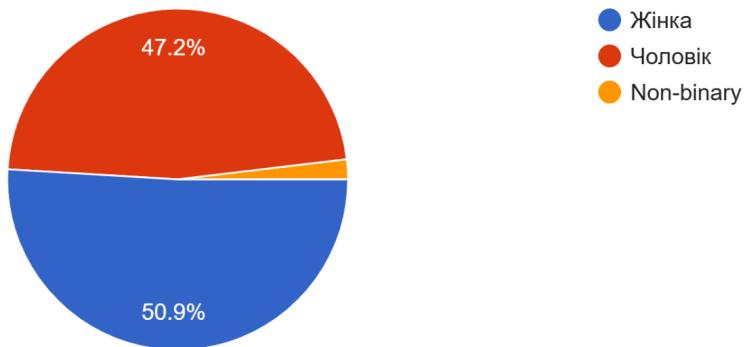


General

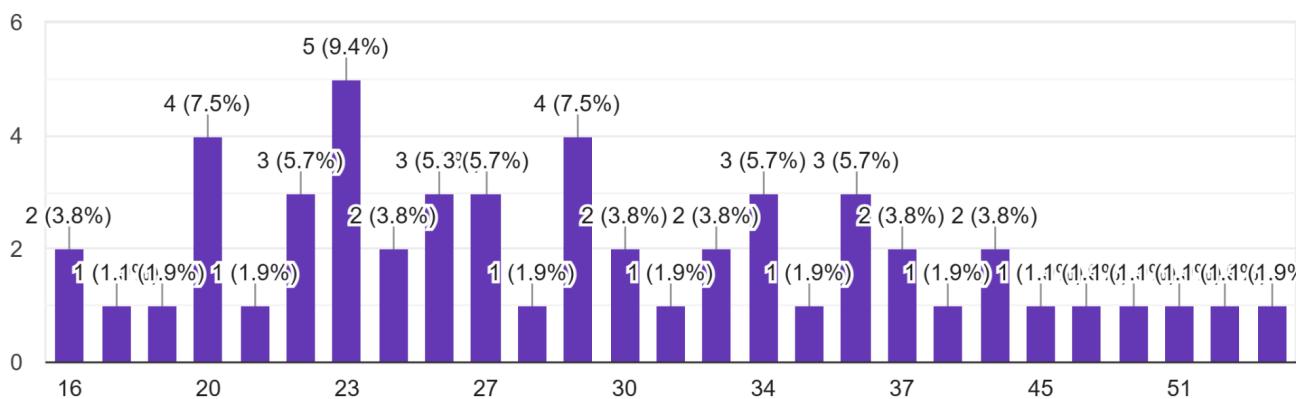
Ваша стат:

53 responses



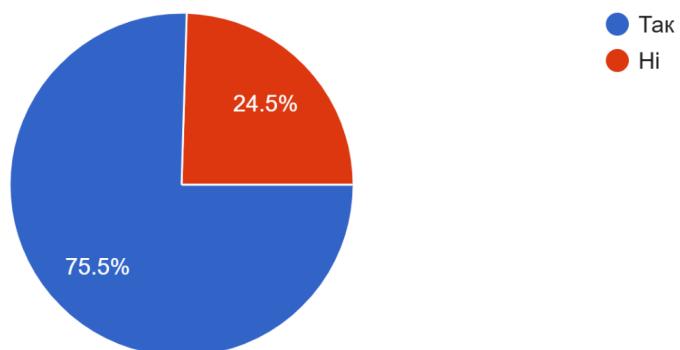
Ваш повний вік (цифрою):

53 responses



Чи користувались Ви колись онлайн магазинами для купівлі продуктів харчування?

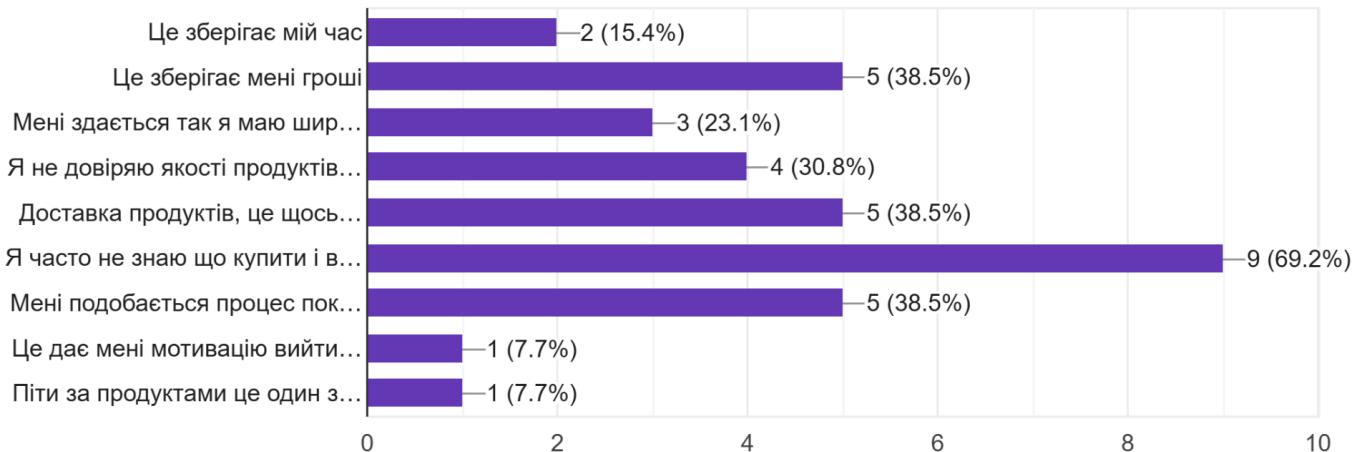
53 responses



Inexperienced

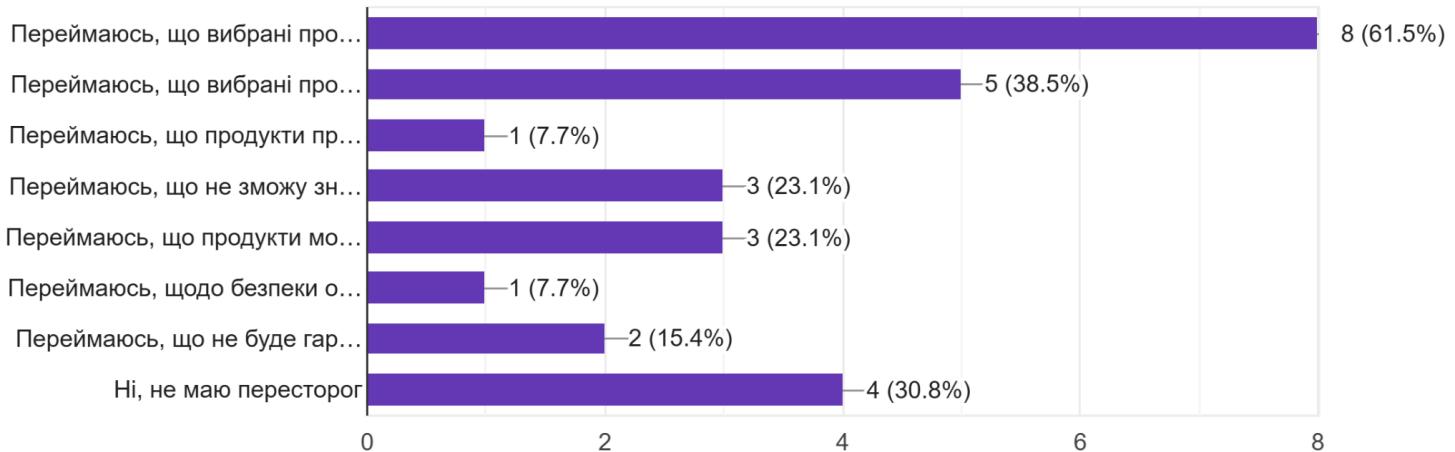
Чому Ви обираєте покупки продуктів у магазині, а не онлайн?

