



© STANISŁAW CIOK

## Sklep przyjazny

Jak czytać ranking

**W** rankingu oceniamy sieci, a nie konkretne sklepy. Nasi ankieterzy odwiedzili po 3 losowo wybrane sklepy z każdej z sieci (po jednym z Polskiej centralnej, północnej i południowej). Szukając tych najbardziej przyjaznych przygotowaliśmy ankietę złożoną z 21 pytań. Odwzorowują one drogę klienta w trakcie wyprawy po zakupy: od parkingu i poszukiwania koszyka, poprzez same zakupy, aż po finał w kolejce do kasy. Większość pytań jest tak skonstruowana, żeby można było udzielić odpowiedzi „tak” (1 pkt) lub „nie” (0 pkt). Sieć mogła więc za każde pytanie zdobyć maksymalnie 3 pkt. Na przykład w pytaniu: „Czy na parkingu widoczna jest ochrona”, wynik 3 oznacza, że nasi ankieterzy widzieli pilnujących we wszystkich marketach danej sieci (2 – tylko w dwóch, 1 – w jednym, 0 – w żadnym). Więcej punktów można było zdobyć w pytaniach o jakość owoców i warzyw. Jeżeli w sklepie były pomidory, pieczarki, sałata, natka pietruszki, banany, winogrona, to otrzymywał on 6 pkt. Jeżeli wszystkie wyglądały ładnie i świeżo, to sklep dodatkowo zarabiał 6 pkt. W sumie mógł ich zdobyć 12, a cała sieć aż 36 pkt (3x12).

Nieco inaczej punktowaliśmy pytania z końcowej części tabeli. Ankieterzy zmierzli czas, jaki stracili w kolejkach do stoiska mięsnego, kasy, punktu obsługi klienta. Policzyli liczbę osób w ogonkach. Wynik został zsumowany, a następnie podzielony przez 3, co dało średnią ocenę dla sieci. Następnie przyporządkowaliśmy punkty – im mniej czasu stracił klient, tym tych punktów więcej. Podobnie jak w zeszłym roku przyznaliśmy też punkty za kartę kredytową i program lojalnościowy.

sieci. Na najmniejsze nagrody w programie Geant trzeba zostawić w sklepie ok. 2–3 tys. zł. Aby jednak dostać coś naprawdę dużego, np. rower, trzeba by wydać 21 tys. zł.

Niewiele zmieniło się w dziedzinie kart kredytowych, którymi kuszą wielkie sieci. Najlepiej oceniliśmy karty Tesco, Geant i Carrefour. Mają niskie roczne opłaty za użytkowanie, okresowe rabaty na niektóre towary oraz dużą sieć punktów partnerskich poza ścianami hipermarketu (np. sklepy odzieżowe, multimedialne). Jeśli trafimy na promocję przy otrzymywaniu kart, możemy ich używać za darmo przez

kilka miesięcy. Ale uwaga! Oprocentowanie kredytu zaciągniętego taką kartą pozostaje bardzo wysokie (dochodzi do 43 proc. rocznie). Tymczasem w ciągu ostatniego roku bardzo staniały karty kredytowe oferowane przez niektóre banki – BPH, Raiffeisen, Millennium prześcigają się w atrakcyjnych ofertach (oprocentowanie spadło nawet do 11–15 proc. rocznie). W tej sytuacji używanie kart sklepowych staje się mało opłacalne.

W ostatecznej klasyfikacji sumujemy punkty zdobyte przez każdą sieć w kategorii sklep najtańszy i sklep przyjazny. Zwycięzcą – najlepszą siecią w 2004 r. – został Auchan.

Tygodnik

Śr. nakład 338000 egz.

Zasięg ogólnopolski

