

СРАВНЕНИЕ ПОПУЛЯРНОСТИ МАГАЗИНОВ «НАХОДКА» И «ПЯТЕРОЧКА»

Для определения популярности двух магазинов жителям Санкт-Петербурга была предложена анкета из 22 вопросов. В опросе участвовали посетители магазинов (40% мужчин и 60% женщин), которые рассказали о своих предпочтениях в выборе того или иного магазина (удобное местоположение, система скидок, график работы, уровень обслуживания, предлагаемый ассортимент, цена).

Результаты исследования показали, что 56% опрошенных ходят за покупками каждый день, 24% — два раза в неделю, при этом 76% предпочитают ходить в супермаркеты (магазины «Находка», «Норма», «Лэнд»). Как показал опрос, самыми известными в нашем городе являются магазины «Находка» (92%) и «Пятерочка» (92%), на втором месте по популярности расположился магазин «Норма» (56%), и третье место занял магазин «Пятачок» (44%).

Одним из основных критериев в выборе магазина оказалось его местоположение. Как правило, люди выбирают тот магазин, который находится ближе всего к дому, что и определяет значительный процент популярности исследуемых объектов. Однако опрос проводился среди людей, которые живут на равном расстоянии от магазинов «Находка» и «Пятерочка», тем не менее 68% опрошенных сказали, что им больше нравится делать покупки в «Находке», и лишь 36% предпочитают «Пятерочку».

Следующее, чему было уделено внимание респондентов, — система скидок. Как показало исследование, по этому критерию со значительной разницей выигрывает магазин «Находка» (72%) («Пятерочка» — 24%).

Необходимо отметить, что еще одним важным моментом для покупателей является график работы магазина. Опрос выявил, что удобнее всего, если магазин работает 24 часа в сутки («Находка» — 80%), а не с 9 утра до 23 вечера («Пятерочка» — 16%).

В анкете респондентам было предложено оценить по пятибалльной шкале оба магазина в целом по нескольким критериям (рис. 1).

По данным исследования был составлен потребительский профиль магазинов «Находка» и «Пятерочка», который позволяет увидеть четкие различия между исследуемыми объектами по таким критериям, как свежесть товара, теснота в магазине, работа продавцов, расположение отделов. Покупатели считают, что в магазине «Находка» качество и свежесть товара лучше, чем в «Пятерочке» и дают оценку 3,6 балла («Пятерочка» — 2,8 балла). Цены на товар отличаются на 0,36 баллов, в «Пятерочке» цены ниже. Также покупатели отметили, что в магазине «Находка», в отличие от «Пятерочки», намного свободнее (разница в 1 балл) и удобное расположение отделов (4,2 балла).

1 2 3 4 5

- очереди в кассу	маленькие					большие
- цены на товар в среднем	низкие					высокие
- свежесть товара	залежавшийся					свежий
- теснота в магазине	тесно					свободно
- работа продавцов	плохо работают					хорошо работают
- работа кассиров	плохо работают					хорошо работают
- расположение отделов	неудобное					удобное

- - - потребительский профиль магазина «Пятерочка».

— потребительский профиль магазина «Находка».

Рис. 1 Потребительская оценка основных критериев работы магазинов

Перед респондентами также был поставлен вопрос, в котором предлагалось оценить ассортимент товара по пятибалльной шкале (чем выше балл, тем шире ассортимент). На рис. 2 показаны результаты оценки. Покупатели считают, что товарное разнообразие в магазине «Находка» намного богаче, чем в «Пятерочке». Больше всего разница заметна в оценке ассортимента спиртных напитков (в «Находке» алкогольной продукции больше на 1,76 балла, чем в «Пятерочке»). Незначительная разница наблюдается только по одному критерию — бытовая химия (0,2 балла).

В ответе на вопрос, что бы покупатели хотели изменить в работе обоих магазинов, мнения респондентов сошлись. Большинство опрошенных хотели бы, чтобы и в «Пятерочке», и в «Находке» был увеличен штат работников, открылось больше касс. В «Пятерочке» необходимо улучшить культуру обслуживания, товарный ассортимент и сделать магазин чище. От «Находки» ждут более низких цен.

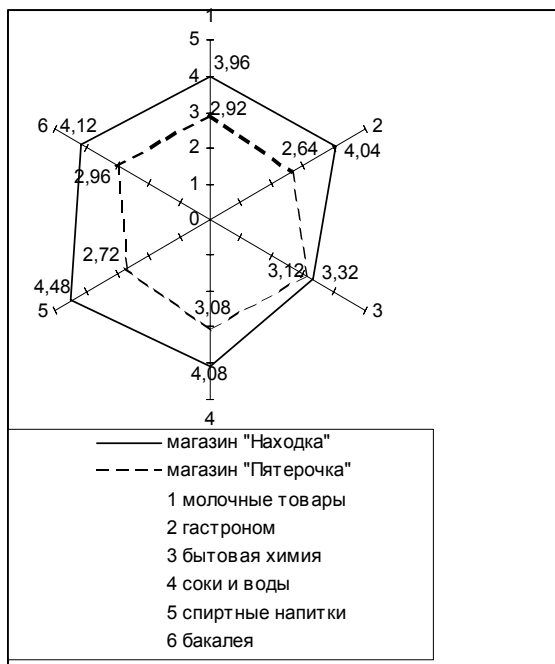


Рис. 2. Потребительская оценка товарного ассортимента

Оба магазина пользуются огромной популярностью среди жителей нашего города, и трудно выделить один самый лучший магазин, поскольку и «Пятерочка» и «Находка» дополняют друг друга. В одном из них ниже цены, в другом — всегда можно найти то, что нужно. Однако на сегодняшний день по результатам исследования лидером становится магазин «Находка», поскольку он действительно отвечает всем требованиям и запросам современного потребителя продовольственных товаров, поддерживает на высоком уровне сервисное обслуживание, предлагает доступные цены, всегда высококачественный товар на любой вкус, создает доброжелательную атмосферу, в которой покупатель чувствует себя комфортно.