13 responses



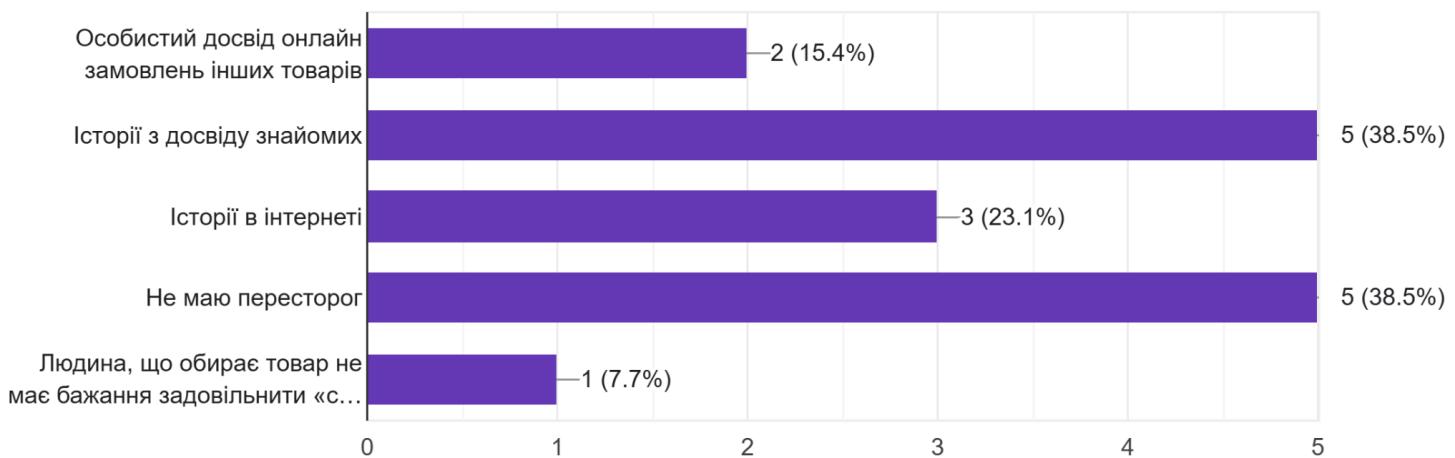
Чи маєте Ви якісь перестороги щодо купівлі продуктів харчування онлайн?

13 responses



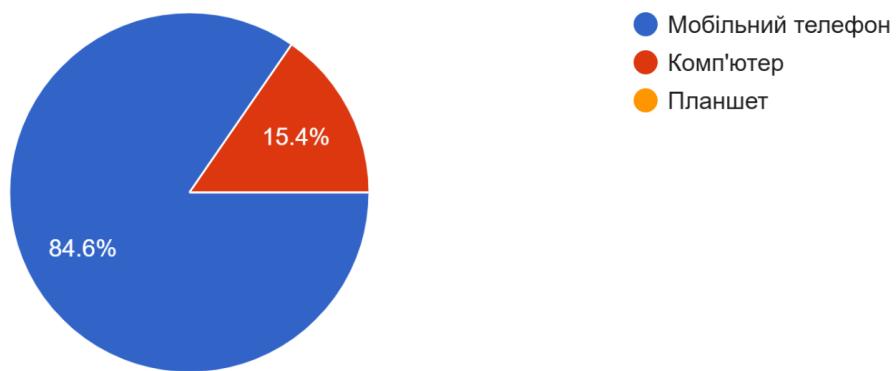
Що в основному є причиною цих пересторог?

13 responses



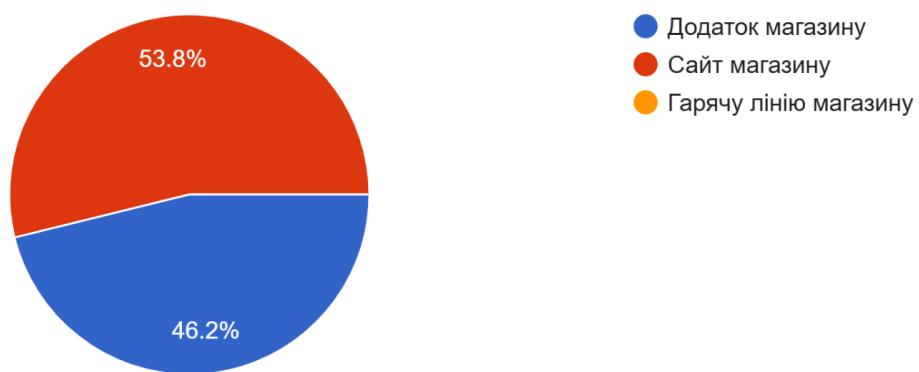
Який пристрій Ви б зазвичай використовували для замовлення продуктів?

13 responses



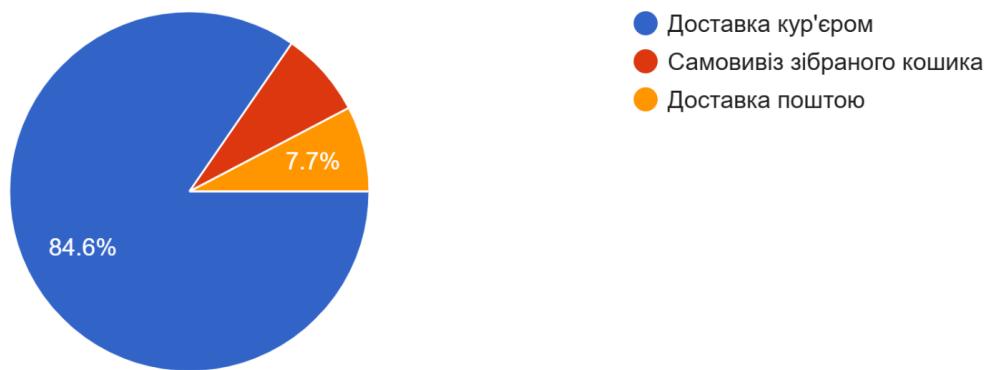
Яку платформу Ви б зазвичай використовували для замовлення продуктів?

13 responses



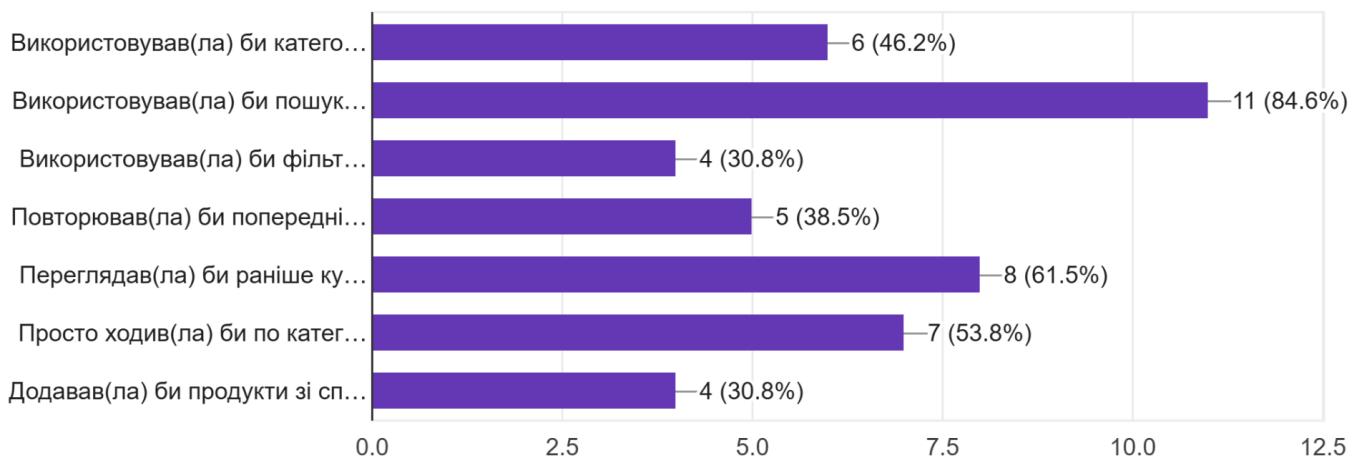
Якому формату отримання продуктів Ви б надали перевагу?

