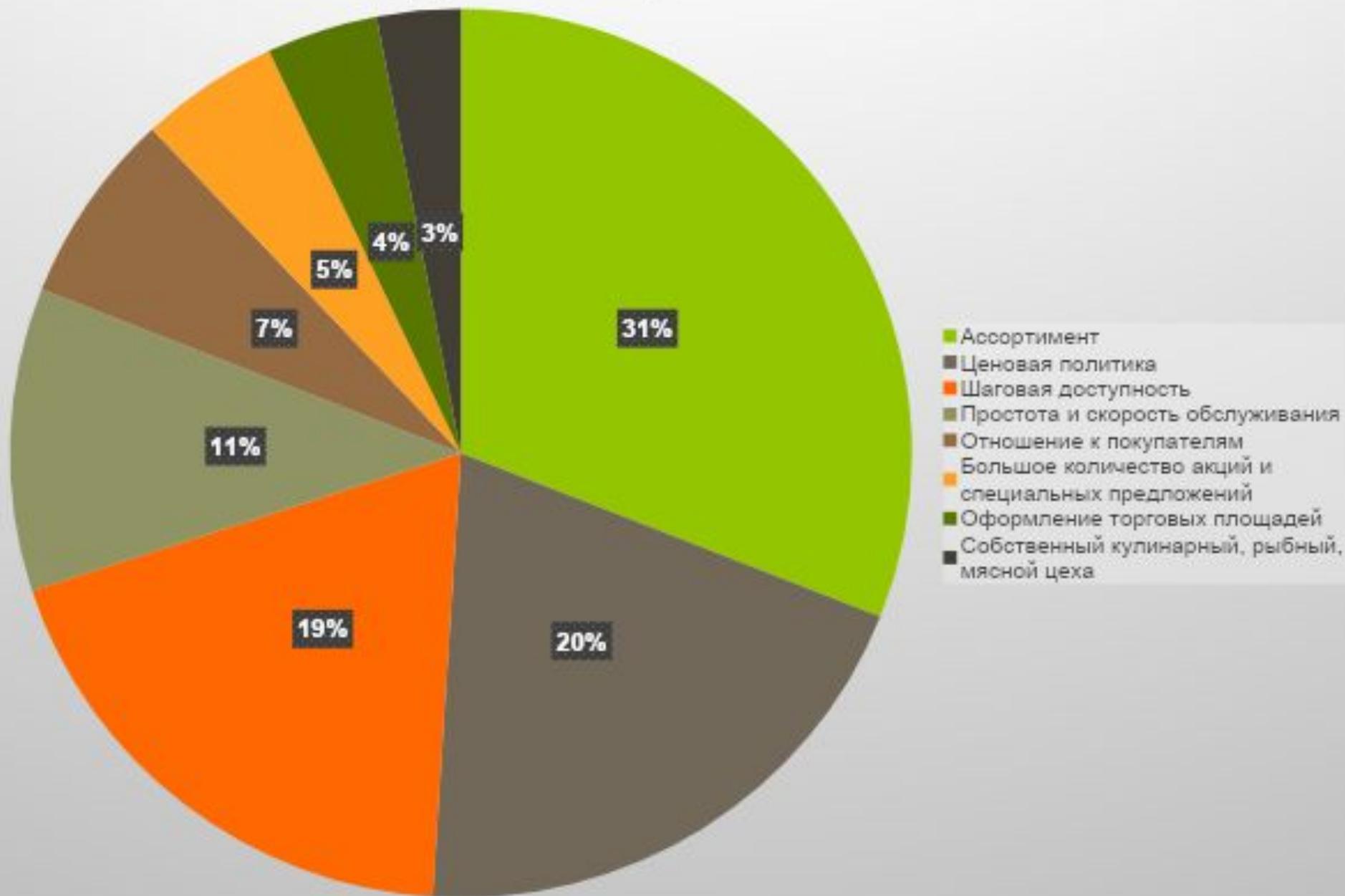


Ответов
43

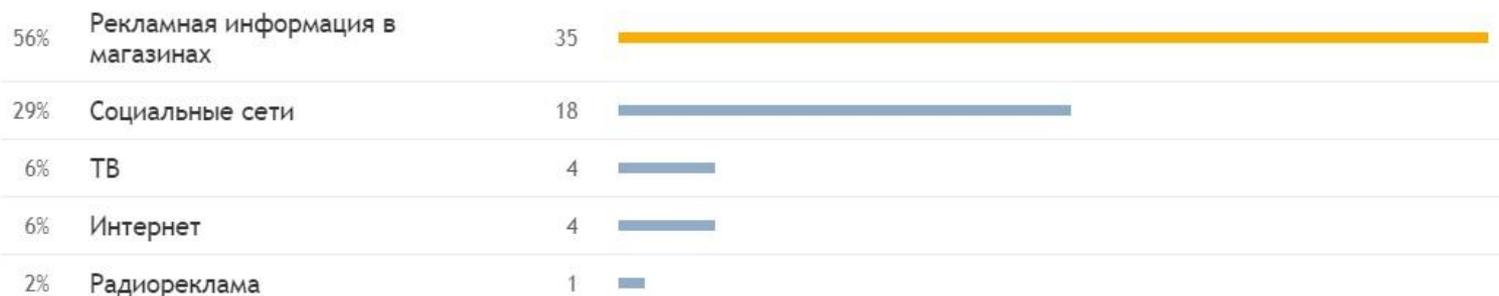
Сколько раз в месяц вы посещаете супермаркеты?



