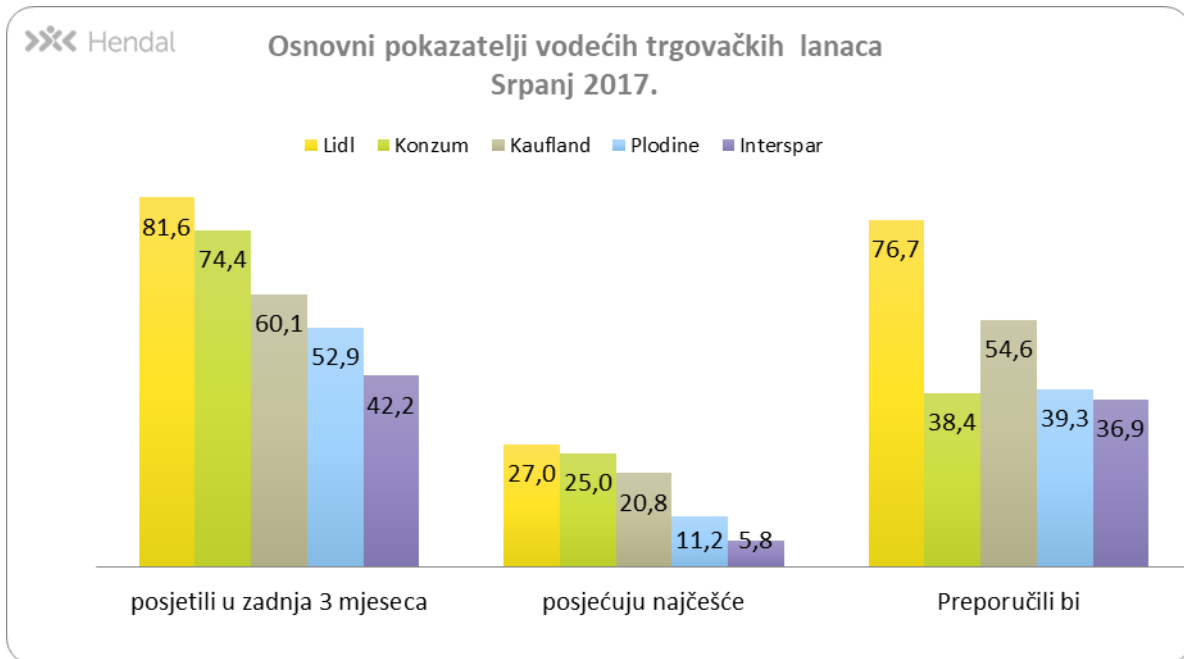


ZADOVOLJSTVO TRGOVAČKIM LANCIMA AGENCIJE HENDAL Srpanj 2017.

Agencija Hendal kontinuirano provodi istraživanje zadovoljstva trgovačkim lancima na nacionalno reprezentativnom uzorku. U srpnju 2017. ukupan postignuti uzorak obuhvaća 400 građana starijih od 15 godina.



Vodeće pozicije u broju kupaca koji su pojedini trgovački lanac posjetili u posljednja tri mjeseca imaju Lidl i Konzum. 60% hrvatskih kupaca posjetilo je Kaufland, a nešto više od jedne polovine Plodine. Najmanji broj kupaca u posljednja 3 mjeseca ima Interspar.

Kada se pogledaju rezultati o najčešće posjećenom mjestu, pokazao se isti trend- Lidl i Konzum imaju oko jedne četvrtine građana koji najčešće kupuju u tim centrima, dok Kaufland najčešće posjećuje nešto više od 20% građana. U Intersparu kupuje manje od 10% hrvatskih kupaca.

Preporuka je također značajan aspekt povezanosti kupaca s prodajnim lancima. U ovom parametru najbolju poziciju ima Lidl kojeg preporučuje 77% kupaca. Na drugom mjestu je Kaufland s 55% kupaca koji ga preporučuju, dok ostale lance preporučuje podjednak broj kupaca.

U ovom valu istraživanja smo željeli utvrditi percepciju pristupačnosti cijena. Pri tome u najboljoj poziciji su Lidl, za kojeg više od 50% kupaca smatra da ima povoljne cijene. Slijedi Kaufland kojeg 42% građana smatra povoljnim, dok su na trećem mjestu Plodine. Prema percepciji potrošača, Konzum i Interspar su trgovački lanci s najmanje povoljnim cijenama.