13 responses



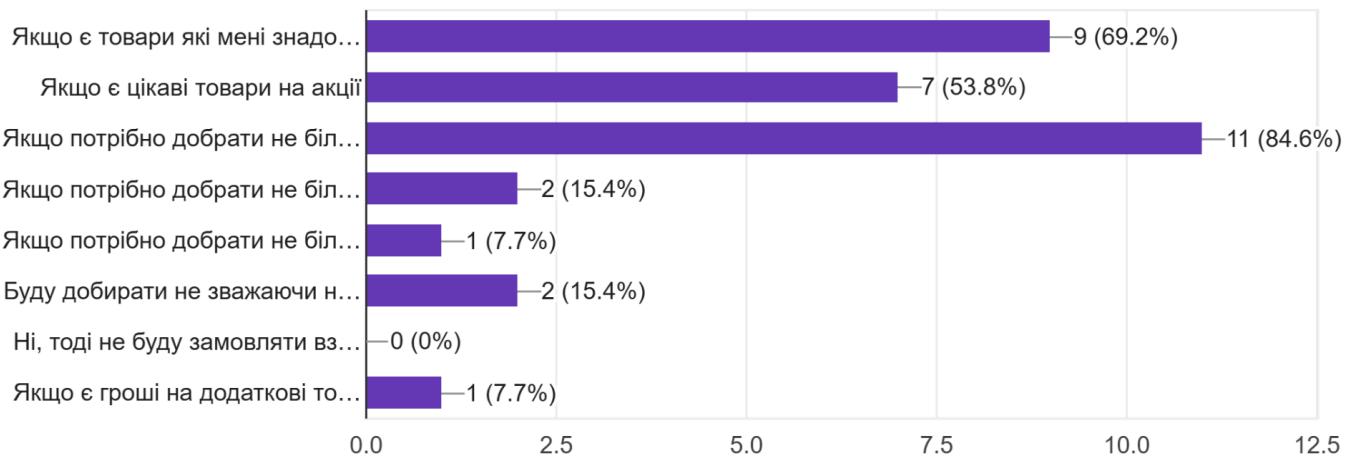
Яким чином Ви би формували свій кошик продуктів?

13 responses



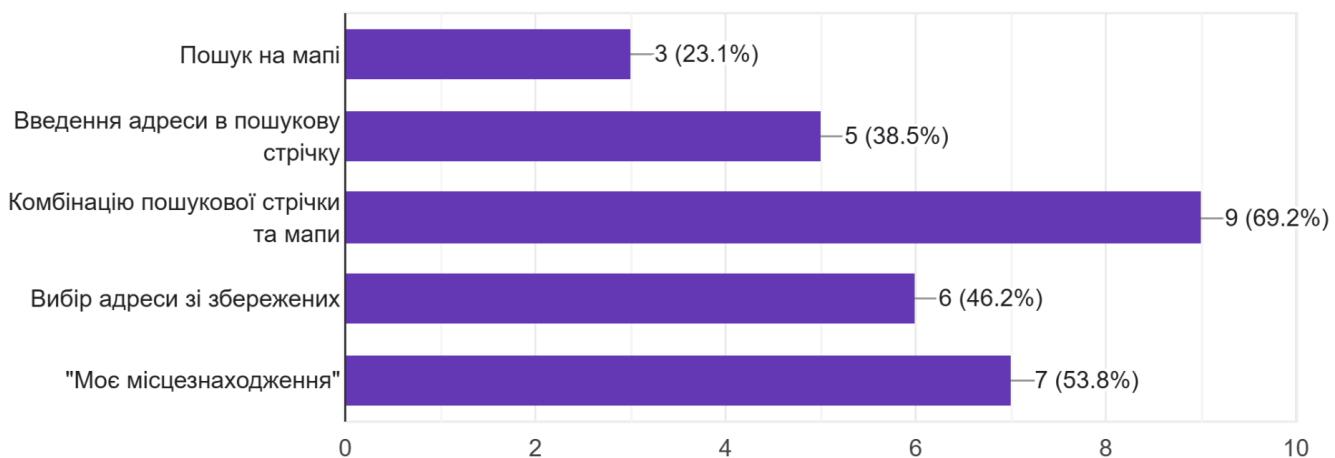
Чи підлаштовували б Ви свій кошик під суму доставки чи замовлення?

13 responses

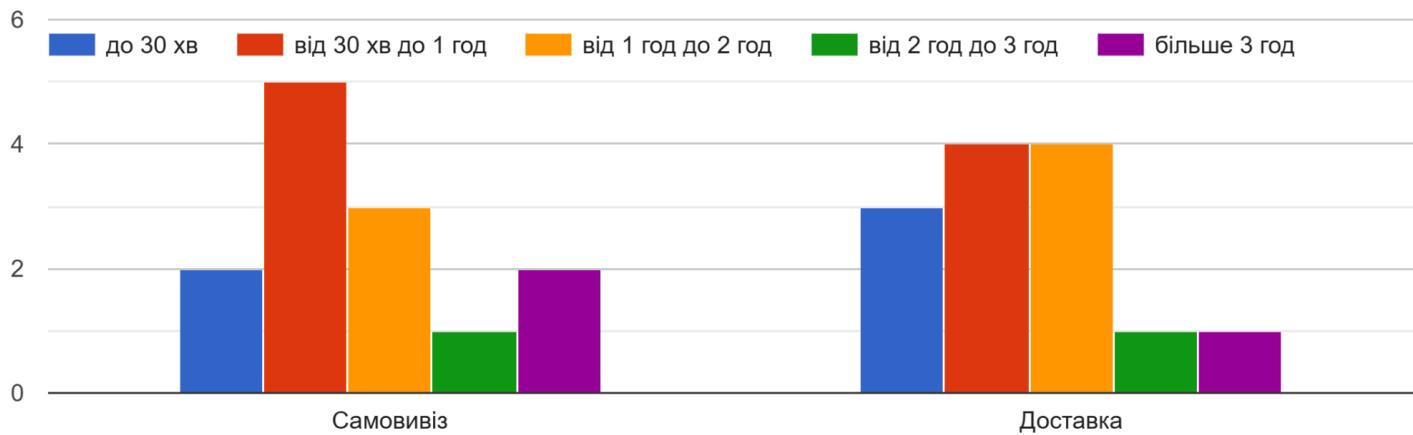


Який спосіб вибору/надання адреси Ви б використовували в основному?

13 responses

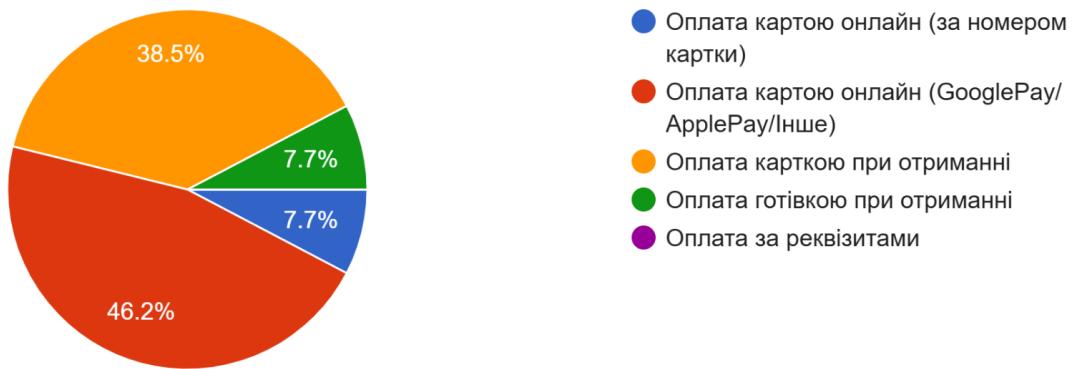


Які часові інтервали для отримання замовлення були б для Вас оптимальними?



