

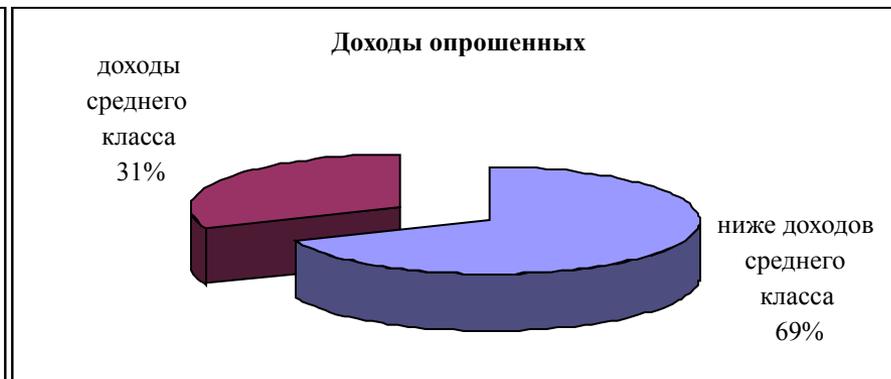
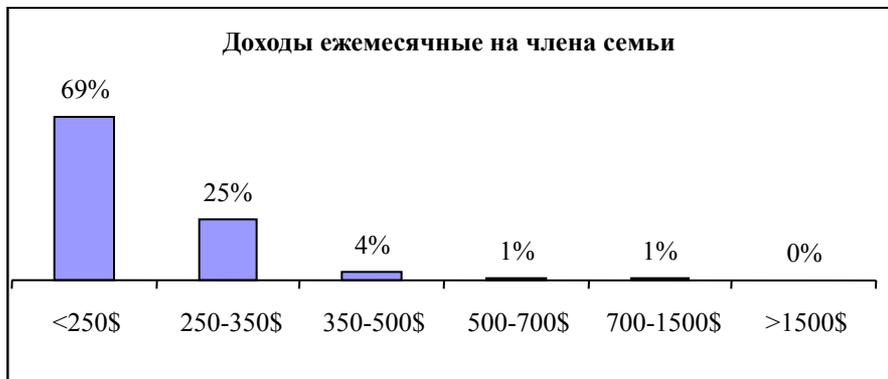
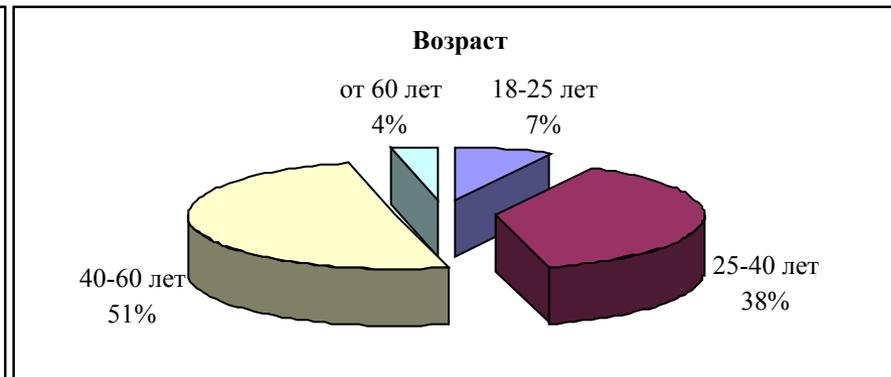
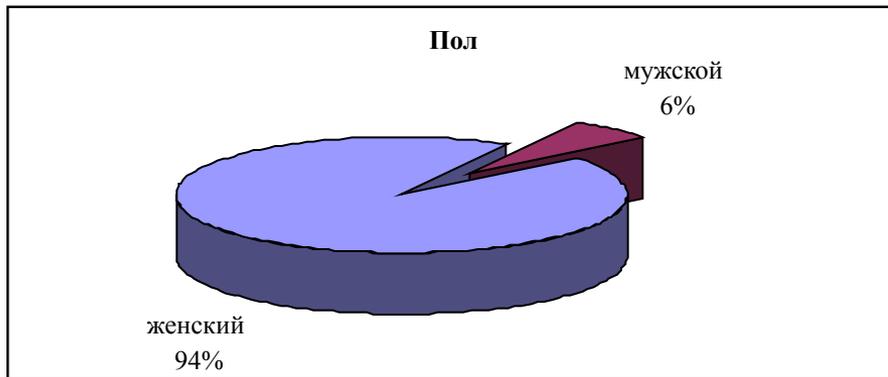
**Исследования удовлетворенности
покупателей сети «Перекресток» в Нижнем
Новгороде (сравнение с мнением
покупателей о бывшей сети Спар)**

Описание исследования

Опрос проходил в пяти магазинах сети «Перекресток» в Нижнем Новгороде, где ранее работала сеть Спар. Число опрошиваемых составило 1051 человек. Опрос проходил только среди постоянных покупателей Перекрестка, которые ранее посещали сеть Спар, являющихся основными покупателями продуктов питания в семье. В целом по исследованию максимальная ошибка выборки составляет +/- 3,0%.

В целом, аудитория опрошиваемых совпадает с аудиторией покупателей Перекрестка.

Описание аудитории опрашиваемых



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 3%.

Аудитория опрашиваемых отличается завышенной долей женщин (94%), основной возраст – 40-60 лет (51%). Опрашивались покупатели с достаточно низкими доходами: 69% составляют жители с доходами ниже уровня доходов среднего класса (<250\$).

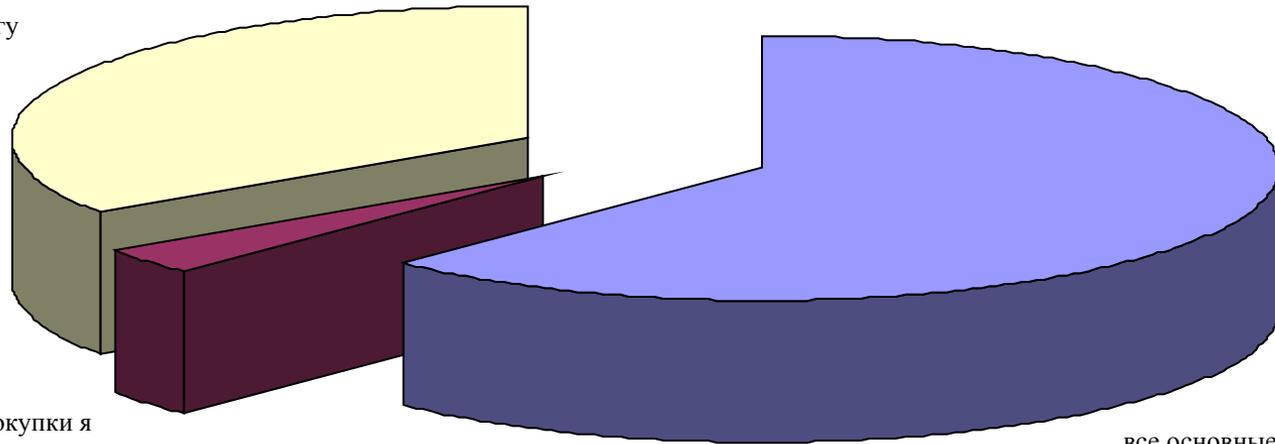
С учетом того, что выборка была случайная по полу и доходу, то можно перенести данные по опрошенным на аудиторию Перекрестка в Нижнем Новгороде в целом.

То есть Перекресток в Нижнем Новгороде посещают в большинстве люди с низкими доходами.

Тип покупательского поведения

я покупаю продукты питания
как в Перекрестке, так и в
других магазинах, не могу
выделить основной
34%

все основные покупки я
совершаю не в Перекрестке
3%



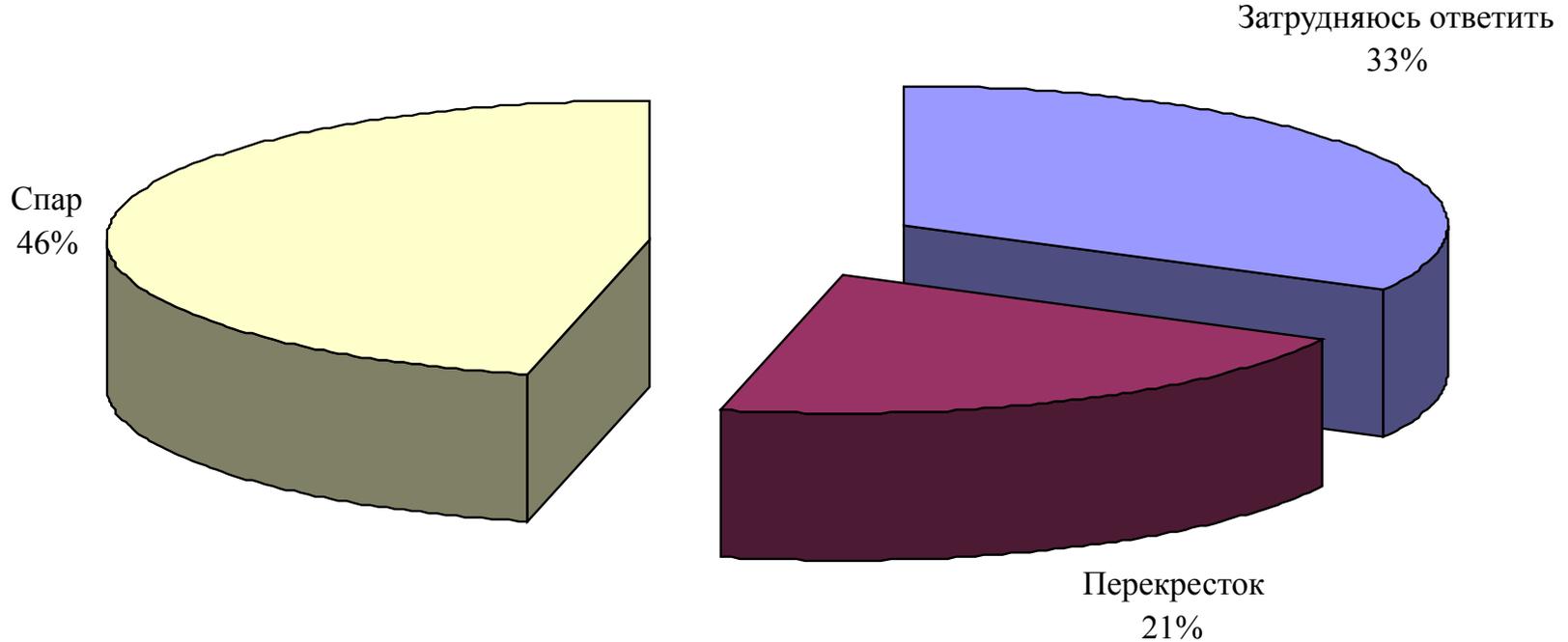
все основные покупки я
совершаю в Перекрестке
63%

Максимальная ошибка выборки составляет +/- 3%.

