

Ocena cech ważnych dla klienta	punktacja maksymalna	Auchan	Carrefour	E.Leclerc	Kaufland	Real	Tesco	Biedronka	Lidl	Netto	ABC	Groszek	Żabka
Punkty za dłuższe godziny otwarcia sklepu	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	3
Czy łatwo można znaleźć miejsce na parkingu?	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1
Czy na parkingu widoczna jest ochrona?	3	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Czy łatwo można znaleźć wózek na zakupy?	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	0	1	0
Czy w hali sklepu są łatwo dostępne plastikowe koszyki na zakupy?	3	3	3	3	3	3	3	2	0	3	1	3	3
Czy pomiędzy półkami można było poruszać się z wózkiem swobodnie?	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	0	1	2
Czy na półkach panuje porządek?	3	0,5	2	2,5	1,5	1,5	2	2	2,5	1,5	2,5	2,5	1
Czy nie brak towarów na półkach?	3	0,5	1,5	2	1,5	1,5	2	2	2	1,5	1,5	2,5	2
Czy obsługa sklepu jest widoczna na hali?	3	3	3	3	2,5	3	3	2,5	3	2,5	2,5	3	3
Czy ceny produktów są widoczne?	3	1,5	2,5	2,5	2,5	2	2	2	3	2,5	0,5	1	1
Czy ceny umieszczone są pod właściwymi produktami?	3	1,5	2,5	2,5	2	2,5	2,5	3	2,5	2,5	2,5	2	1
Czy w sklepie jest czysto?	3	2	2,5	2,5	1	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	2,5	1,5
OGÓŁEM OCENA WYGODY	36	24	28	29	25	25	29	25	26,5	28	14,5	23,5	18,5

Asortyment / produkty	punktacja maksymalna	Auchan	Carrefour	E.Leclerc	Kaufland	Real	Tesco	Biedronka	Lidl	Netto	ABC	Groszek	Żabka
Czy są dostępne świeże warzywa i owoce (papryka, pieczarki, natka pietruszki, banany, winogrona, sałata)?	36	33	30	36	28	31	35	29	32	16	5	22	4
Czy w sklepie są świeże ryby (chodzą o ryby ułożone na oddzielnym stoisku, na lodzie)?	3	3	3	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0
Czy na stoisku rybnym są żywe ryby (pływają w specjalnym basenie)?	3	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Czy w sklepie jest tzw. „półka ekologiczna” z produktami ekologicznymi/organicznymi? (produkty opatrzone logo np. Ekoland, Zdrowa Żywność)	3	2	2	2	1	1	3	0	0	1	0	0	0
OGÓŁEM OCENA ASORTYMENTU	45	39	36	40	29	35	43	29	32	17	5	22	4

Obsługa klienta	punktacja maksymalna	Auchan	Carrefour	E.Leclerc	Kaufland	Real	Tesco	Biedronka	Lidl	Netto	ABC	Groszek	Żabka
Jak długo czeka się w kolejce do stoiska mięsnego? (pkt)	10	1,6 min (10)	1,6 min (10)	7 min (5)	2,6 min (10)	5,3 min (5)	2,6 min (10)				0 min (10)	0 min (10)	
Ile osób (średnio) stoi w kolejce do jednej kasy? (pkt)	10	3 (10)	3 (10)	4 (5)	3 (10)	5 (5)	2 (10)	4 (5)	3 (10)	7 (5)	0 (10)	0 (10)	0 (10)
Jak długo czeka się w kolejce do kasy?	10	5,3 min (5)	2,6 min (10)	6,6 min (5)	3 min (10)	7,6 min (5)	2,3 min (10)	8,4 min (5)	2,75 min (10)	3,6 min (10)	0 min (10)	0,6 min (10)	0,02 min (10)
Jak długo czeka się do Punktu Obsługi Klienta?	10	0,3 min (10)	0 min (10)	0 min (10)	0,6 min (10)	0 min (10 pkt)	1,3 min (10)						
Czy przy kasie dostępne były bezpłatne torebki, w które można zapakować produkty?	3	3	0	0	0	1	3	1	1	0	1	2	0
Czy kasjer(ka) lub inna pracownik sklepu pomagał pakować zakupione produkty?	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1
Czy w kasie można opłacać również inne rachunki (np. za prąd, gaz, wodę, Internet)?	3	2	3	2	2	3	3	0	0	1	0	0	3
Czy zakupy są dodatkowo premiowane (np. prezent, bon, konkurs, loteria itp.)?	3	1	0	1	0	1	3	0	0	0	0	1	3
Czy na terenie hipermarketu/ centrum handlowego lub w jego pobliżu jest stacja paliwowa?	3	2	2,5	2	2	0,5	2,5	0	0,5	0,5	0	0	0
OGÓŁEM OCENA OBSŁUGI KLIENTA	55	46	45,5	30	44	30,5	51,5	11	21,5	16,5	33	36	27
OGÓŁEM SIĘĆ NAJBARDZIEJ PRZYJAZNA	136	109	109,5	99	98	90,5	123,5	*dane dotyczące sieci dyskontów oraz sklepów osiedlowych przedstawiamy jedynie w celach porównawczych					
Miejsce	3	2	4	5	6	1							