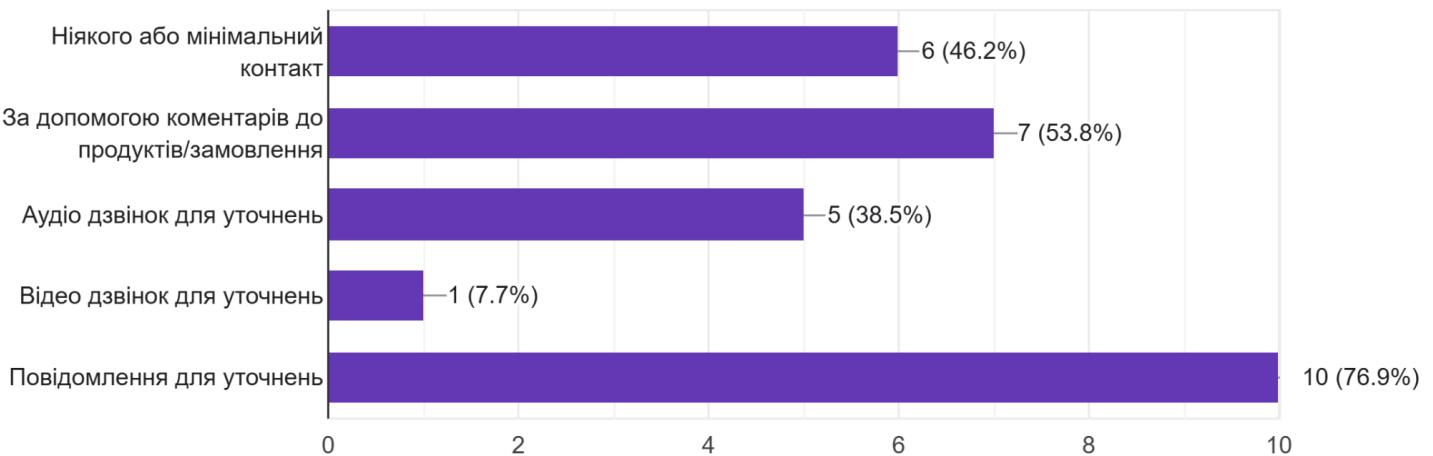
Який спосіб оплати Ви б обирали в основному?

13 responses



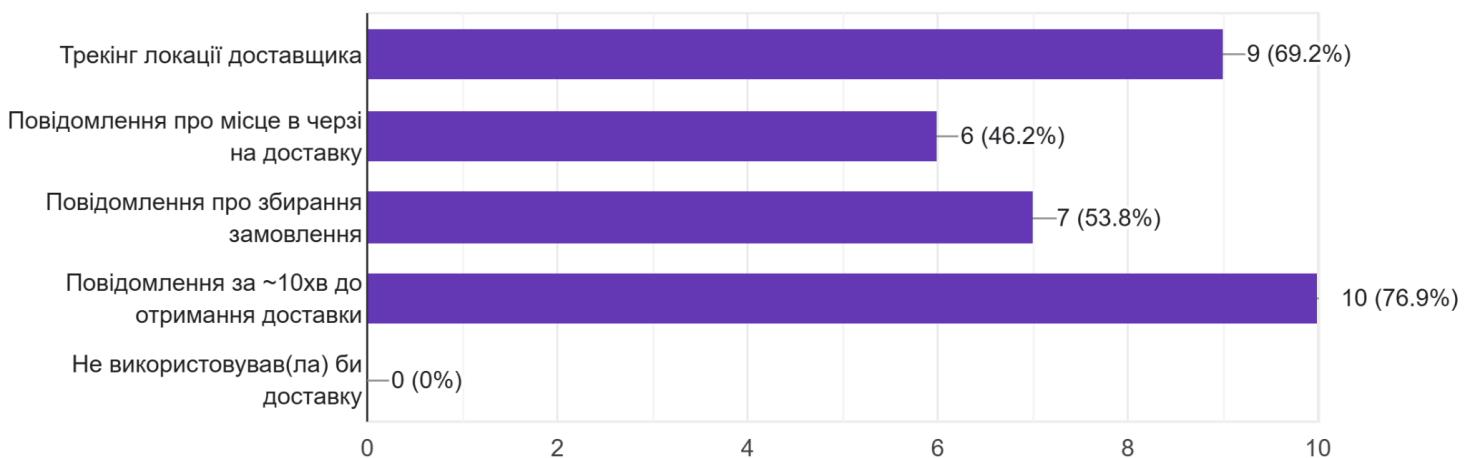
Яку функцію контакту зі збиральником Ви б хотіли мати та використовували б зазвичай?

13 responses



Яку функцію контакту з доставщиком Ви б хотіли мати та використовували б зазвичай?