В связи с тем, что опрос проходил среди тех покупателей, которые регулярно посещают Перекресток, все-таки основная масса (63%) считают Перекресток основным магазином. С другой стороны, 34% совмещают посещение Перекрестка с другими торговыми точками.

Сравнительная оценка сетей Спар и Перекресток

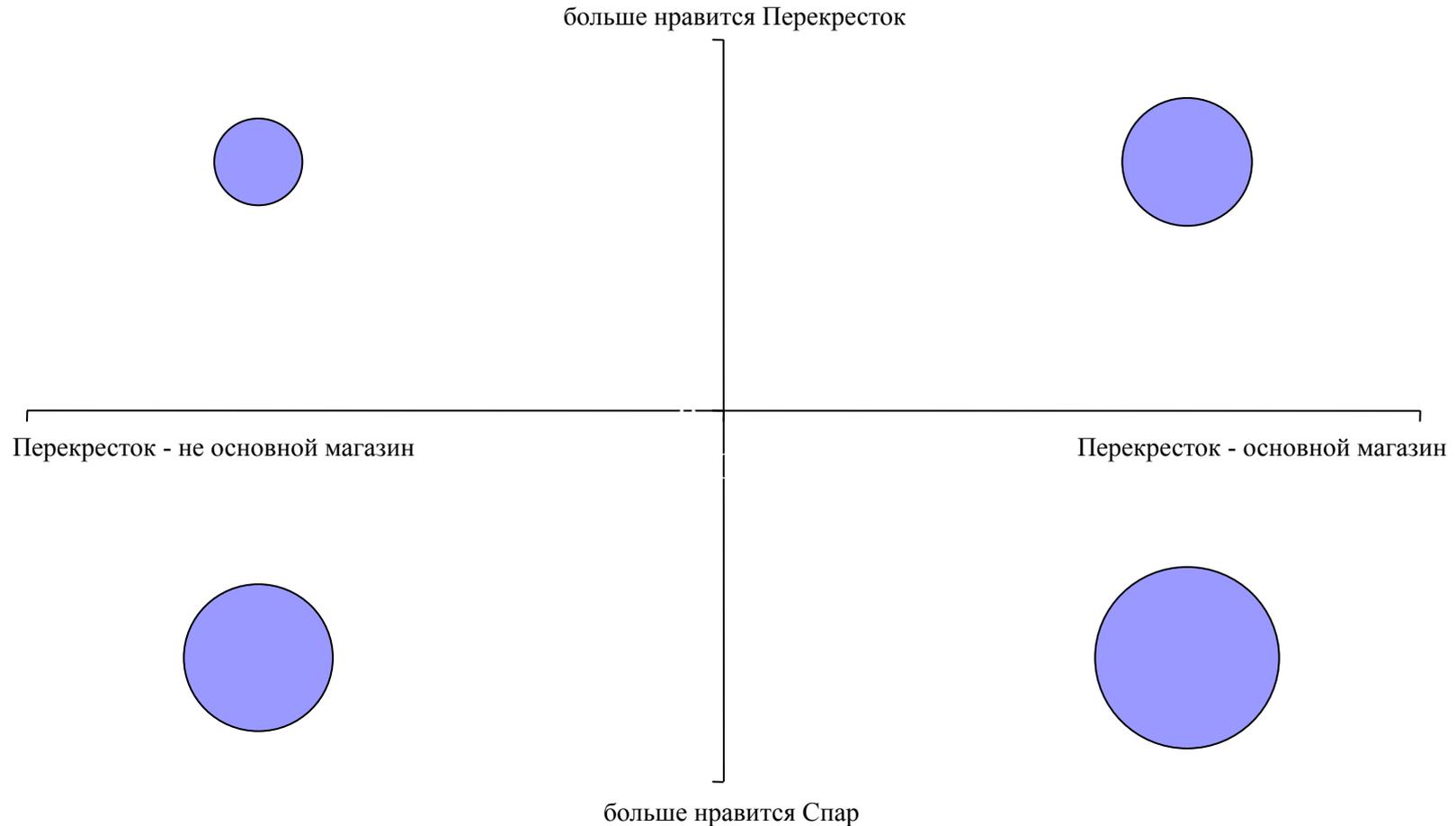
Какой магазин Вам больше нравится



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 3%.

Среди опрошенных только 21% указал, что считает Перекресток в целом лучше, чем Спар. Это достаточно низкий процент лояльных. Это обстоятельство еще более усложняется тем, что опрос проходил только среди постоянных покупателей сети Перекресток, а не среди всех жителей, проживающих в зоне действия сети Перекресток.

Влияние положительного восприятия Перекрестка на его посещение



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 3%.

Интересно отметить тот факт, что выбор Перекрестка как основного магазина для посещения никак не связан с тем, нравится он больше, чем ранее работающий здесь Спар или Спар нравился больше.

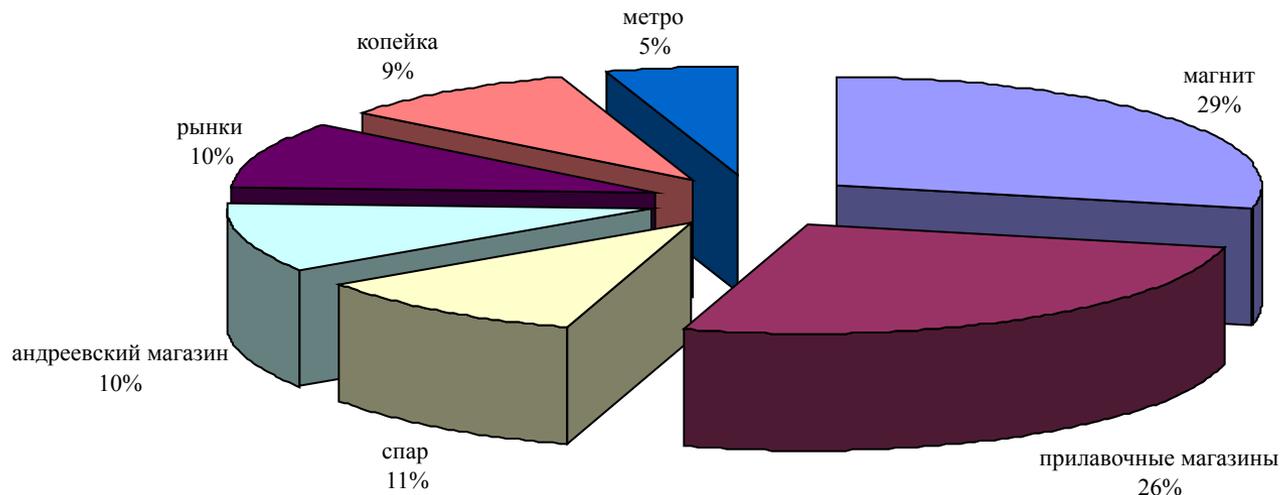
60% покупателей, которым больше нравился Спар указали, что Перекресток – основной магазин, где они совершают покупки продуктов питания.

Примерно столько же – 68% покупателей, которым больше нравится Перекресток, указали, что Перекресток – основной магазин для совершения покупок продуктов питания.

То есть, основная причина выбора магазина связана в большинстве своем исключительно с удобством местоположения.

Конкуренция Перекрестка

ТОР-7 конкурентов Перекрестка



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 4,92%.

Основными конкурентами Перекрестка среди его постоянных покупателей являются сеть дискаунтеров магнит, традиционные прилавочные магазины у дома, новая сеть супермаркетов Спар (бывшая сеть Атака), андреевский магазин, рынки, дискаунтер копейка, cash&carry метро. То есть торговые точки совершенно различных форматов. Явным сетевым лидером среди конкурентов является Магнит.

Сильные и слабые стороны Перекрестка, бывшей сети Спар и основных текущих конкурентов Перекрестка

Сильные стороны (довольны более 80% опрошенных)	Слабые стороны (недовольны более половины опрошенных)
Перекресток	
нет претензий к качеству продуктов в плане их вкуса и состава	нет
удобное местоположение	
комфортно совершать покупку продуктов питания	
всегда есть нужные товары в ассортименте	

Бывший Спар	
нет претензий к качеству продуктов в плане их вкуса и состава	нет
комфортно совершать покупку продуктов питания	
квалифицированный персонал	
всегда есть нужные товары в ассортименте	
все группы товаров хорошо представлены	
цены устраивают	
нет претензий к качеству продуктов в плане их свежести	
быстро обслуживают	
удобное местоположение	

Магнит	
цены устраивают	нет интересных промоакций
	нет готовности рекомендовать магазин близким/друзьям
	не все группы товаров хорошо представлены

Прилавочные магазины	
удобное местоположение	не всегда есть нужные товары в ассортименте
	не все группы товаров хорошо представлены
	нет готовности рекомендовать магазин близким/друзьям
	нет интересных промоакций

Спар (бывшая сеть Атака)	
цены устраивают	нет
нет претензий к качеству продуктов в плане их вкуса и состава	
быстро обслуживают	

Сильные и слабые стороны Перекрестка, бывшей сети Спар и основных текущих конкурентов Перекрестка. Продолжение

