

УДК 339.138

Т.В.Любимова (4 курс, каф. СиП), Д.С.Быльева, асп.

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УНИВЕРСАМОМ «ПРИДОРОЖНЫЙ» И ТОРГОВОЙ СЕТЬЮ «ПЯТЁРОЧКА»

В ходе исследования проводился сравнительный анализ услуг, предоставляемых Универсамом «Придорожный» (пр. Энгельса, 145/1) и торговой сетью «Пятёрочка» (пр. Просвещения, 76). Был проведён опрос среди 25 посетителей этих двух продуктовых магазинов, а также изучен ассортимент предоставляемого товара.

Ниже приведены отличия торговой сети «Пятёрочка» от торгового дома «Придорожный», выявленные в результате анализа. Самым первым и самым главным из них является целевая аудитория. В отличие от ТД «Придорожный», который чаще всего посещает население средних и высших слоёв, в «Пятёрочке» целевой аудиторией является и малообеспеченные, и обеспеченные слои населения. Первоначально проект имел чисто «социальную» окраску, то есть ориентировался на малообеспеченные слои населения.

Однако, дальнейшая деятельность показала, что круг посетителей сети магазинов «Пятёрочка» гораздо шире, в результате, было принято решение о развитии дискаунтеров, предлагающих товары смешанного типа.

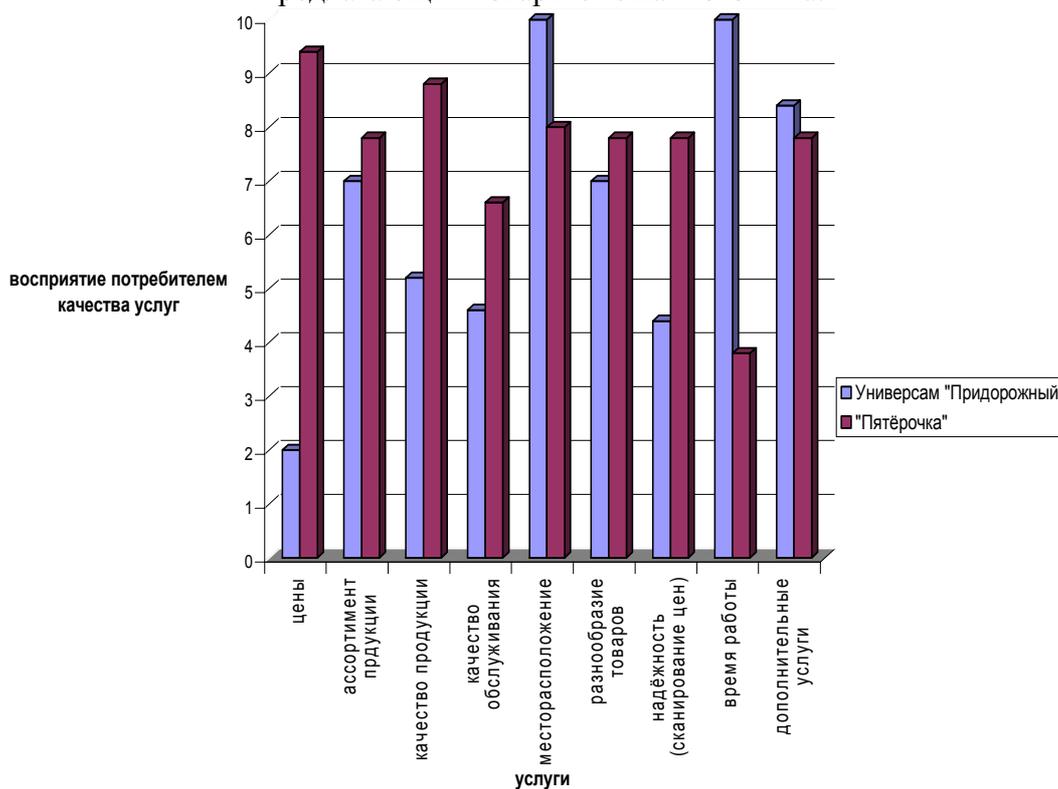


Рис. 1. Сравнительный анализ услуг в Универсаме «Придорожный» и в торговой сети «Пятёрочка»

В качестве основных критериев оценки были выделены ассортимент продукции, качество обслуживания, дополнительные услуги, разнообразие товаров, цены, надёжность

(сканирование цен), время работы магазинов, частота использования, месторасположение (см. рис. 1).

