

SVENSKT KVALITETSINDEX OM DAGLIGVAROR 2013

OM SKI KUNDUNDERSÖKNINGAR (SKI KUND) OCH FÖLJANDE RAPPORTERING

I SKI kund mäts och analyseras ett stort antal aspekter kring kundrelationen till olika företag inom detaljhandeln. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, servicekvalitet och prisvärde.

I detta pressmeddelande presenteras nöjdheten för 2013. Dock har flertalet områden ingått i SKI:s årliga mätningar ett flertal år. För mer information kontakta SKI.

Alla index redovisas på en skala 0 till 100. När index eller betyg diskuteras så är det alltså inte procent utan enheter. Ju högre indexvärde desto bättre anser de faktiska kunderna att produkterna och leverantörerna uppfyller deras krav och förväntningar. Intervjuerna har genomförts under november-december av PFM Research. Totalt genomfördes 1000 intervjuer.

Kunderna nöjda med sina dagligvarubutiker

Det är små skillnader mellan de olika dagligvarukedjorna när kunderna får sätta betyg. Skillnaderna som finns är framförallt inom upplevda produktkvalitet där City Gross får i väldigt höga betyg medan Lidl får betydligt lägre.



Hög lojalitet

Det är intressant att lojaliteten till sin dagligvarubutik är hög. Även Lidl får relativt höga betyg på just lojalitet. Det är ett tecken på att kunderna i stor utsträckning gör väldigt medvetna val.



Lidl starkt framåt

Vid jämförelse med tidigare mätningar så är det framförallt Lidl som gjort stora framsteg. Faktum är att man aldrig haft en så hög notering som nu under 2013. Det är framförallt inom servicedimensionen som man blivit mycket bättre i kundernas ögon. Man har fortfarande utmaningar när det gäller bredden på varusortiment men även här går man framåt.



Skillnad mellan butikstyper

Det är ganska stor skillnad mellan olika butiker i de stora koncernerna. Exempelvis noteras att kunderna till COOP Extra är betydligt mer nöjdare än kunderna till COOP Konsum. På samma sätt är man riktigt nöjd med ICA Maxi medan man är mindre nöjd med ICA Supermarket. När det gäller butikerna i Axfood där exempelvis Hemköp och Willys ingår är det ganska lite skillnad.



Hög andel klagomål men utmärkt hantering

Nästan 30 procent har haft anledning och klagat. Klagomålen rör oftast varor där bästföredatumet har utgått eller där kvalitén brustit. Kunderna är trots detta väldigt nöjda med klagomålshanteringen som håller hög nivå jämfört med många andra branscher.

För ytterligare information kontakta:

Johan Parmler, VD, telefon: 073 151 75 98,
epost: joan.parmler@kvalitetsindex.se

Kundnöjdhet inom Dagligvaruhandeln 2013