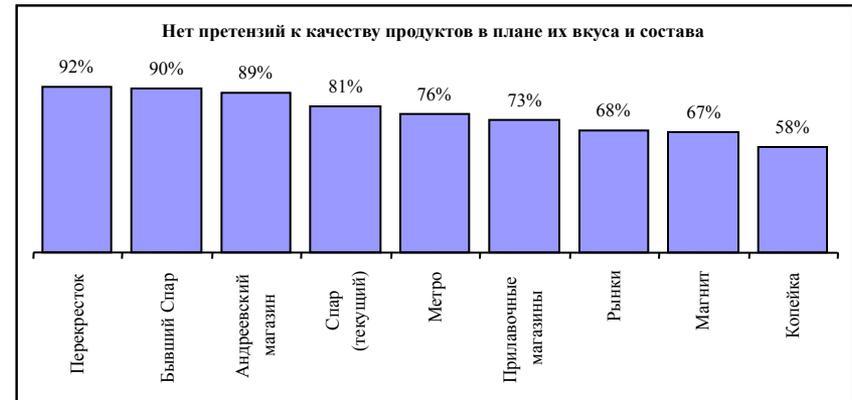
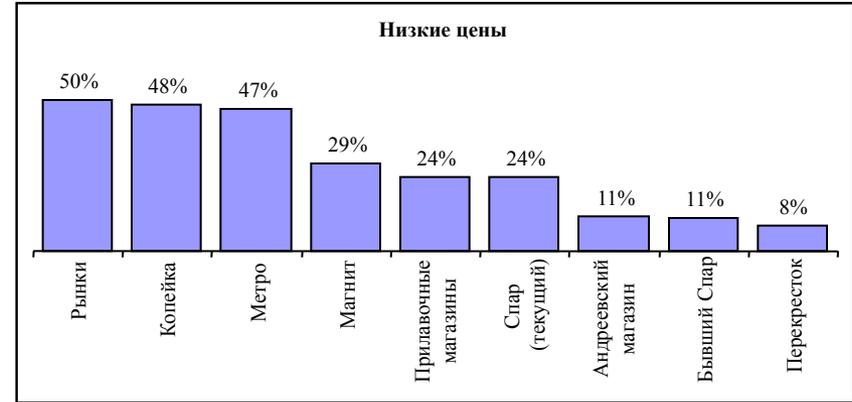
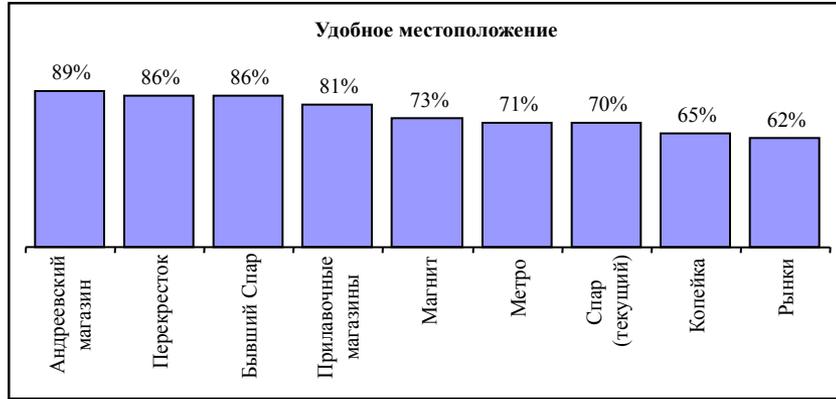
Сильные стороны (довольны более 80% опрошенных)	Слабые стороны (недовольны более половины опрошенных)
Андреевский магазин	
нет претензий к качеству продуктов в плане их вкуса и состава	нет интересных промоакций
квалифицированный персонал	
удобное местоположение	
цены устраивают	
быстро обслуживают	
нет претензий к качеству продуктов в плане их свежести	
комфортно совершать покупку продуктов питания	
всегда есть нужные товары в ассортименте	
все группы товаров хорошо представлены	

Рынки	
цены устраивают	не все группы товаров хорошо представлены
	медленно обслуживают
	некомфортно совершать покупку продуктов питания
	неквалифицированный персонал
	нет готовности рекомендовать магазин близким/друзьям
	нет неинтересных промоакций

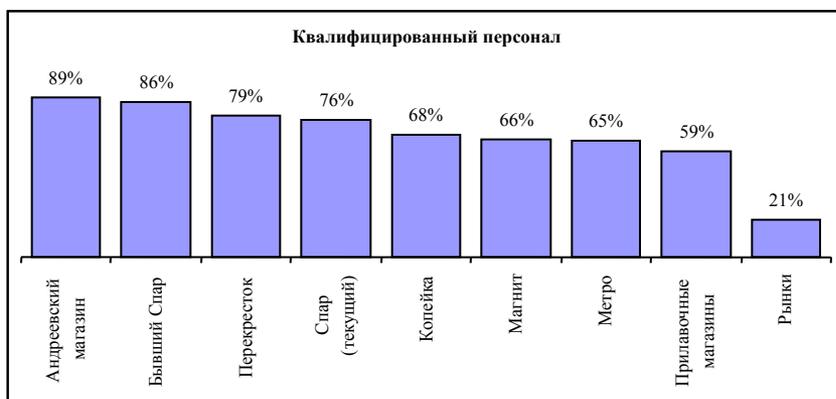
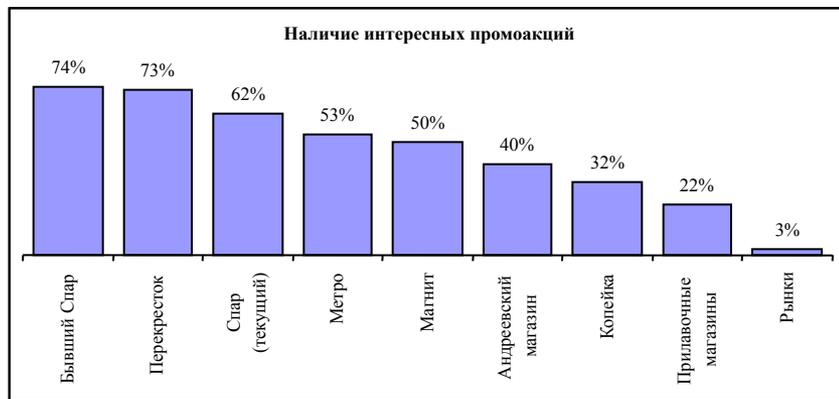
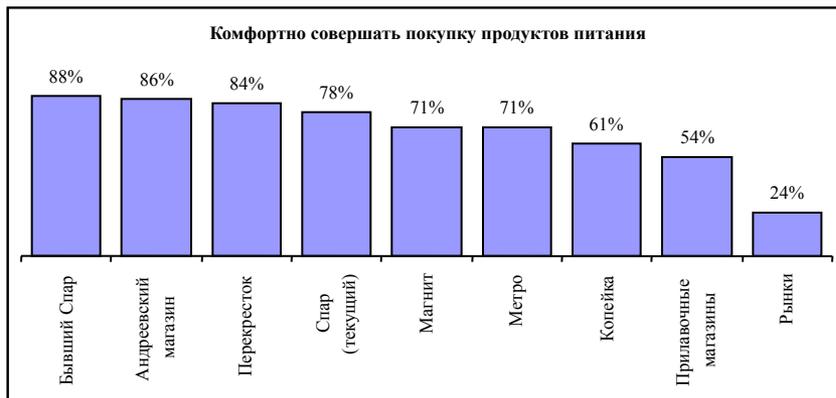
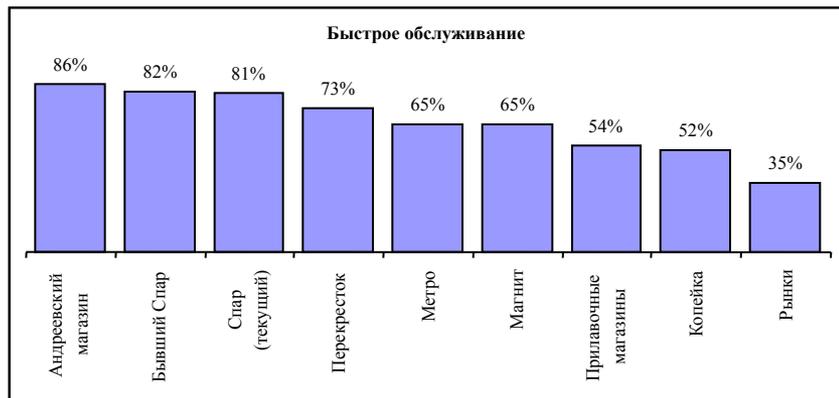
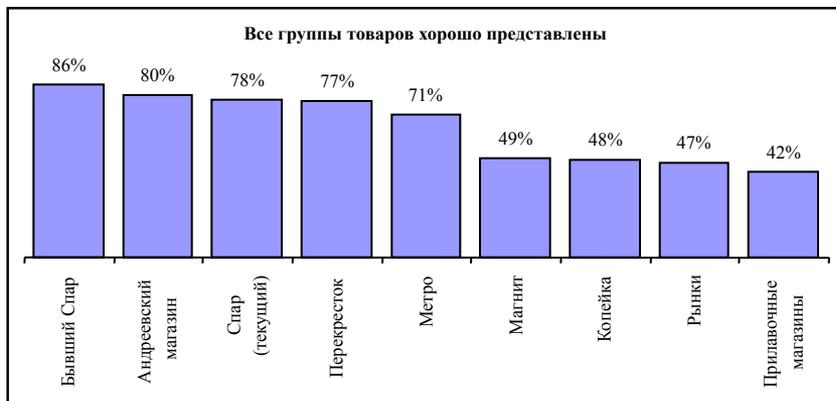
Копейка	
цены устраивают	не все группы товаров хорошо представлены
	не всегда есть нужные товары в ассортименте
	нет интересных промоакций
	нет готовности рекомендовать магазин близким/друзьям

Метро	
цены устраивают	нет

Оценка покупателями различных параметров работы торговых точек в сравнении друг с другом



Оценка покупателями различных параметров работы торговых точек в сравнении друг с другом. Продолжение



Оценка покупателями различных параметров работы торговых точек в сравнении друг с другом. Продолжение

Практически все основные торговые точки расположены удобно/близко к дому или по пути. Наиболее удобно расположены Андреевский магазин, Перекресток, бывший Спар, прилавочные магазины у дома.

Торговые точки с наиболее приемлемыми ценами – рынки, Копейка, Метро. Перекресток, бывшая сеть Спар, Андреевский магазин отличаются восприятием в качестве более дорогих магазинов относительно конкурентов.

Магазины, воспринимающиеся как торгующие наиболее свежей продукцией: андреевский магазин, бывшая сеть Спар, Спар текущий, Метро, хуже всего по свежести – Копейка, Магнит, рынки.

В плане состава и вкусовых характеристик продуктов лидируют Перекресток, бывшая сеть Спар, андреевский магазин, Спар текущий. Проигрывают в плане вкусовых характеристик и состава продукции те же торговые точки, что и в плане свежести.

Покупатели лояльнее всего относятся к Перекрестку, сети Спар, Метро. Слабой лояльностью к себе отличаются рынки, Копейка, прилавочные магазины.

Лидируют в плане ассортимента Спар, Перекресток, андреевский магазин. Проигрывают в плане ассортимента Копейка, прилавочные магазины, рынки.

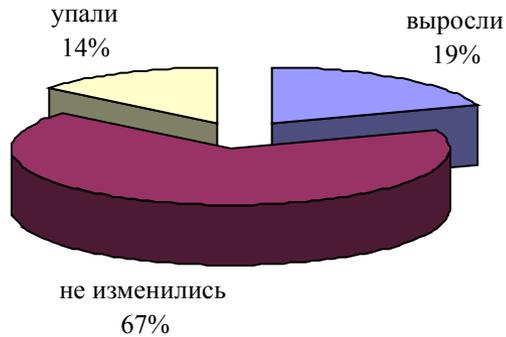
В целом в отношении сервиса можно выделить лидеров: бывшая сеть Спар, андреевский магазин, Спар текущий, Перекресток. Проигрывают по всем параметрам сервиса Копейка, прилавочные магазины, рынки.