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

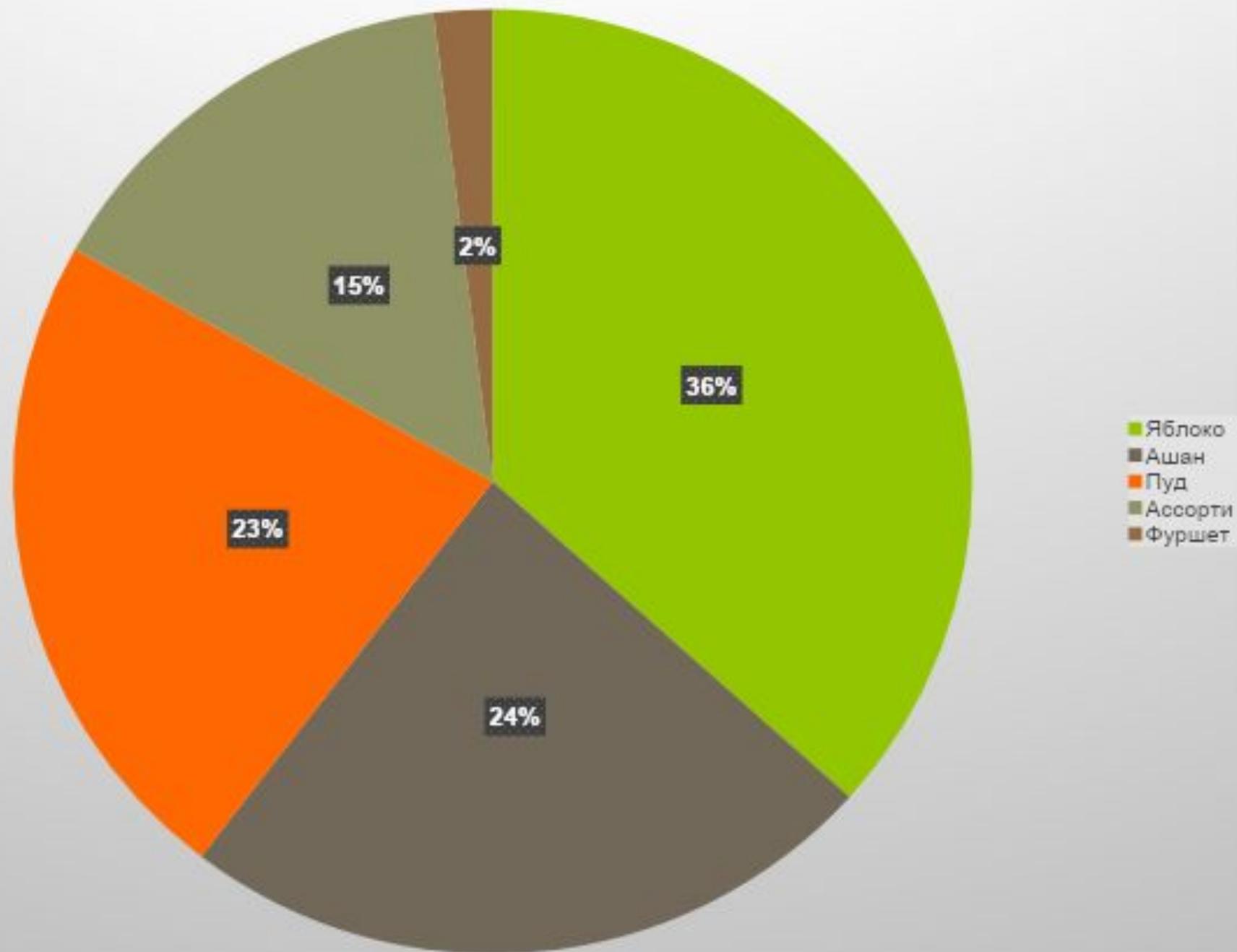
Часто ли вы покупаете товары по акции?