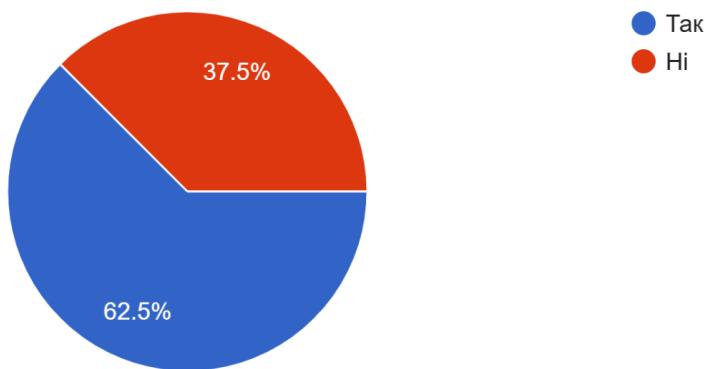
13 responses



Experienced general

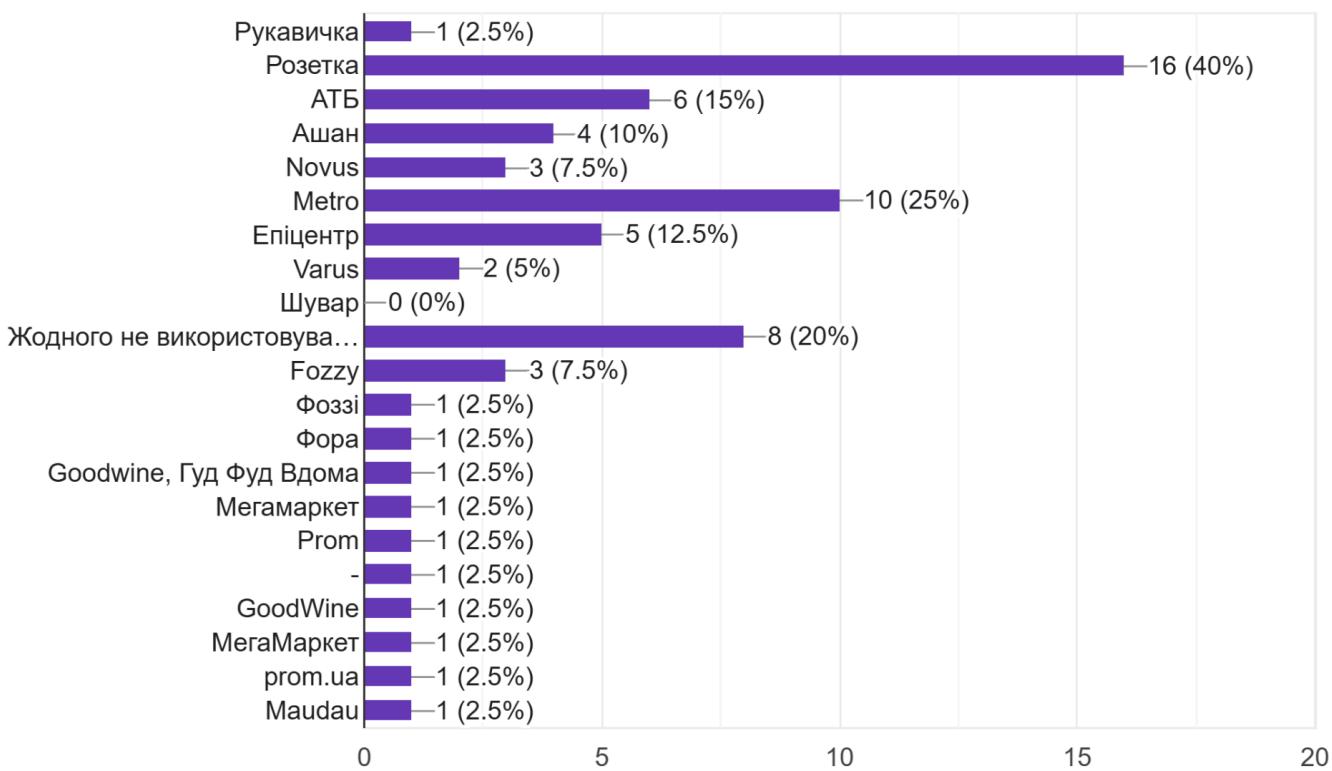
Чи використовували Ви онлайн магазин Сільпо за останні 3 місяці?

40 responses

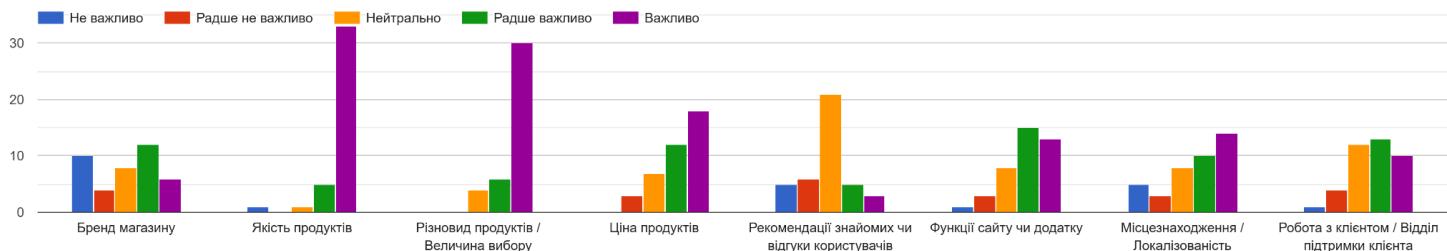


Які інші онлайн магазини для купівлі продуктів Ви використовували за останні 3 місяці? (сайт чи додаток)

40 responses

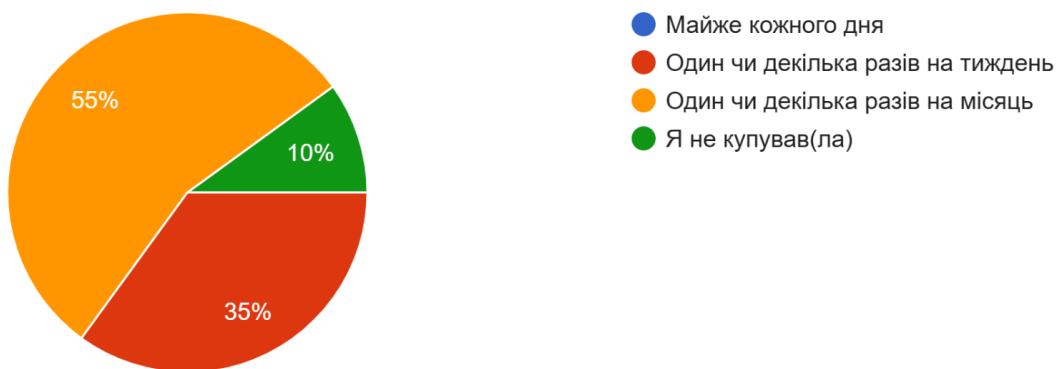


Оцініть важливість причини вибрати один онлайн магазин на противагу іншому для Вас?



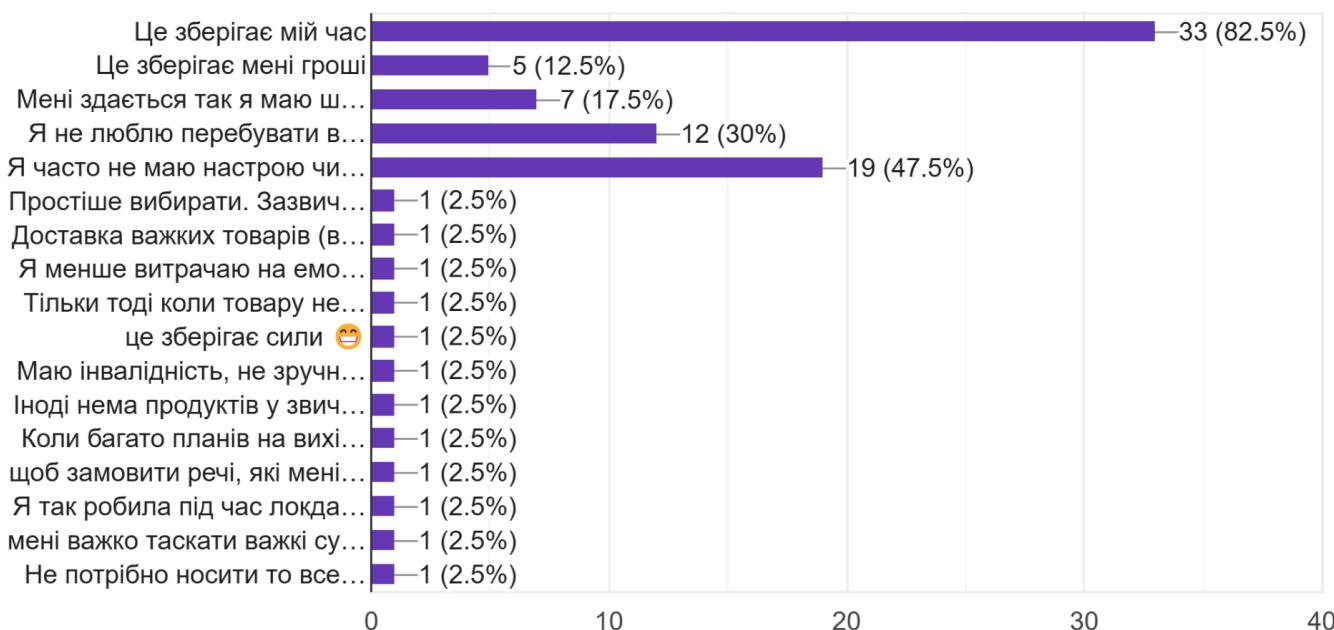
Як часто Ви купуєте (купували) продукти онлайн за останні 3 місяці?