В сравнении с бывшей сетью Спар произошли следующие изменения в восприятии покупателей:

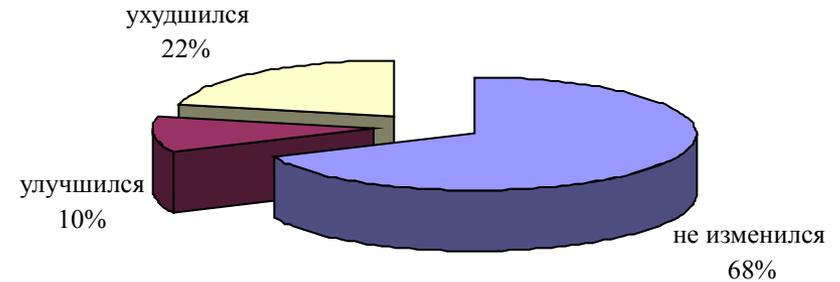
- **улучшилось мнение покупателей в отношении Перекрестка в сравнении с бывшим Спаром (распределение по степени убывания разрыва):**
 - **комфорт при совершении покупок**
 - **лояльность к магазину**
 - **вкус и состав продукции**
- **ухудшилось мнение покупателей в отношении Перекрестка в сравнении с бывшим Спаром: (распределение по степени убывания разрыва):**
 - **широкая представленность товарных групп**
 - **быстрота обслуживания**
 - **свежесть продукции**
 - **квалификация персонала**
 - **цены**
 - **наличие всех нужных товаров**
 - **наличие интересных промоакций**

Сравнение отношения покупателей к Перекрестку и бывшей сети Спар

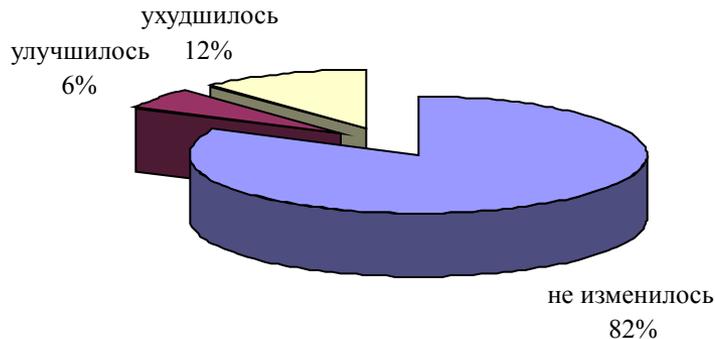
Изменение цен в Перекрестке по сравнению с ценами бывшей сети Спар



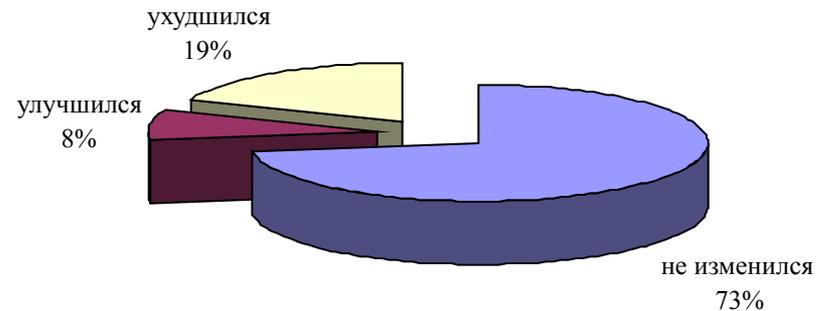
Изменение ассортимента Перекрестка по сравнению с ассортиментом бывшей сети Спар



Изменение качества продукции в Перекрестке по сравнению с качеством бывшей сети Спар



Изменение уровня сервиса в Перекрестке по сравнению с сервисом бывшей сети Спар

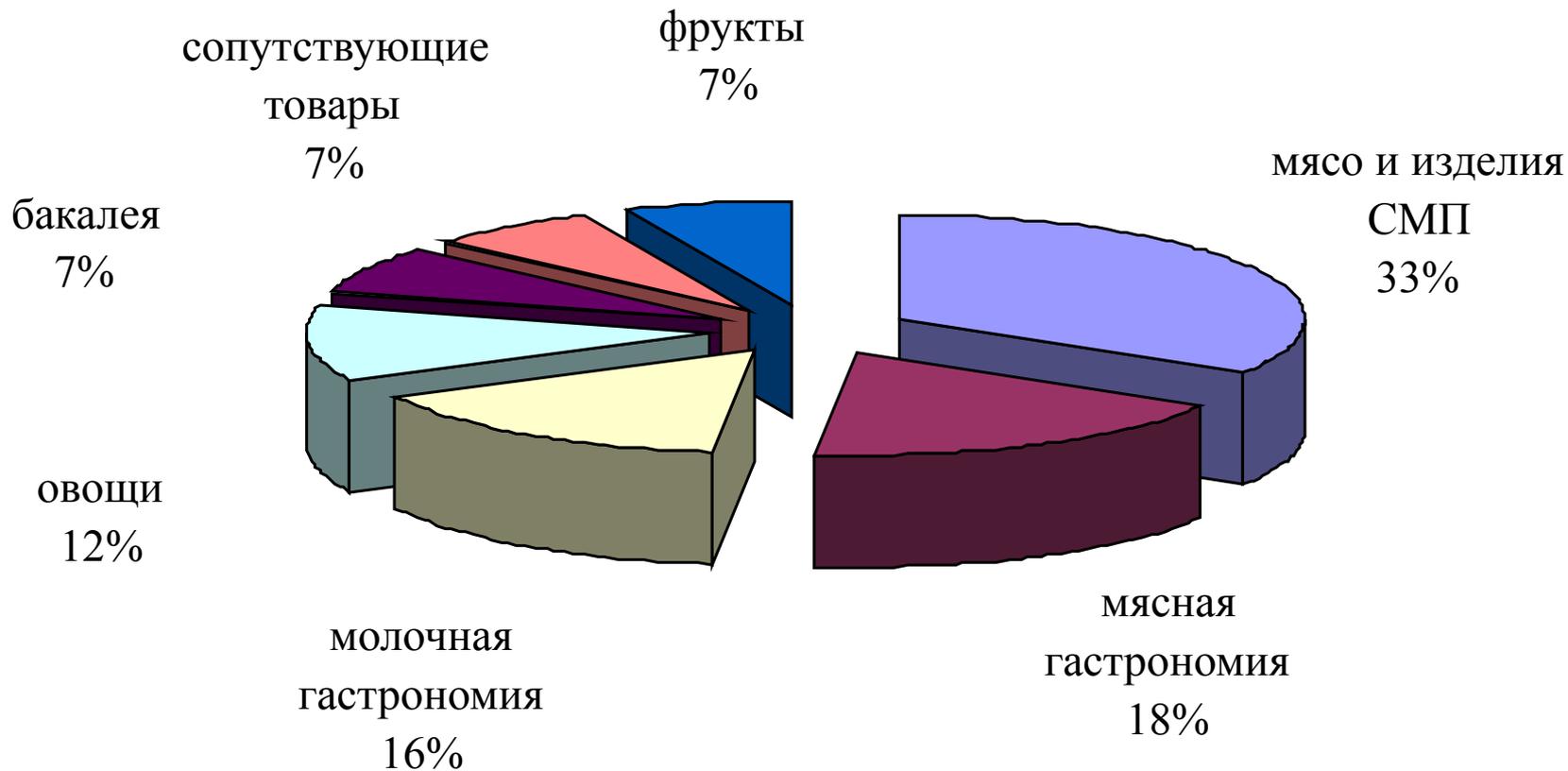


Максимальная ошибка выборки составляет +/- 3%.

Однако, если вопрос задавался напрямую об изменениях параметров работы Перекрестка в сравнении с бывшей сетью Спар, то покупатели в основном не смогли выявить различий.

Группы товаров в Перекрестке, названные покупателями в качестве дорогих

ТОР-7 товарных групп, вызывающих претензии к цене



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 6,2%.

Наиболее дорогими группами товаров с точки зрения покупателя можно назвать мясо и мясные полуфабрикаты, мясную гастрономию, молочную гастрономию, овощи, бакалею, сопутствующие товары, фрукты.

Дорогой товар в Перекрестке

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
алкоголь	вина	вина	4
алкоголь	водка	водка	2
алкоголь	коньяк	коньяки	1
бакалея	консервированная рыба	консервы рыбные	1
бакалея	консервы	консервы	2
бакалея	кофе, какао, шоколад	кофе	1
бакалея	кофе, какао, шоколад	кофе чибо	1
бакалея	крупы и зерновые	крупы	3
бакалея	макаронные изделия	вермишель	1
бакалея	масло растительное	масло растительное	4
бакалея	рыбные консервы (деликат)	икра красная	1
бакалея	рыбные консервы (деликат)	икра черная	2
бакалея	сахар, заменитель сахара	сахарный песок	7
бакалея	соусы	майонез	1
бакалея	чай	чай	2
все	все	все	6
замороженные продукты	мороженая рыба	креветки	5
замороженные продукты	мороженая рыба	рыба с/м	10
замороженные продукты	мороженые полуфабрикаты	пельмени	1
кондитерские изделия	конфеты	конфеты	1
кондитерские изделия	конфеты	конфеты шоколадные	3
кондитерские изделия	печенье, крекер	сухарики	1
кондитерские изделия	торты	торты	1
кондитерские изделия	шоколад, батончики	шоколад	1
молочная гастрономия	йогурт, десерт	йогурты	5
молочная гастрономия	масло, маргарин	масло сливочное	3
молочная гастрономия	масло, маргарин	масло сливочное домик в деревне	1
молочная гастрономия	молоко	молоко	12
молочная гастрономия	молоко	молоко заветный бидончик	1
молочная гастрономия	молочная гастрономия	молочные продукты	21
молочная гастрономия	сливки, сметана	сметана	1
молочная гастрономия	сыры твердые	сыры	13
молочная гастрономия	творожные изделия	творожок	1

Дорогой товар в Перекрестке. Продолжение.