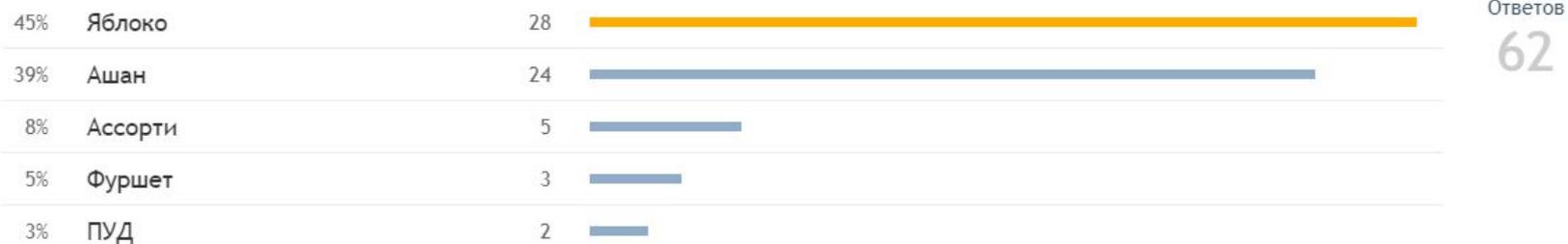
Ответов

63

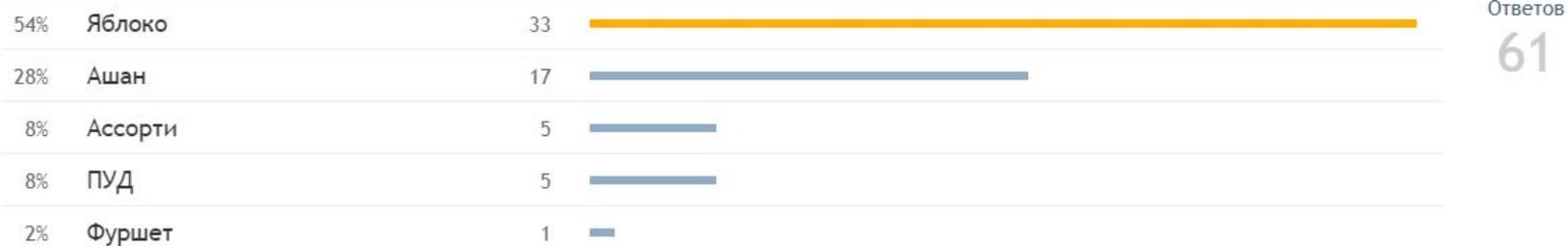
Какой супермаркет вы чаще всего посещаете?



