



Panel d'ascolto

La voce dei clienti dei negozi al
dettaglio di Senigallia

19 marzo 2012



Panel d'ascolto – La voce dei clienti dei negozi al dettaglio

- Ricevo attenzione, consigli e aiuto
- I prodotti sono di buona qualità
- L'ambiente caldo ed accogliente, facilita la concentrazione giusta per fare gli acquisti
- Mi conoscono, sanno i miei gusti e le mie aspettative (ho la sensazione che sappiano già perché sono là)
- L'acquisto è mirato e consapevole, mentre nella GDO c'è l'illusione del risparmio (effetto civetta, acquisti emozionali)
- Si creano legami affettivi, di fiducia e di scambio (es. trovare una baby sitter), mentre nella GDO non ho punti di riferimento
- Se la cavano bene i negozi specializzati in cose che non trovi al supermercato
- Il package è eco-sostenibile, al contrario di quello della GDO
- C'è un clima di umanità e maggiore autenticità, mentre nella GDO ci sono spersonalizzazione e sorrisi di plastica



- Alcuni venditori (soprattutto giovani) mostrano impazienza, scarsa competenza ed eccessiva confidenza
- Il piccolo negozio viene un po' idealizzato: il personale non è sempre così cortese e competente. Ti attaccano bottone, ti vogliono vendere per forza qualcosa e i prezzi sono alti
- La scelta dei prodotti è limitata rispetto al supermercato
- Cerco il rapporto consulenziale ma spesso trovo eccessiva e fastidiosa insistenza
- Gli orari alcune volte non sono compatibili con le esigenze dei clienti
- Sarebbe utile una Carta Valori seria ed affidabile, simile alle stelle degli hotel, che certifichi la qualità offerta in un negozio al dettaglio, rivedibile nel tempo in base ai sondaggi sulla clientela