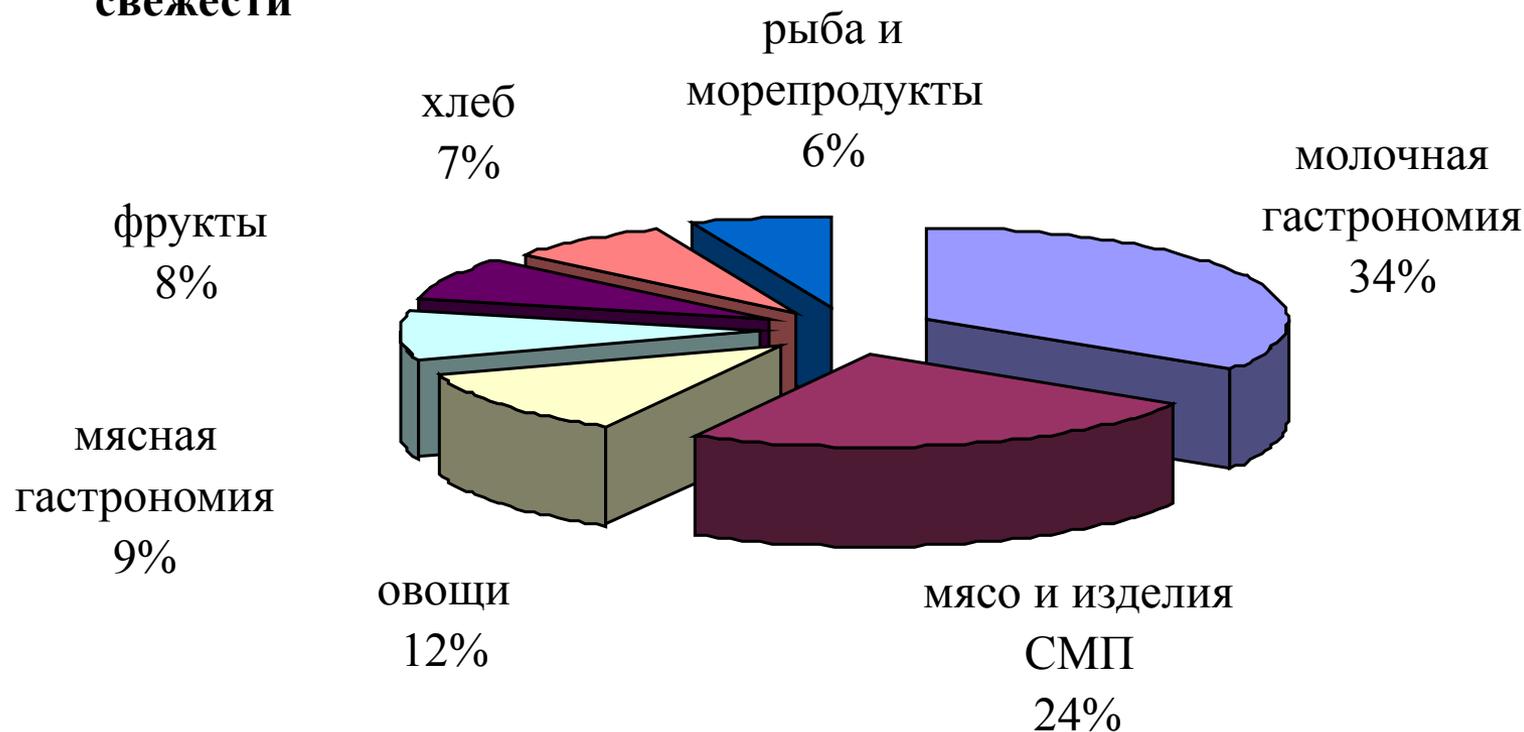
Группа	Подгруппа	Товар	К-во
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса вареная	3
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса с/к	9
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбасные изделия	51
мясная гастрономия	колбасные изделия	мясные деликатесы	1
мясная гастрономия	копчености	окорока копченые	1
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	мясные полуфабрикаты	15
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	фарш	7
мясо и изделия СМП	мясо	мясо охлажденное	89
мясо и изделия СМП	мясо	рагу говяжье	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры охлажденные	10
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры-гриль	2
овощи	овощи свежие	зелень	6
овощи	овощи свежие	картофель	2
овощи	овощи свежие	лук зеленый	1
овощи	овощи свежие	овощи	16
овощи	овощи свежие	огурцы	1
овощи	овощи свежие	перец болгарский	1
овощи	овощи свежие	помидоры	15
овощи	овощи свежие	цветная капуста	1
отдел для животных	корм	корм для животных	3
отдел для животных	корм	корм для кошек	1
отдел для животных	корм	корм для собак	1
печатная продукция	журналы	журналы	1
рыба и морепродукты	морепродукты	морепродукты	1
рыба и морепродукты	рыба	рыба охлажденная	15
рыба и морепродукты	рыба охлажденная	кальмары	1
рыба и морепродукты	рыба охлажденная	рыба лососевая охлажденная	1
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	осьминоги	1
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	рыба соленая	2
салаты	салаты готовые	блинчики готовые	1
салаты	салаты готовые	готовые вторые блюда	3
салаты	салаты готовые	салаты	2

Дорогой товар в Перекрестке. Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
соки, воды, пиво	минеральная вода	вода минеральная	1
соки, воды, пиво	пиво	пиво	2
соки, воды, пиво	соки	соки	3
сопутствующие товары	бритвенные принадлежности	бритвенные принадлежности	1
сопутствующие товары	бритвенные принадлежности	гель для бритья	1
сопутствующие товары	бумажная продукция	салфетки	1
сопутствующие товары	бытовая химия	бытовая химия	1
сопутствующие товары	женская косметика	парфюмерия	2
сопутствующие товары	жидкие моющие средства	жидкость для мытья посуды	1
сопутствующие товары	игрушки	игрушки	5
сопутствующие товары	кухонные принадлежности	губка для мытья посуды	2
сопутствующие товары	личная женская гигиена	прокладки	2
сопутствующие товары	личная женская гигиена	тампоны	1
сопутствующие товары	мыло	мыло	3
сопутствующие товары	средства для кожи	косметика	1
сопутствующие товары	стиральные порошки	стиральный порошок	2
сопутствующие товары	шампуни	шампуни	3
сухофрукты/орехи	орехи	орехи	1
сухофрукты/орехи	орехи	семечки	1
сухофрукты/орехи	сухофрукты	сухофрукты	2
табачные изделия	табачные изделия	сигареты LM	1
табачные изделия	табачные изделия	сигареты winston	2
табачные изделия	табачные изделия	сигареты Ява	1
фрукты	фрукты	апельсины	2
фрукты	фрукты	виноград	2
фрукты	фрукты	дыни	1
фрукты	фрукты	фрукты	18
фрукты	фрукты	яблоки	1
хлеб	изделия сдобные	хлебные изделия	2
хлеб	ржаной	хлеб	4

Группы товаров в Перекрестке, вызывающих претензии в отношении свежести

ТОР-7 товарных групп, вызывающих претензии к свежести



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 6,1%.

Наибольшее число претензий в отношении свежести относится к молочной гастрономии, мясу и мясным полуфабрикатам, овощам, мясной гастрономии, фруктам, хлебу, рыбе и морепродуктам.

Товар, вызывающий претензии в отношении свежести

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
алкоголь	водка	водка	1
бакалея	консервированная рыба	консервы рыбные	8
бакалея	молочные консервы	молоко сгущенное	2
бакалея	соусы	кетчуп	1
бакалея	соусы	кетчуп балтимор	1
бакалея	соусы	майонез	3
бакалея	соусы	соус соевый	1
детское питание	детское питание	детское питание	1
детское питание	заменитель материнского молока	творожок агуша	1
детское питание	заменитель материнского молока	творожок детский	1
замороженные продукты	мороженая рыба	рыба с/м	11
замороженные продукты	мороженые полуфабрикаты	пельмени ефимовские	1
кондитерские изделия	зефир, мармелад	зефир	1
кондитерские изделия	кондитерские изделия	кондитерские изделия	2
кондитерские изделия	конфеты	конфеты	5
кондитерские изделия	конфеты	конфеты шоколадные	1
кондитерские изделия	печенье, крекер	печенье	4
кондитерские изделия	печенье, крекер	пирожные	1
кондитерские изделия	сушки, сухари	баранки	1
кондитерские изделия	торты	торты	2
молочная гастрономия	йогурт, десерт	йогурт актимель	1
молочная гастрономия	йогурт, десерт	йогурты	15
молочная гастрономия	кисломолочные продукты	кефир	2
молочная гастрономия	кисломолочные продукты	ряженка	1
молочная гастрономия	масло, маргарин	масло сливочное	3
молочная гастрономия	молоко	молоко	41
молочная гастрономия	молоко	молоко пастушок	1
молочная гастрономия	молоко	молоко шахунское	3
молочная гастрономия	молочная гастрономия	молочные продукты	27
молочная гастрономия	сливки, сметана	сметана	1
молочная гастрономия	сыры плавленые	сырок плавленый	1
молочная гастрономия	сыры твердые	сыр янтарь	1
молочная гастрономия	сыры твердые	сыры	7
молочная гастрономия	творожные изделия	масса творожная	1
молочная гастрономия	творожные изделия	сырки глазированные	2
молочная гастрономия	творожные изделия	творог	8
молочная гастрономия	творожные изделия	творожная масса	1

Товар, вызывающий претензии в отношении свежести.

Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса вареная	4
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса с/к	4
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбасные изделия	15
мясная гастрономия	сосиски, сардельки	сардельки	1
мясная гастрономия	сосиски, сардельки	сосиски	5
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	котлеты домашние	1
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	куриный фарш	1
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	мясные полуфабрикаты	16
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	фарш	9
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	шашлык	3
мясо и изделия СМП	мясо	баранина охлажденная	1
мясо и изделия СМП	мясо	мясная отбивная	1
мясо и изделия СМП	мясо	мясо охлажденное	23
мясо и изделия СМП	мясо	суповые наборы	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куриные грудки	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куриные крылышки	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куриные окорока	2
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куриные полуфабрикаты	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куриный рулет	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры охлажденные	14
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры-гриль	2
мясо и изделия СМП	мясо птицы	цыплята охлажденные	1
мясо и изделия СМП	субпродукты	печень говяжья	2
овощи	овощи свежие	баклажаны	2
овощи	овощи свежие	зелень	1
овощи	овощи свежие	кабачки	1
овощи	овощи свежие	картофель	5
овощи	овощи свежие	овощи	23
овощи	овощи свежие	перец болгарский	1
овощи	овощи свежие	помидоры	8