Во время проведения опроса среди покупателей выяснилось, что ценовой фактор является определяющим при выборе торговой точки. Приведены данные, согласно которым в среднем в «Пятёрочке» продукты дешевле на 10 – 12 %, а это значит, что можно купить больше товаров за те же деньги (рис. 2). К тому же при сканировании цен в Универсаме «Придорожный» покупатели иногда замечали не точность.

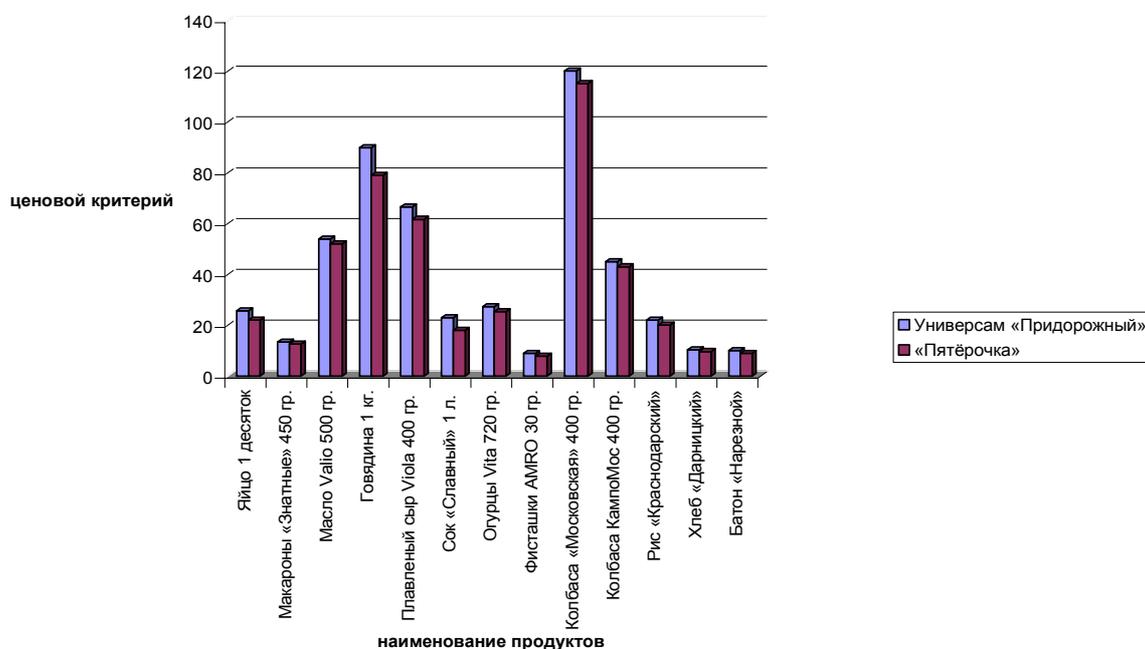


Рис. 2. Сравнительный анализ цен в Универсаме «Придорожный» и в «Пятёрочке»

Согласно данным, полученным анкетированием, покупатели не считают систему скидок, существующую в «Придорожном» эффективной, предпочитая по этому критерию «Пятёрочку», чья политика скидок пользуется успехом у потребителя.

В ходе исследования был проведён сравнительный анализ ассортимента товаров, показавший, что по наименованиям изделий «Пятёрочка» превосходит Универсам «Придорожный» (рис. 3).