40 responses



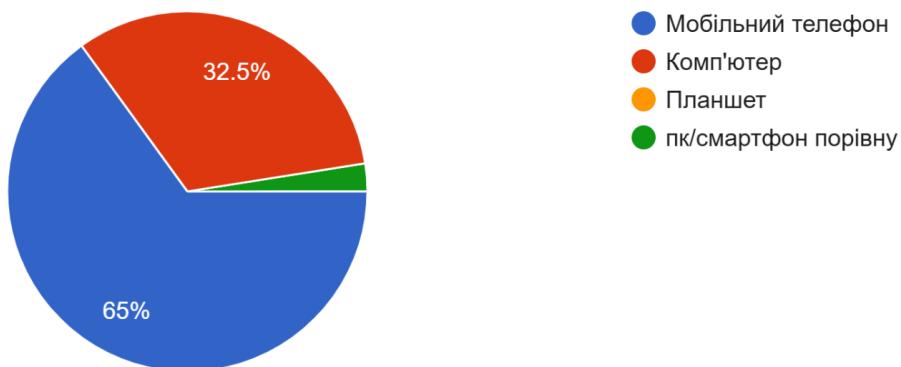
Чому Ви обираєте покупки продуктів онлайн, а не в магазині?

40 responses



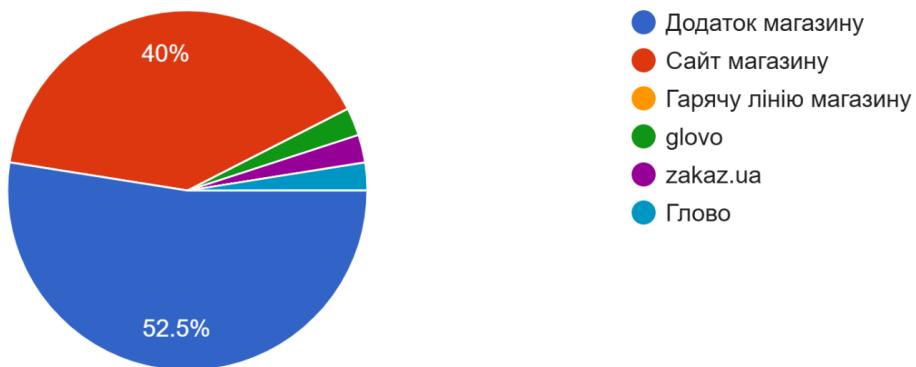
Який пристрій Ви зазвичай використовуєте для замовлення продуктів?

40 responses



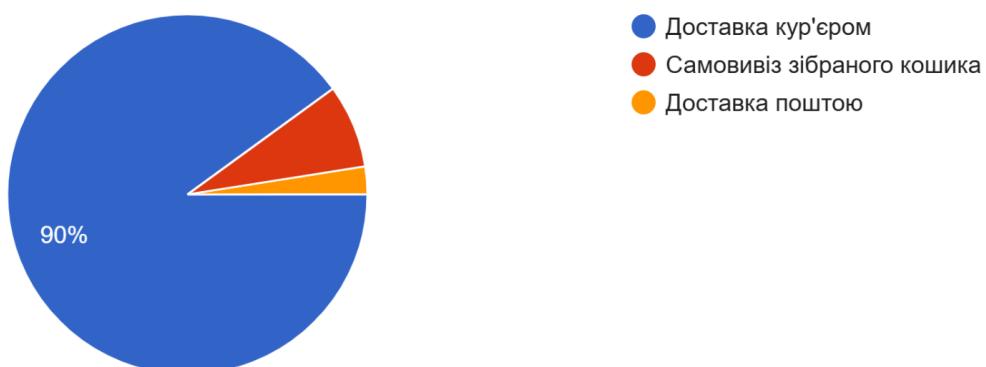
Яку платформу Ви зазвичай використовуєте для замовлення продуктів?

40 responses



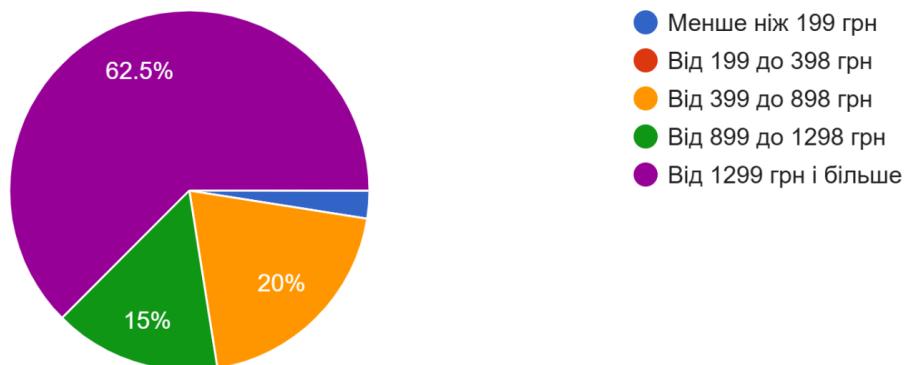
Якому формату отримання продуктів Ви зазвичай надаєте перевагу?

40 responses



Найчастіше загальна сума Вашого замовлення продуктів онлайн за останні 3 місяці потрапляє в діапазон:

40 responses



Як часто Ви підлаштовуєте свій кошик під суму доставки чи замовлення?

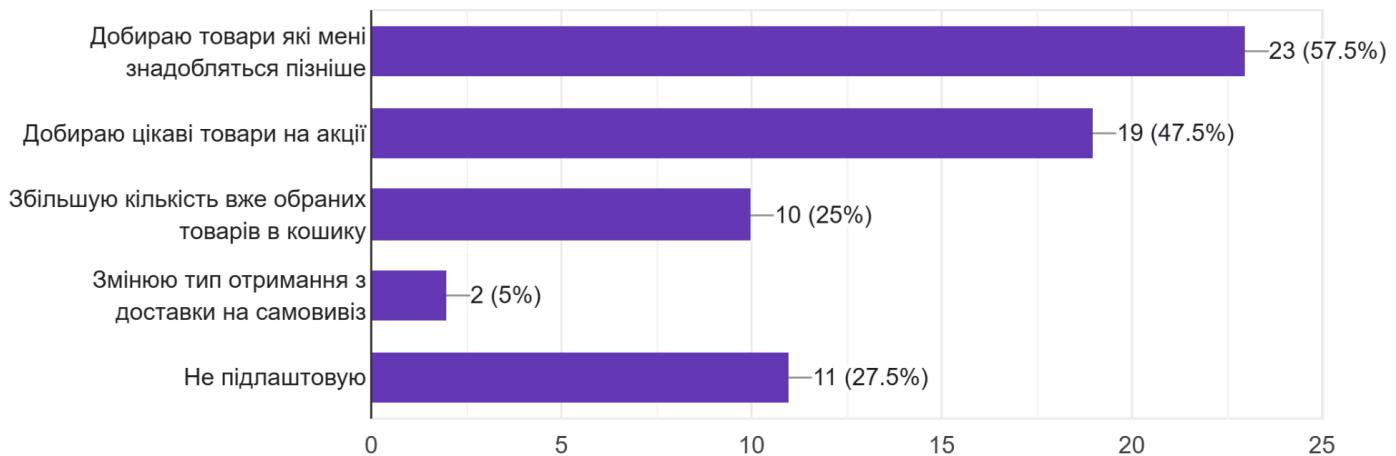
40 responses



▲ 1/2 ▼

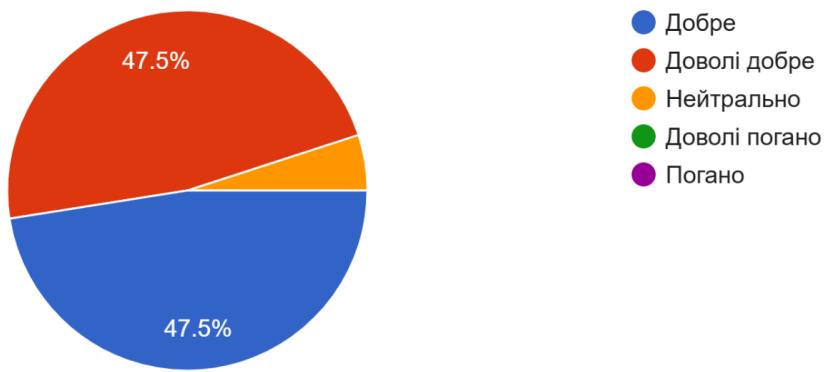
Яким чином Ви підлаштовуєте свій кошик?