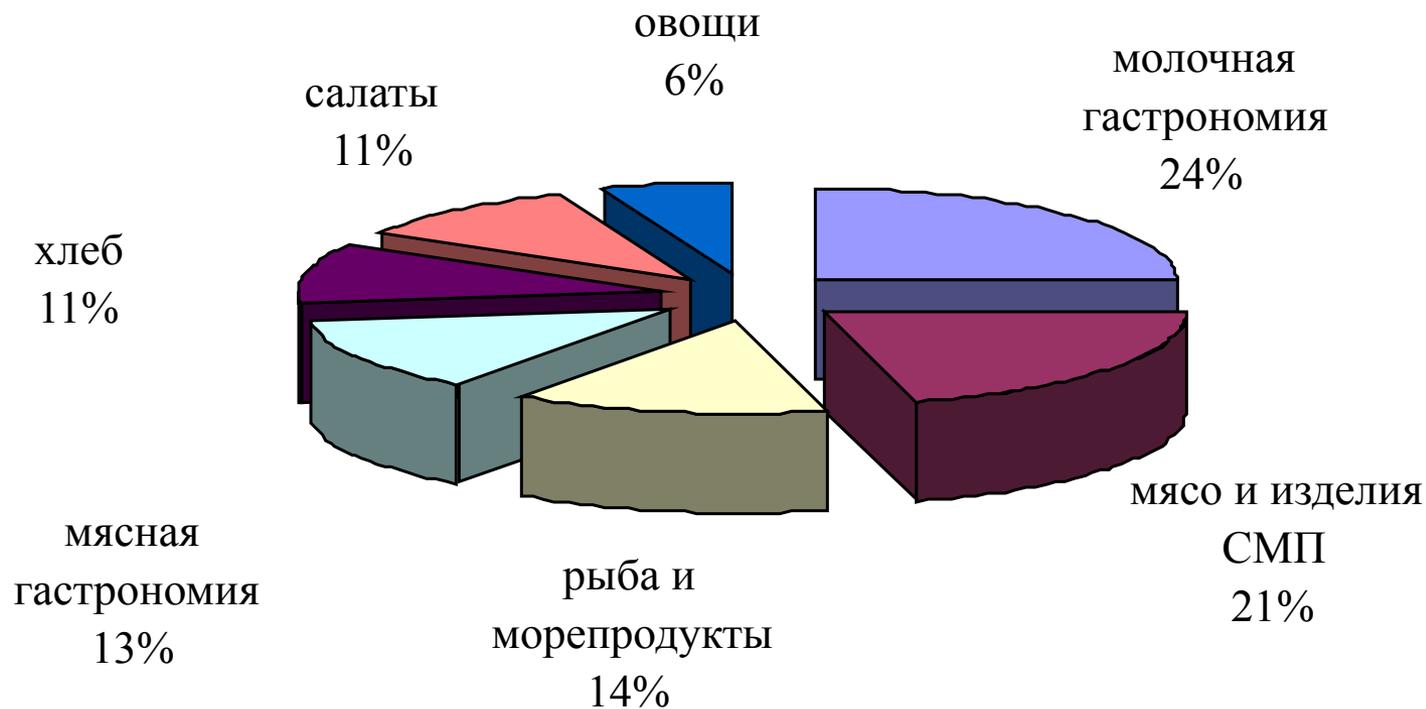
Товар, вызывающий претензии в отношении свежести.

Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
рыба и морепродукты	рыба	горбуша охлажденная	1
рыба и морепродукты	рыба	рыба охлажденная	19
рыба и морепродукты	рыба охлажденная	кальмары	1
рыба и морепродукты	рыба охлажденная	рыба лососевая охлажденная	1
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	рыба г/к	1
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	рыба копченая	3
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	рыба соленая	5
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	сельдь в в/у	2
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	сельдь соленая	1
салаты	салаты готовые	капуста квашенная	1
салаты	салаты готовые	салат крабовый	1
салаты	салаты готовые	салат со свеклой и сыром	1
салаты	салаты готовые	салаты	6
сухофрукты/орехи	орехи	кешью	1
сухофрукты/орехи	орехи	семечки тыквенные	1
фрукты	фрукты	арбузы	4
фрукты	фрукты	бананы	3
фрукты	фрукты	виноград	3
фрукты	фрукты	гранаты	1
фрукты	фрукты	груши	3
фрукты	фрукты	персики	1
фрукты	фрукты	сливы	1
фрукты	фрукты	фрукты	11
хлеб	изделия сдобные	хлебные изделия	1
хлеб	пшеничный	лаваш	1
хлеб	ржаной	хлеб	20
хлеб	хлеб	хлеб богородский	1
хлеб	хлеб	хлеб сормовский	1

Группы товаров в Перекрестке, вызывающих претензии в отношении их вкуса и состава.

ТОР-7 товарных групп, вызывающих претензии к вкусу и составу



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 10,82%.

Наибольшее число претензий в отношении вкуса и состава товаров имеют место в отношении молочной гастрономии, мяса и мясных полуфабрикатов, рыбы и морепродуктов, мясной гастрономии, хлеба, салатов, овощей.

Товар, вызывающий претензии в отношении вкуса и состава

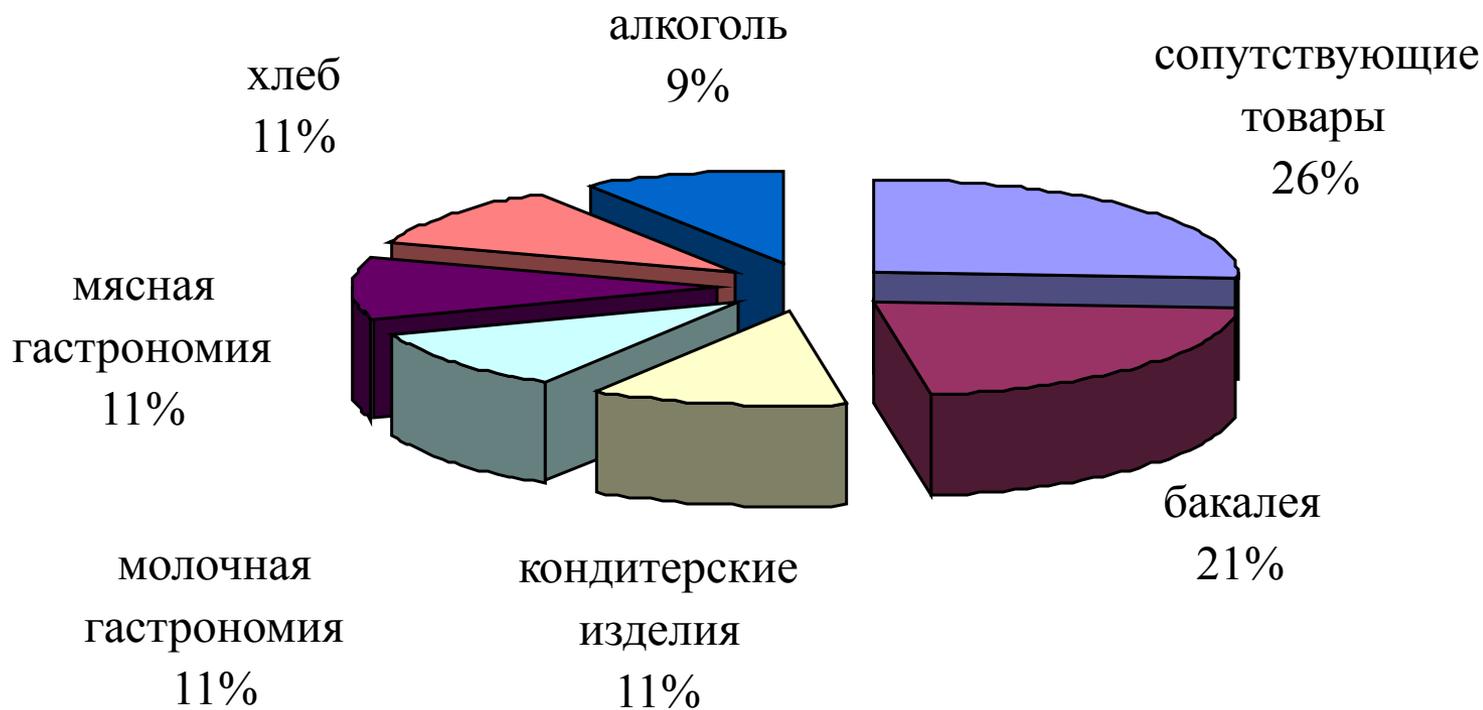
Группа	Подгруппа	Товар	К-во
алкоголь	алкоголь	алкоголь	1
алкоголь	вина	вина	1
бакалея	консервированные овощи	икра кабачковая	1
бакалея	крупы и зерновые	крупя	1
бакалея	мясные консервы	тушенка	1
замороженные продукты	мороженая рыба	рыба с/м	1
замороженные продукты	мороженое	мороженое	1
замороженные продукты	мороженые полуфабрикаты	пельмени	1
кондитерские изделия	зефир, мармелад	зефир	1
кондитерские изделия	зефир, мармелад	мармелад	1
кондитерские изделия	кондитерские изделия	кондитерские изделия	1
молочная гастрономия	йогурт, десерт	йогурт чудо	1
молочная гастрономия	йогурт, десерт	йогурты	3
молочная гастрономия	кисломолочные продукты	кефир	1
молочная гастрономия	кисломолочные продукты	кисломолочные продукты	1
молочная гастрономия	кисломолочные продукты	ряженка	1
молочная гастрономия	кисломолочные продукты	ряженка домик в деревне	1
молочная гастрономия	молоко	молоко	4
молочная гастрономия	молоко	молоко Волга	1
молочная гастрономия	молоко	молоко Нижегородское	1
молочная гастрономия	молочная гастрономия	молочные продукты	1
молочная гастрономия	сливки, сметана	сметана	3
молочная гастрономия	сыры твердые	сыр ольтермани	1
молочная гастрономия	сыры твердые	сыры	1
молочная гастрономия	творожные изделия	творог	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса вареная	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса с/к	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса стародворская	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса царицынская	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса черкизовская	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбасные изделия	5
мясная гастрономия	сосиски, сардельки	сосиски	1

Товар, вызывающий претензии в отношении вкуса и состава. Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	мясные полуфабрикаты	9
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	фарш	3
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	шашлык	1
мясо и изделия СМП	мясо	куриное барбекю	1
мясо и изделия СМП	мясо	мясо охлажденное	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куриные крылышки	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куриные полуфабрикаты	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры охлажденные	1
овощи	овощи свежие	картофель	1
овощи	овощи свежие	овощи	2
овощи	овощи свежие	перец болгарский	1
овощи	овощи свежие	помидоры	1
рыба и морепродукты	рыба	рыба охлажденная	12
салаты	салаты готовые	блинчики готовые	1
салаты	салаты готовые	готовые вторые блюда	1
салаты	салаты готовые	морковь по-корейски	1
салаты	салаты готовые	плов	2
салаты	салаты готовые	салаты	4
фрукты	фрукты	дыни	1
фрукты	фрукты	фрукты	2
хлеб	изделия сдобные	выпечка	1
хлеб	ржаной	хлеб	7
хлеб	ржаной	хлеб ржаной	1

Группы товаров в Перекрестке, вызывающих претензии в отношении наличия всех необходимых товаров

ТОР-7 товарных групп, вызывающих претензии к ассортименту в плане наличия всех необходимых товаров



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 7,29%.

Более всего товаров, которые отсутствуют в ассортименте Перекрестка, но необходимы покупателям относятся к группам сопутствующих товаров, бакалеи, кондитерских изделий, молочной гастрономии, мясной гастрономии, хлебу, алкоголю.

