

# Kupujący coraz większym panem

Hipermarkety. W trosce o własne zyski wielkie sklepy z roku na rok bardziej dbają o klienta

**Z działalności hipermarketów zadowolonych jest coraz więcej Polaków. Które z nich i dlaczego cieszą się najlepszą opinią?**

Tygodnik „Polityka” drugi już raz próbował odpowiedzieć na te pytania i sporządził listę najtańszych i jednocześnie najbardziej przyjaznych wielkich sklepów. O wyniku w drugiej klasyfikacji zdecydowały oceny szczątkowe, przyznane za: cechy ważne dla wygodny klienta (godziny otwarcia, swoboda parkowania, porządek na półkach, właściwa informacja o cenach), asortyment produktów, obsługę klienta. Suma punktów zdobytych w obu kategoriach zdecydowała o zwycięstwie w rankingu przeprowadzonym w listopadzie ubiegłego roku. Pierwsze miejsce zajęły sklepy sieci Auchan przed placówkami E. Leclerc i Carrefour.

Sklepy oceniali ankieterzy instytutu badawczego GfH Polonia, na co dzień zajmujący się, między innymi, badaniami sieci handlowych. Jednego dnia, w piątek 5 listopada, w godzinach od 17 do 19 odwiedzili losowo wybrane sklepy - po trzy z każdej sieci - w największych miastach kraju. Zachowując się jak normalni kupujący, sprawdzali ceny, oceniali świeżość owoców i warzyw, porządek na półkach, asortyment, mierzyli czas spędzony w kolejkach, swobodę poruszania się z wózkiem na sali sprzedaży, możliwości parkowania...

## Gdzie najtaniej?

W koszyku z wyrobami, których ceny porównywano, znalazło się 31 produktów, m.in., owoce, jaja, kawy, herbaty, czekolady, margaryny, kiełbasy, cukier, kosmetyki, środki czyszczące. Nie było wśród nich artykułów najdroższych, ani oferowa-



Ankieterzy weszli do sklepów wielkich sieci jednego dnia o tej samej porze, w wielu miastach

nych w cenach promocyjnych. Suma cen wszystkich wyrobów decydowała o kolejności na liście. W dniu przeprowadzenia sondażu - piątek, 5 listopada - najtańsze zakupy można było zrobić w sklepach Auchan, a następnie w placówkach: Kauflandu, Carrefoura, E. Leclerca, Tesco, Hypernowej, Geanta i Realu. Wszystkie artykuły z najtańszego koszyka kosztowały 157,59 zł, najdroższego 174,46. Porównanie z rokiem 2003 - kiedy ta różnica wyniosła 25 zł - dowodzi, że ceny podstawowych produktów w wielkich sieciach zbliżają się do siebie. W listopadzie 10 jaj w Kauflandzie kosztowało 2,59 zł, podczas gdy u Leclerca - 3,66; za kilogram cukru w Auchan płaciliśmy 2,91 zł, a w Hupernowej - 3,30 zł. I jeszcze jedno porównanie do

pierwszego sondażu - w sklepach Auchan i Geant ceny wyraźnie spadły, trochę mniejsze były w Hypernowej. W Carrefourze, Tesco i Leclercu się nie zmieniły, wzrosły za to w Realu i Kauflandzie.

## Najlepsza obsługa

Liderem pod względem dbałości o zadowolenie klienta został Geant. Pierwsze miejsce zdobył, m.in., za łatwość znalezienia miejsca na parkingu, swobodę poruszania się wózkiem pomiędzy regałami, porządek w alejkach i na półkach, największy wybór i świeży wygląd warzyw i owoców, najkrótszy czas oczekiwania w kolejce do stoiska (np. mięsnego) i kasy. Za nim znalazły się: E. Leclerc, Tesco, Auchan,

Hypernova, Carrefour i Real oraz Kaufland.

Zauważalne są, w porównaniu z sondażem z 2003 roku, zmiany, do których doszło w wielkich sklepach. Tesco wprowadziło tzw. drugie otwarcie w ciągu dnia - porządkuje stoiska i uzupełnia towary przed popołudniowym szczytem zakupów. Auchan razem z policją monitoruje parkingi. Przy hipermarketach powstają stacje paliw, a w ich bezpośrednim otoczeniu coraz liczniejsze sklepy i punkty usługowe: pralnie, salony fryzjerskie i samochodowe, placówki pocztowe. Można też w niektórych sklepowych kasach opłacać wszelkie rachunki domowe. Wszystko po to, aby klient w jednym miejscu mógł załatwić wszystko. (opr. na podst. „Polityki”)

Dziennik

Śr. nakład 50000 egz.

Zasięg lokalny