40 responses



Як би Ви оцінили Ваш останній досвід покупки продуктів онлайн?

40 responses



Будь ласка, поділіться причинами Вашої оцінки. Що сподобалось, несподобалось, запам'яталось?

17 responses

є деякі позиції в кошику такі як овочі фрукти риба яка була доставлена не такого зовнішнього вигляду як очікувалось

Зручно, швидка доставка, але не всі замовлені товари були в наявності

Доставка була швидкою, продукти були якісні і приємний кур'єр

Є продукти, які я зазвичай замовляю. Якщо нема - шукаю альтернативи, але то ж не до застосунку питання, а до наявності.

Не завжди доставка в термін часовий

Оплата знімається з другого разу, перший я натискаю епл пей -не знімає

Все чудово, тільки хотілося б результати з а пошту або маленьке посилання на висновок після закінчення цього опитування, теж цікава тематика

Це була остання доставка кур'єра того дня, він один раз подзвонив, не чекав більше 3 хв як я відповім (а я десь випадково пропустила дзвінок) і мої продукти приїхали вже наступного ранку

майже завжли використовую застосунок від Сільпо (саме сільпо, не локо). і майже завжди задоволена на 100%. Подобається, що тепер є функція "пришвидшити" доставку. Бо буває таке, що я придумала щось готувати ось вже протягом години, і очікувати 1.5-3 години серед обраних слотів не готова. І в магазин йти окремо не хочеться, бо 1) поруч зі мною лише Ле сільпо (там вибір трохи більше саме дорожчих товарів, через що я відволікаюсь і витрачаю більше коштів). 2) якщо я замовляю доставку, то це я замовляю продукти на повний новий тиждень. І треба не лише 1-2 позиції, а одразу штук 15

Вже знаю кур'єрів які привозять продукти, це дуже зручно. Збиральники зазвичай ввічливі та підбирають овочі краще за мене :)

Не всі продукти є на сайті; погані фільтри для пошуку; привозять іноді не ті овочі, що обрали; важливо щоб були слоти доставки зручні. Гарно запаковано, посортировано по пакетах (хімія для дому окремо).

Здебільшого все що я замовляв – довозять, в нормальному стані і правильній кількості

З поганого: фрукти попсувались в процесі доставка. Але вони були не мої, а друга, тому я не сильно засмутився. З хорошого- все інше було ціле

Заказу на заказ юа дуже гарна підтримка. І обирають гарно товари. Завжди дзвонять як що . Як раз тому і перестав замовляти в сільпо. Тупо не доводять товари і не дзвонять попередити про відсутність

Останній досвід - швидка доставка в той самий день, свіжі продукти, ввічливий кур'єр який зателефонував перед доставкою (бо це була доставка zakaz і там немає трекеру)

Не поклали всі продукти які замовили. Потім довезли але вже на наступний день.

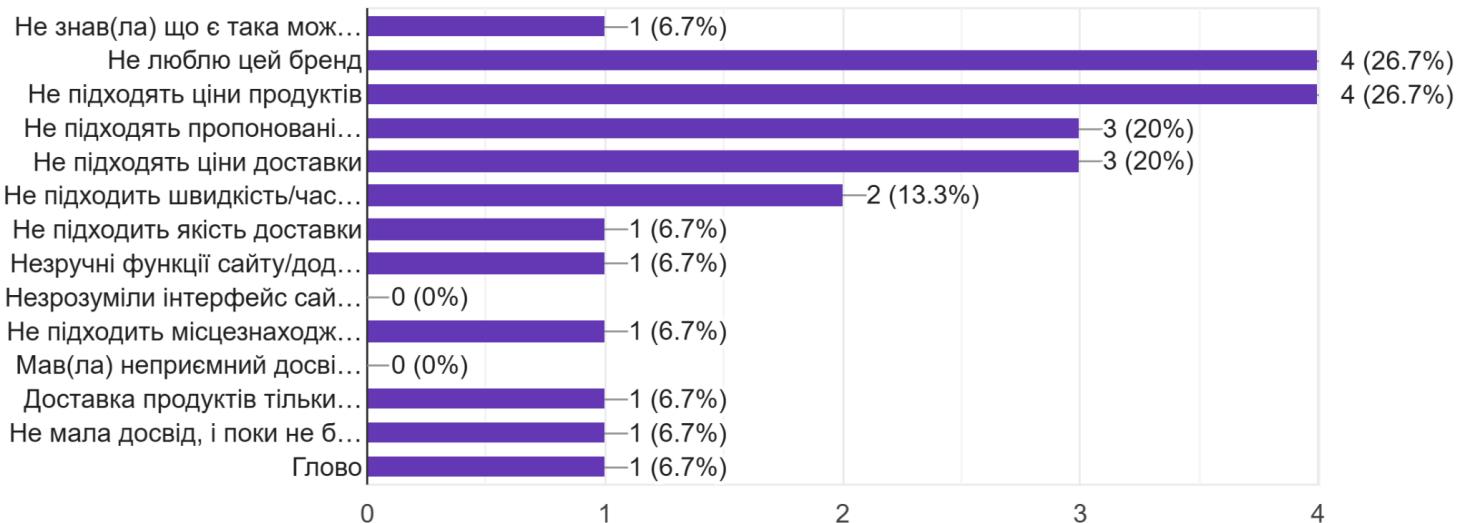
Часто кладуть ще зелені фрукти які б сам не обрав в магазині фізично, тому уникаю покупку овочів/ фруктів/ не стандартизованих товарів.

якщо з останніх разів, то пачка яєць ніколи не доїжджає цілою!)

Not Silpo users

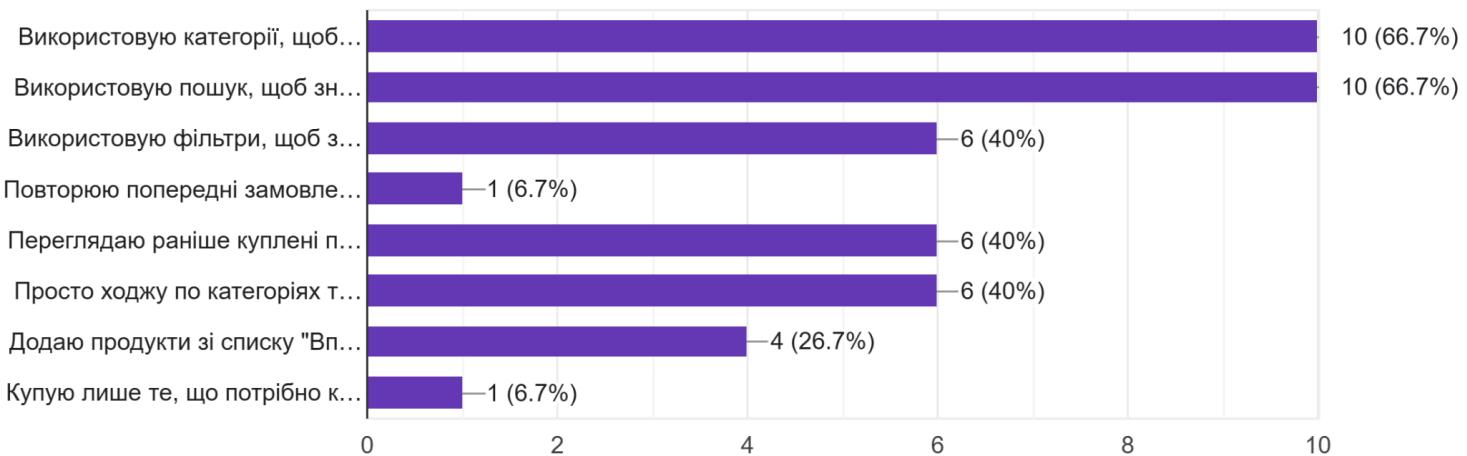
Які є причини того, що Ви не використовуєте онлайн-магазин Сільпо для покупки продуктів?