Товары, которые необходимы, но отсутствуют в ассортименте Перекрестка

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
алкоголь	алкоголь	алкоголь	1
алкоголь	вина	вина	1
алкоголь	вина	вина болгарские	1
алкоголь	вина	вина в коробках	1
алкоголь	вина игристые, шампанское	шампанское	1
алкоголь	вина крепленые	мартини	1
алкоголь	коньяк	коньяки дешевые	1
алкоголь	слабоалкогольные напитки	коктейли слабоалкогольные	4
бакалея	компоненты для выпечки	мак	1
бакалея	консервированная рыба	килька каспийская	1
бакалея	консервированные овощи	горошек зеленый Доси	1
бакалея	кофе, какао, шоколад	кофе молотый	1
бакалея	крупы и зерновые	каша овсяная минутка	1
бакалея	крупы и зерновые	каши быстрого приготовления	1
бакалея	крупы и зерновые	кукурузные палочки кукурма	2
бакалея	макаронные изделия	вермишель макфа	1
бакалея	мука	мука для хлебопечки	1
бакалея	мясные консервы	каша рисовая консервированная	1
бакалея	рыбные консервы (деликат)	икра санта бремор	1
бакалея	рыбные консервы (деликат)	икра черная	1
бакалея	сахар, заменитель сахара	сахарная пудра	1
бакалея	сахар, заменитель сахара	сахарный песок	2
бакалея	соусы	майонез городецкий	1
бакалея	соусы	майонез слобри	1
бакалея	соусы	майонез слобода	1
бакалея	специи	лавровый лист	1
бакалея	специи	приправы	1
бакалея	сухие смеси	молоко сухое	1
бакалея	чай	чай липтон холодный	1
бакалея	чай	чай принцесса нури	1
бакалея	чай	чай русская компания	1
бакалея	чипсы	чипсы	1
все	все	товары стм	1
диабетические продукты	диабетические продукты	товары для диабетиков	1
диетические продукты	диетические продукты	низкокалорийные продукты	1

Товары, которые необходимы, но отсутствуют в ассортименте Перекрестка. Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
замороженные продукты	мороженные ягоды	ягоды замороженные	1
замороженные продукты	мороженые овощи	овощи замороженные	1
замороженные продукты	мороженые полуфабрикаты	борщ	2
замороженные продукты	мороженые полуфабрикаты	пельмени столичные	1
замороженные продукты	мороженые полуфабрикаты	суп овощной	2
кондитерские изделия	зефир, мармелад	зефир брызги неба	1
кондитерские изделия	карамель, ирис	ирис золотой ключик	1
кондитерские изделия	кексы, рулеты, выпечка	пряники	2
кондитерские изделия	кексы, рулеты, выпечка	рулет лакомка	1
кондитерские изделия	конфеты	конфеты москвичка	1
кондитерские изделия	конфеты	конфеты нижегородские	1
кондитерские изделия	конфеты	конфеты сормовские	2
кондитерские изделия	конфеты	конфеты шоколадные дорогого ценового сегмента	1
кондитерские изделия	печенье, крекер	крекер	1
кондитерские изделия	сушки, сухари	сухари борхлеба	1
кондитерские изделия	торты	торт лучано	1
кондитерские изделия	хлебцы	хлебцы	1
молочная гастрономия	йогурт, десерт	йогурт в тетрапаках	1
молочная гастрономия	йогурт, десерт	коктейль чудо	1
молочная гастрономия	кисломолочные продукты	ряженка домик в деревне	1
молочная гастрономия	масло, маргарин	масло сливочное развесное	1
молочная гастрономия	молоко	молоко городецкое	1
молочная гастрономия	молоко	молоко шахунское	1
молочная гастрономия	сливки, сметана	сметана городецкая	1
молочная гастрономия	сливки, сметана	сметана шахунская	1
молочная гастрономия	творожные изделия	сырок без изюма	1
молочная гастрономия	творожные изделия	творог городецкий	1
молочная гастрономия	творожные изделия	творог развесной	1
молочная гастрономия	творожные изделия	творожная масса	2
мясная гастрономия	ветчина	ветчина	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса ковалихинская	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса ливерная	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса стародворская	5
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса чернышка	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбасные изделия дешевого ценового сегмента	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	сервелат	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	сервелат балкан	1
мясная гастрономия	сосиски, сардельки	сосиски нежные	1

Товары, которые необходимы, но отсутствуют в ассортименте Перекрестка . Продолжение.

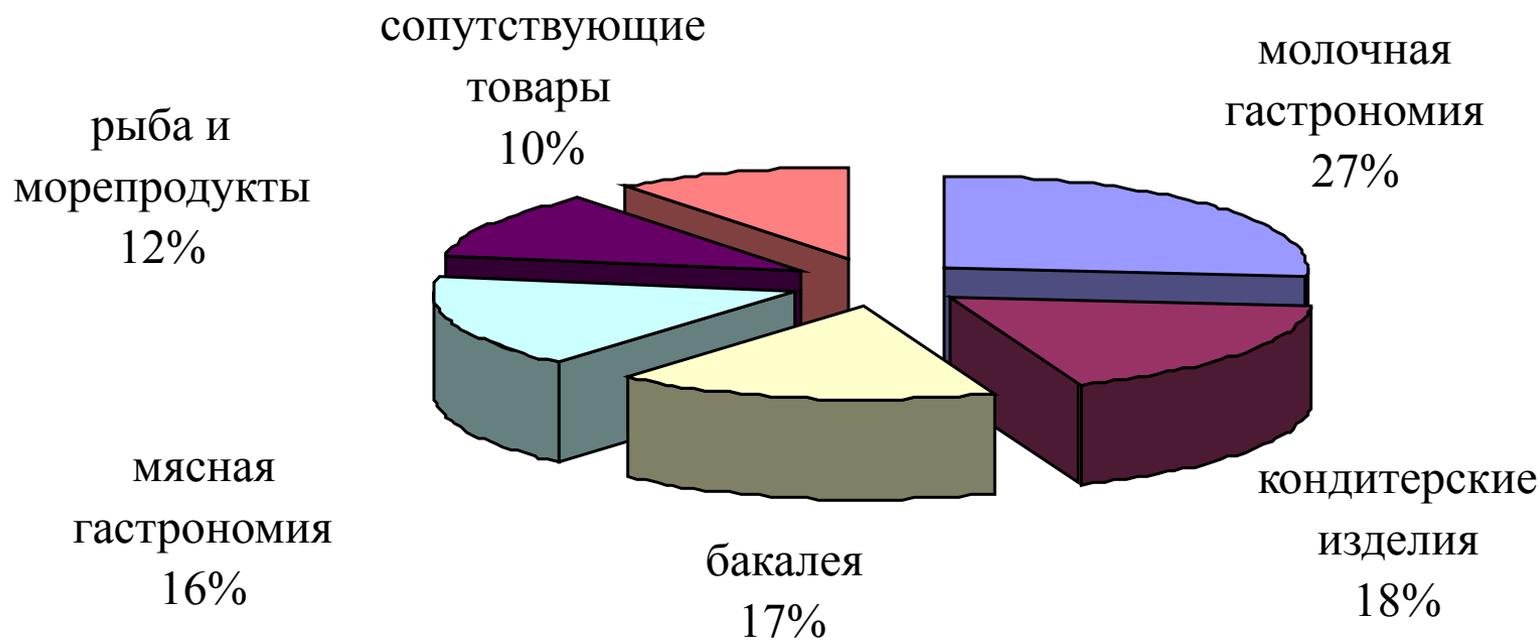
Группа	Подгруппа	Товар	К-во
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	фарш рыбный	1
мясо и изделия СМП	мясо	мясные галеты	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры павловские	1
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры-гриль	1
мясо и изделия СМП	субпродукты	легкое говяжье	1
мясо и изделия СМП	субпродукты	печень говяжья	1
овощи	овощи свежие	картофель	2
овощи	овощи свежие	перец болгарский	1
овощи	овощи свежие	сельдерей	1
овощи	овощи свежие	шампиньоны	1
печатная продукция	газеты	газеты	2
промышленные товары	одежда	одежда	1
рыба и морепродукты	рыба	горбуша охлажденная	2
рыба и морепродукты	рыба	рыба охлажденная	1
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	лещ копченый	1
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	лосось слабосоленый	1
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	морепродукты копченые	1
салаты	салаты готовые	готовые вторые блюда	2
салаты	салаты готовые	рыба жареная	1
салаты	салаты готовые	рыба живая	3
салаты	салаты готовые	салат китайский	1
салаты	салаты готовые	сандвичи американские	1
соки, воды, пиво	минеральная вода	вода минеральная кармазон	1
соки, воды, пиво	напитки, квас, тоник	напиток flash	1
соки, воды, пиво	пиво	пиво балтика 4	1
соки, воды, пиво	пиво	пиво безалкогольное	1
соки, воды, пиво	пиво	пиво кулер	1
соки, воды, пиво	пиво	пиво разливное	1
сопутствующие товары	бритвенные принадлежности	бритвенные принадлежности	1
сопутствующие товары	бумажная продукция	салфетки	1
сопутствующие товары	бумажная продукция	скатерть	1
сопутствующие товары	бумажная продукция	туалетная бумага	3
сопутствующие товары	гигиена рта	зубная паста colgate	1
сопутствующие товары	игрушки	игрушки	2
сопутствующие товары	игрушки	игрушки развивающие	1
сопутствующие товары	инсектициды	пластинки от комаров	1
сопутствующие товары	канцтовары	канцтовары	3

Товары, которые необходимы, но отсутствуют в ассортименте Перекрестка . Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
сопутствующие товары	кухонные принадлежности	столовые приборы	1
сопутствующие товары	личная женская гигиена	прокладки	3
сопутствующие товары	мыло	мыло чистая линия	1
сопутствующие товары	одноразовая посуда	одноразовая посуда	3
сопутствующие товары	средства для волос	лак для волос прелесть	1
сопутствующие товары	средства для волос	шампунь herbina	1
сопутствующие товары	средства для кожи	косметика	1
сопутствующие товары	стиральные порошки	стиральные порошки 10-20 кг	1
сопутствующие товары	стиральные порошки	стиральный порошок sunfor	1
сопутствующие товары	стиральные порошки	стиральный порошок дешевого ценового сегмента	1
сопутствующие товары	сувениры	подарки	1
сопутствующие товары	товары для курения	спички	2
сопутствующие товары	хозтовары	пакеты для мусора	1
сухофрукты/орехи	орехи	орехи грецкие	1
сухофрукты/орехи	орехи	фисташки	1
сухофрукты/орехи	сухофрукты	изюм	1
табачные изделия	табачные изделия	сигареты chestorfield	1
табачные изделия	табачные изделия	сигареты sovereign	1
табачные изделия	табачные изделия	сигареты бонд	1
табачные изделия	табачные изделия	сигареты кент4	1
фрукты	свежевыжатые соки	сок свежевыжатый	1
фрукты	фрукты	абрикосы	1
фрукты	фрукты	арбузы	2
фрукты	фрукты	киви	1
фрукты	фрукты	манго	1
фрукты	фрукты	фрукты отечественные	1
фрукты	фрукты	яблоки	1
фрукты	фрукты	ягоды	1
хлеб	изделия сдобные	булка докторская	2
хлеб	изделия сдобные	выпечка	5
хлеб	изделия сдобные	хлебные изделия	1
хлеб	ржаной	хлеб	1
хлеб	ржаной	хлеб заводской	1
хлеб	хлеб	хлеб здоровье	1
хлеб	хлеб	хлеб петровский	1
хлеб	хлеб	хлеб печеный	1

Группы товаров в Перекрестке, воспринимающихся как узкие

ТОР-6 товарных групп, вызывающих претензии в плане узкого ассортимента



Максимальная ошибка выборки составляет +/- 6,29%.