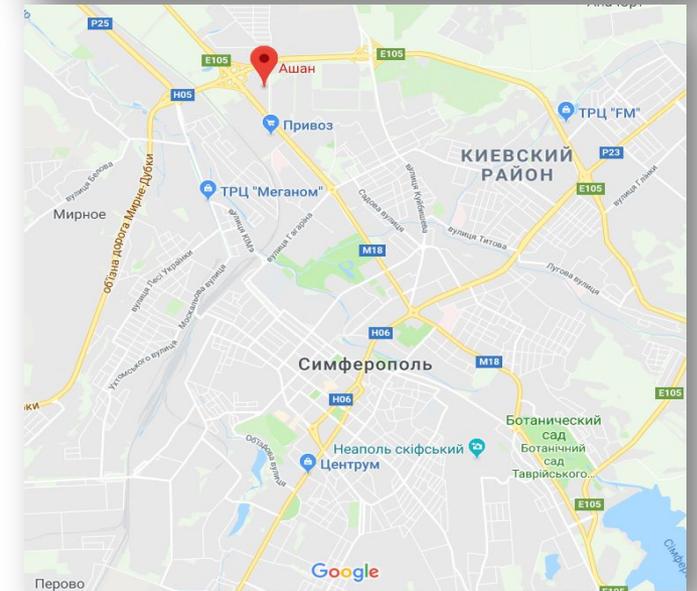
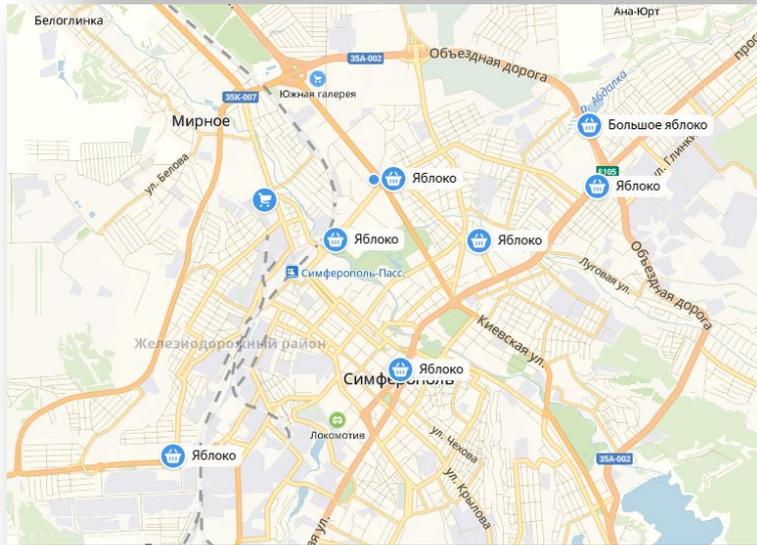
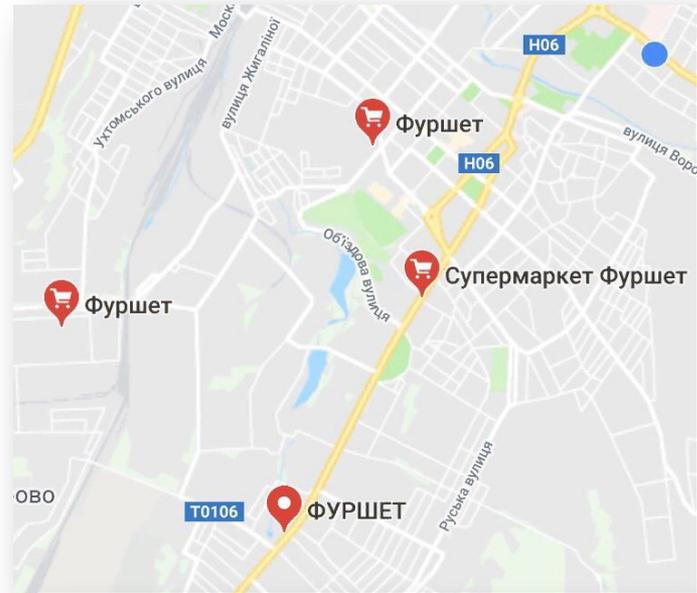
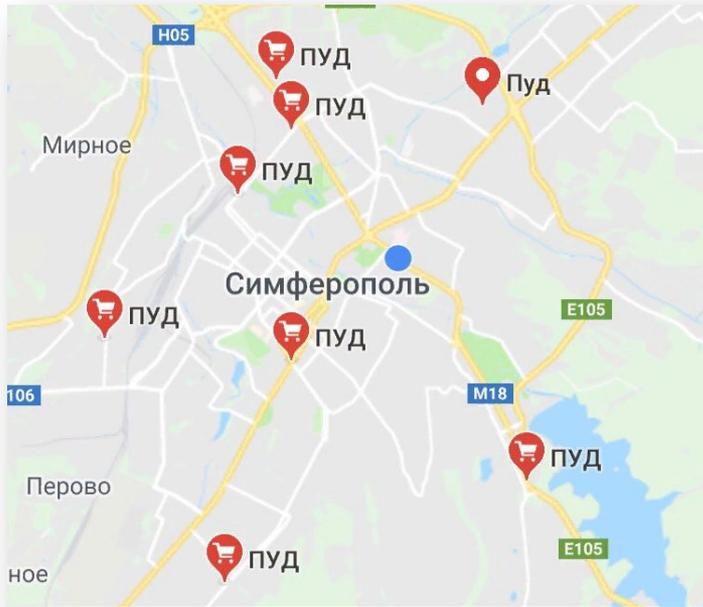
В каком из супермаркетов вам нравится размещение товаров на полках и по секциям?