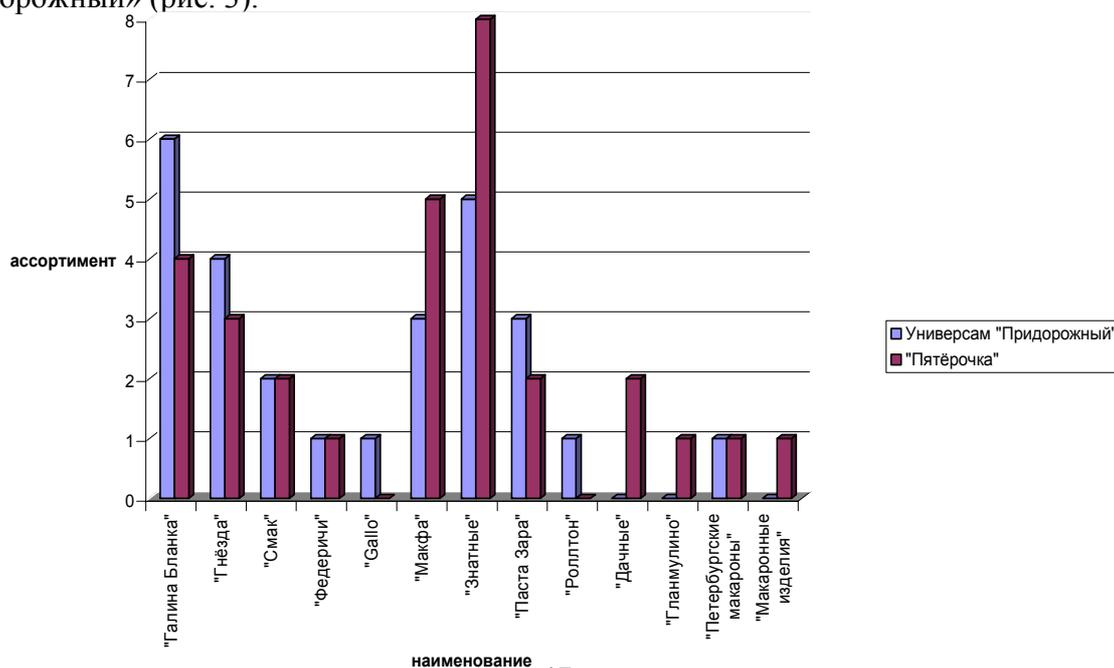


Рис. 3. Сравнительный анализ ассортимента в Универсаме «Придорожный» и в «Пятёрочке»

Говоря о качестве обслуживания, можно отметить, что покупатели в «Придорожном» сообщали, что консультанты не всегда вежливы, и иногда даже приходилось пользоваться жалобной книгой. В «Пятёрочке» персонал всегда вежлив, осведомлён, предоставляет консультации клиентам (6 % опрошенных заявили, что сталкивались с грубостью в Универсаме «Придорожный», по сравнению с 1 % в «Пятёрочке»)

Доля некачественной продукции в «Пятёрочке» гораздо ниже, чем в «Придорожном», что объясняется слаженной работой служб контроля качества и тем, что товар не «залёживается» и не успевает испортиться на прилавке, так как частота посещения этого продуктового магазина покупателями выше.

Но, несмотря на высокую оценку работы «Пятёрочки», покупатели в рабочие дни посещают Универсам «Придорожный» (4 % заходят в универсам «Придорожный», и только 1 % в Пятёрочку»). Главным недостатком торговой сети «Пятёрочка» является неудобное время работы, в отличие от универсама «Придорожный», который работает круглосуточно, и покупатели в любое время суток могут приобрести необходимые товары.

В обоих магазинах предоставляются дополнительные услуги, такие как проявка и печать фото, продажа открыток и газет. В магазинах есть охрана, так что безопасность покупателям обеспечена.

В итоге, на основе сведений, полученных в ходе исследования, можно с уверенностью утверждать, что потребители оценивают работу универсама «Пятёрочка» выше по основополагающим критериям. Это объясняется более профессиональной работой руководства, которое в принятии решений ориентируется и на пожелания, предпочтения потребителя. Чертой, выгодно отличающей «Придорожный», можно назвать круглосуточное время работы и удобное месторасположение.