В Перекрестке следующие группы товаров воспринимаются как узкие: молочная гастрономия, кондитерские изделия, бакалея, мясная гастрономия, рыба и морепродукты, сопутствующие товары.

Товарные группы, воспринимающиеся как узкие

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
алкоголь	алкоголь	алкоголь	5
алкоголь	вина	вина	9
алкоголь	вина	вина красные	1
алкоголь	вина	вина сухие	3
алкоголь	слабоалкогольные напитки	коктейли слабоалкогольные	2
бакалея	бакалея	бакалея	2
бакалея	консервированная рыба	консервы рыбные	2
бакалея	консервированные овощи	консервы овощные	1
бакалея	кофе, какао, шоколад	кофе	3
бакалея	кофе, какао, шоколад	цикорий молотый	1
бакалея	крупы и зерновые	каши быстрого приготовления	1
бакалея	крупы и зерновые	крупы	5
бакалея	макаронные изделия	макаронные изделия	3
бакалея	масло растительное	масло оливковое	1
бакалея	орехи	фундук	1
бакалея	приправы	специи	2
бакалея	сахар, заменитель сахара	сахар	1
бакалея	сахар, заменитель сахара	сахарный песок	1
бакалея	соусы	кетчупы	2
бакалея	соусы	майонез	2
бакалея	специи	приправы	1
бакалея	сухие завтраки, каши	мюсли	2
бакалея	чай	чай	3
бакалея	чай	чай липтон холодный	2
бакалея	чай	чай травяной	1
бакалея	чипсы	чипсы	1
все	все	все	1
детское питание	детское питание	детское питание	4
детское питание	детское питание	детское питание агуша	1
детское питание	детское питание	детское питание фрукто-няня	1
диабетические продукты	диабетические продукты	диабетические продукты	1
диетические продукты	диетические продукты	низкокалорийные продукты	1
замороженные продукты	мороженая рыба	креветки	1
замороженные продукты	мороженая рыба	рыба с/м	8
замороженные продукты	мороженое	мороженое	1

Товарные группы, воспринимающиеся как узкие.

Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
кондитерские изделия	зефир, мармелад	зефир	1
кондитерские изделия	карамель, ирис	карамель	1
кондитерские изделия	кексы, рулеты, выпечка	пряники	1
кондитерские изделия	кондитерские изделия	кондитерские изделия	4
кондитерские изделия	конфеты	конфеты	9
кондитерские изделия	конфеты	конфеты шоколадные	4
кондитерские изделия	печенье, крекер	печенье	10
кондитерские изделия	печенье, крекер	печенье овсяное	1
кондитерские изделия	печенье, крекер	пирожные	1
кондитерские изделия	торты	торты	5
кондитерские изделия	шоколад, батончики	шоколад	2
молочная гастрономия	йогурт, десерт	йогурты	5
молочная гастрономия	молоко	молоко	8
молочная гастрономия	молочная гастрономия	молочные продукты	23
молочная гастрономия	молочная гастрономия	молочные продукты городецкие	3
молочная гастрономия	молочная гастрономия	молочные продукты шахунское	1
молочная гастрономия	сыры плавленые	сыр плавленый	1
молочная гастрономия	сыры твердые	сыры	9
молочная гастрономия	творожные изделия	творог	4
молочная гастрономия	творожные изделия	творожная масса	1
молочная гастрономия	творожные изделия	творожок алиса	1
молочная гастрономия	яйца	яйца куриные	2
мясная гастрономия	ветчина	ветчина	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса вареная	4
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса п/к	1
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбаса с/к	6
мясная гастрономия	колбасные изделия	колбасные изделия	22
мясная гастрономия	сосиски, сардельки	сосиски	2
мясо и изделия СМП	мясные полуфабрикаты	мясные полуфабрикаты	8
мясо и изделия СМП	мясо	мясо охлажденное	10
мясо и изделия СМП	мясо птицы	куры охлажденные	2

Товарные группы, воспринимающиеся как узкие.

Продолжение.

Группа	Подгруппа	Товар	К-во
овощи	овощи свежие	баклажаны	1
овощи	овощи свежие	зелень	1
овощи	овощи свежие	картофель	1
овощи	овощи свежие	овощи	15
овощи	овощи свежие	помидоры	1
отдел для животных	корм	корм для кошек	1
отдел для животных	корм	корма для животных	1
печатная продукция	газеты	газеты	1
рыба и морепродукты	морепродукты	морепродукты	4
рыба и морепродукты	рыба	рыба охлажденная	22
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	рыба копченая	2
рыбная гастрономия	рыбная гастрономия	рыбные полуфабрикаты	2
салаты	салаты готовые	готовые вторые блюда	4
соки, воды, пиво	напитки, квас, тоник	лимонады	2
соки, воды, пиво	пиво	пиво	7
соки, воды, пиво	соки	соки	1
сопутствующие товары	бытовая химия	бытовая химия	5
сопутствующие товары	жидкие моющие средства	пятновыводитель	1
сопутствующие товары	игрушки	игрушки	3
сопутствующие товары	краски для волос	краска для волос	1
сопутствующие товары	личная женская гигиена	прокладки	1
сопутствующие товары	моющие средства	моющие средства	1
сопутствующие товары	подгузники детские	памперсы	2
сопутствующие товары	сопутствующие товары	сопутствующие товары	1
сопутствующие товары	средства для волос	лак для волос	1
сопутствующие товары	средства для кожи	косметика	2
сопутствующие товары	стиральные порошки	стиральные порошки	3
сопутствующие товары	шампуни	шампуни	2
сухофрукты/орехи	орехи	кириешки	1
сухофрукты/орехи	орехи	фисташки	1
сухофрукты/орехи	сухофрукты	сухофрукты	2
табачные изделия	табачные изделия	сигареты	7
фрукты	фрукты	фрукты	14
фрукты	фрукты	фрукты экзотические	1
хлеб	изделия сдобные	выпечка	4
хлеб	изделия сдобные	хлеб докторский	1
хлеб	изделия сдобные	хлебные изделия	2
хлеб	ржаной	хлеб	7

Претензии к сервису

Претензия	К-во	Доля среди высказавших претензию
большие очереди в кассу	169	33%
ценники не соответствуют реальной цене на кассе/сложно найти нужный ценник	75	15%
неквалифицированный персонал	56	11%
большие очереди в прилавочные отделы	53	10%
невежливый/грубый персонал	32	6%
тесно в торговом зале	22	4%
не хватает корзин	20	4%
грязно в торговом зале/грязные тележки	15	3%
нет дисконтной программы	15	3%
нет консультантов в торговом зале	9	2%
сломаны ячейки в камере хранения/нет ключей	8	2%
мало интересных промоакций	7	1%
маленькая парковка	5	1%
не соответствует вес фасованных товаров реальному весу на контрольных весах	5	1%
неудобная навигация по торговому залу	5	1%
не хватает тележек	4	1%
большие очереди в сумочную	3	1%
нет дисконтной программы	3	1%
душно в торговом зале	2	0%
магазин не работает круглосуточно	2	0%
нет упаковки товаров на кассе	2	0%
не указан производитель на сырах и колбасах	1	0%
не устраивает музыкальный фон	1	0%
неприятный синий цвет	1	0%
нет скамеечки для пожилых людей	1	0%
нет холодильников для пива	1	0%
нет экспресс-кассы	1	0%
пакеты рвутся	1	0%

Максимальная ошибка выборки составляет +/- 4,24%.

Рекомендации

Аудитория сети Перекресток в Нижнем Новгороде отличается достаточно высоким процентом людей с низкими доходами. Также стоит отметить тот взаимосвязанный факт, что покупатели привязаны к Перекрестку именно удобным расположением магазина и посещают его только в силу данного фактора.

В отношении работы бывшей сети Спар и Перекрестка, покупатели в большей степени склоняются в пользу Спара (и это особенно важно при условии, что опрашивались только те, кто регулярно посещает Перекресток). С учетом тех, кто ушел из Перекрестка или посещает его время от времени, доля предпочитающих ранее работающий здесь Спар будет очень высокой.

На что стоит обратить особое внимание – какие факторы работы Спара по мнению покупателей значительно выше, чем в Перекрестке:

- широкая представленность всех товарных групп:
 - молочная гастрономия (местные молокозаводы)
 - кондитерские изделия (печенье и конфеты, особенно местных производителей)
 - бакалея
 - рыба и морепродукты охлажденные
 - сопутствующие товары
- быстрота обслуживания:
 - в Перекрестке очень много претензий в отношении больших очередей в кассу и прилавочные отделы, отсутствие персонала в некоторых прилавочных отделах, медлительность в работе продавцов и кассиров
- свежесть продукции:
 - в Перекрестке молочная гастрономия регулярно попадает несвежей
 - мясо и изделия СМП часто заветренные
 - овощи и фрукты заветренные
 - колбасы несвежие

Рекомендации

- квалификация персонала:
 - много претензий в отношении персонала (включая продавцов, кассиров, охранников) невежливо обращающихся к посетителям, нежелающих работать
- приемлемые цены:
 - наиболее число претензии связано с высокими ценами на мясо и мясную охлажденную продукцию
 - мясную и молочную гастрономию
 - овощи и фрукты
 - бакалея
 - сопутствующие товары

Кроме того, Перекресток испытывает достаточно жесткую конкуренцию со стороны разноформатных торговых точек, а именно со стороны сети Магнит, традиционных прилавочных магазинов, действующей сети Спар (Атака), андреевского магазина, рынков, копейки, метро. Все эти торговые точки, в первую очередь, являются ценовыми конкурентами для Перекрестка. Перекресток в списке сравнения с ними по ценам занимает последнее место. Среди вышеперечисленных торговых точек максимальными преимуществами обладает андреевский магазин, поскольку покупатели оценили этот магазин почти по всем параметрам работы выше других, включая качество, сервис, цены и ассортимент.

Лидеры по цене – рынки, копейка и метро.

Лидеры по ассортименту, качеству, по скорости обслуживания, комфортности при совершении покупки, квалификации персонала и наличию интересных промо-предложений – спар и андреевский магазин.

Относительно конкурентов Перекресток занимает неплохую позицию по параметрам:

- удобства местоположения
- качеству продукции в плане вкуса и состава
- наличия всех необходимых товаров
- наличия интересных промоакций