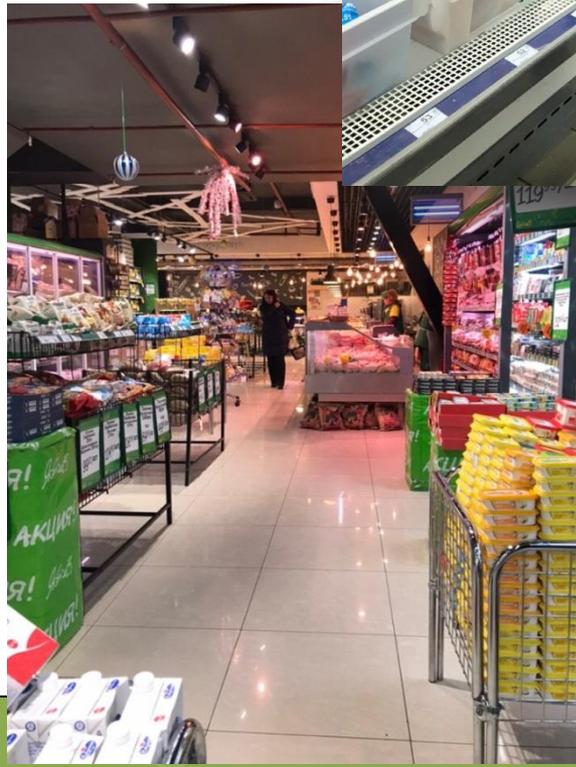
В каком из супермаркетов вам больше всего нравится работа персонала?



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.

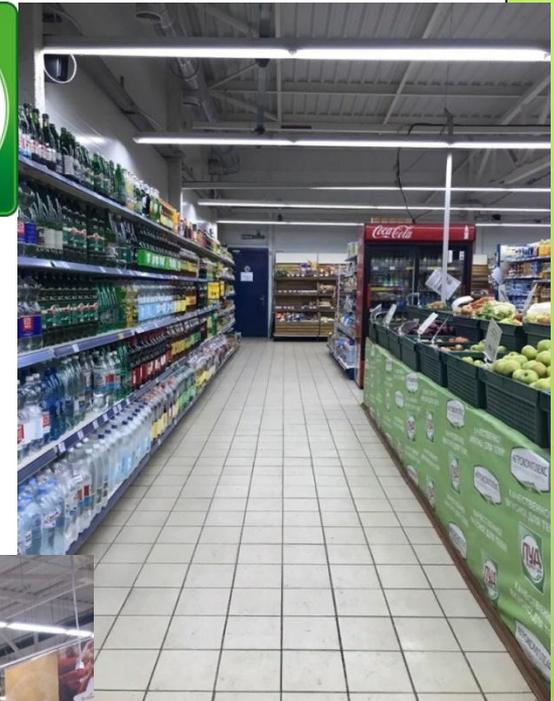


Порошок
«Ушастый
нянь», 2,4 кг



| | | | | |
|-------|--------------------|-------|-----|-----|
| 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 |
|-------|--|--|----|----|