

RISPOSTE DA QUESTIONARIO

1) Frequenza degli acquisti in un piccolo Negozio

Tutti i giorni	30%
Più di una volta alla settimana	50%
Una volta alla settimana	20%
Una volta al mese	

2) Tipologia di acquisti in un piccolo Negozio

**Spesso Raramente
 /mai**

Alimentari		
- Prodotti di uso corrente	70%	30%
- Prodotti ricercati (eno-gastronomici)		100%
Non Alimentari		
- abbigliamento (capi esclusivi)	10%	90%
- abbigliamento (sportivo/casual)	20%	80%
- arredamento per la casa/Antiquari	10%	90%
- casalinghi	20%	70%
- Hobby e sport	30%	70%
- Ferramenta	50%	50%
- Farmaceutici/erboristerie	60%	40%
- Profumerie	50%	50%
- Oreficeria/bigiotteria	30%	70%
- Libreria/cartoleria	50%	50%
- Giocattoli/articoli per l'infanzia	50%	50%
- Servizi personali (parrucchiere, estetiste)	40%	60%
- Altro (specificare).....		
Servizi		
- Bar/pizzeria/fast food	70%	30%
- Ristorante	60%	40%
- Artigianato (produzioni e servizi)	20%	80%
- Servizi personali (parrucchiere, estetiste)	60%	40%
- Agenzie di viaggi	10%	90%
- Altro (specificare).....		

3) Grado di soddisfazione della clientela espresso sui seguenti input.

NEI PICCOLI NEGOZI

	Insoddisf.	Soddisf.
c'è merce di qualità migliore	30%	70%
c'è merce esclusiva	40%	60%
buon assortimento dei prodotti	40%	60%
le vetrine sono curate	20%	80%
si trova tutto quello che occorre	60%	40%
c'è difficoltà nel parcheggiare	70%	30%
ci sono prezzi convenienti	60%	40%
c'è possibilità di scelta tra più negozi che vendono lo stesso prodotto	10%	90%
trovo quello che cerco	30%	70%
c'è merce di buona qualità ma con prezzi troppo alti	60%	40%
ci sono sempre novità	60%	40%
il personale addetto alla vendita è competente e cortese	20%	80%
il titolare è una persona affidabile e leale	30%	70%
preferisco fare acquisti nei centri commerciali	50%	50%
la comunicazione dei piccoli negozi su promozioni e iniziative varie è diffusa ed efficace	80%	20%

4) Grado di soddisfazione della clientela sulle fasi del processo di vendita

PRE-REQUISITI	Insoddisfazione	Soddisfazione
La Vetrina	20%	80%
L'immagine globale del negozio	20%	80%
L'allestimento interno	20%	80%
La visibilità dei prezzi	10%	90%
ACCOGLIENZA		
Un saluto cordiale e sincero	20%	90%
Poter dare un'occhiata alla merce liberamente	10%	90%
La possibilità di acquistare da soli, senza nessun aiuto	60%	40%
Essere riconosciuti come clienti abituali	10%	90%
I gusti del cliente sono ricordati dal personale	10%	90%
Un livello di cortesia e disponibilità sincero e non invadente		100%
ESPLORAZIONE		
Essere aiutati nella scelta	40%	60%
Comprensione delle esigenze del	50%	50%

cliente		
PROPOSTA		
Una corretta informazione sul rapporto qualità/prezzo	20%	80%
Proposta di alternative in caso di mancanza del prodotto	50%	50%
Proposta di prodotti complementari (camicia + cravatta)	30%	70%
VENDITA		
Il packaging (la confezione e l'imbustamento del prodotto)	40%	60%
Presenza di forme di pagamento diverse (contanti, carte)	20%	80%
CONGEDO		
Ricevere il medesimo trattamento di elevata cortesia ed attenzione a prescindere dall'acquisto		100%
Ricevere materiale informativo (brochure, depliant...)	70%	30%
Offerta di gadget promozionali o buoni sconto	20%	80%
POST-VENDITA		
Proposta di sostituzione riparazione in caso di difetto		100%
Possibilità di esprimere un giudizio sul prodotto acquistato	20%	80%
OVERALL (generale)		
Un elevato livello di competenza e di professionalità diffuso	10%	90%