15 responses



Яким чином Ви зазвичай формуєте свій кошик продуктів?

15 responses



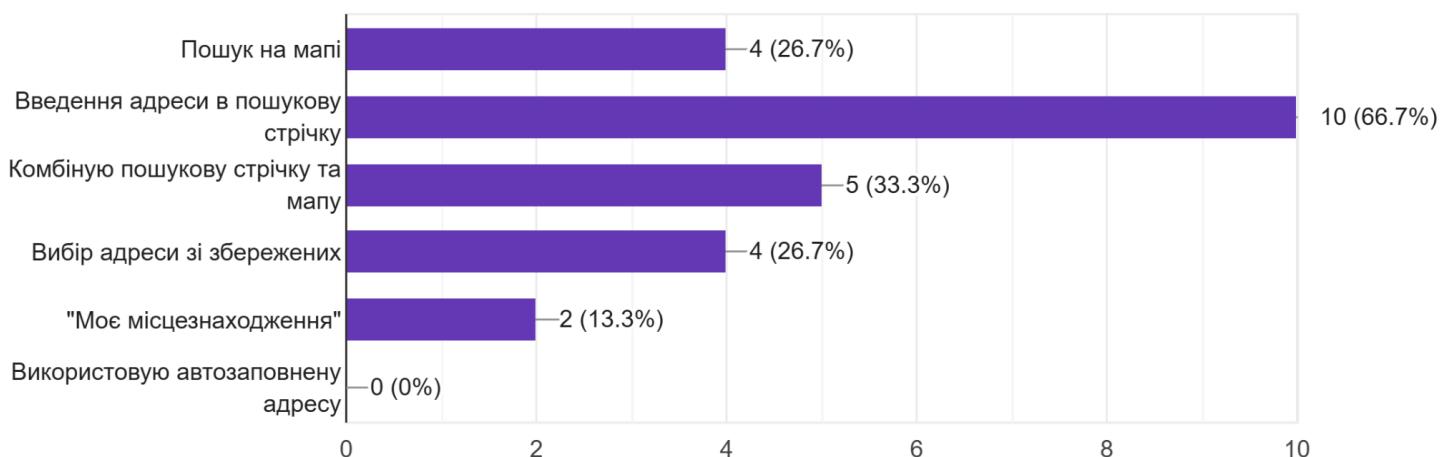
Чи замовляєте Ви зазвичай на одну адресу чи на різні?

15 responses

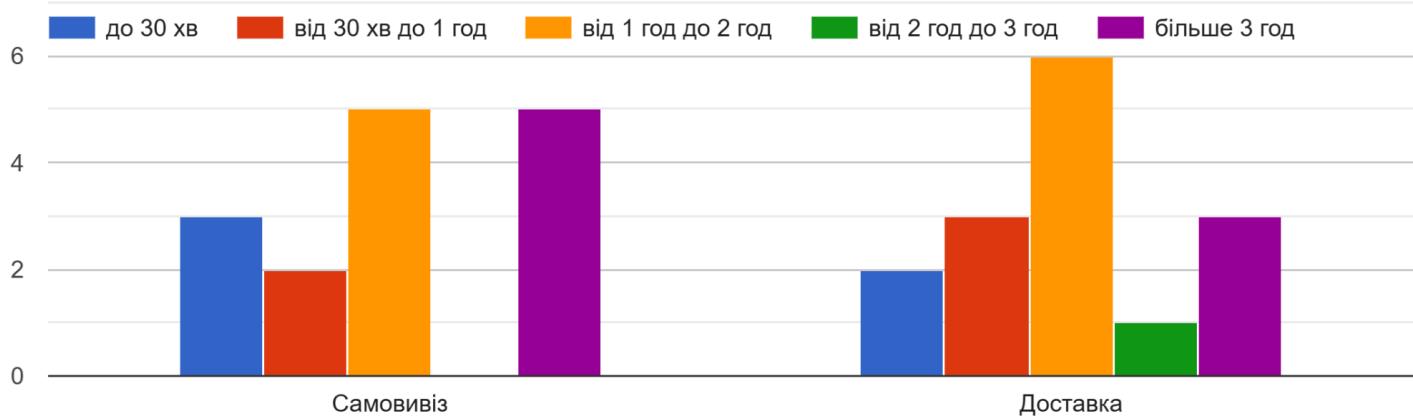


Який спосіб надання адреси Ви зазвичай використовуєте?

15 responses

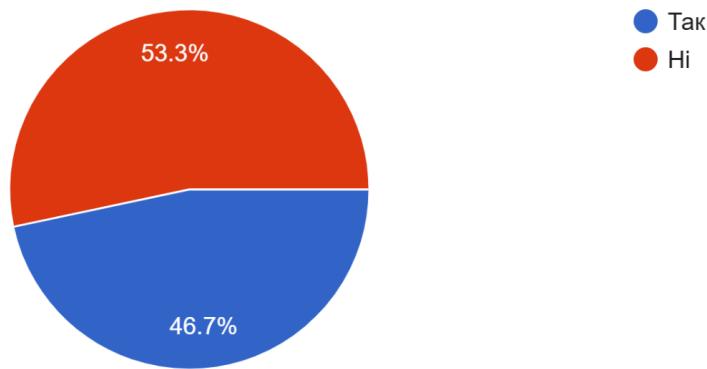


Які часові інтервали для отримання замовлення є для Вас оптимальними?



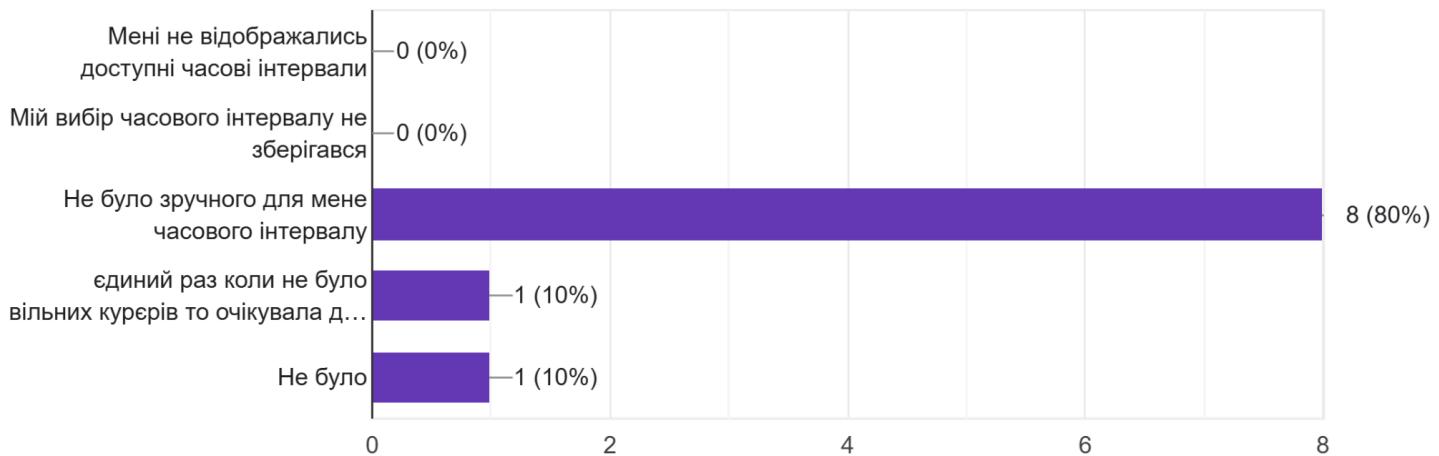
Чи були у Вас проблеми з вибором зручного часу для замовлення?

15 responses



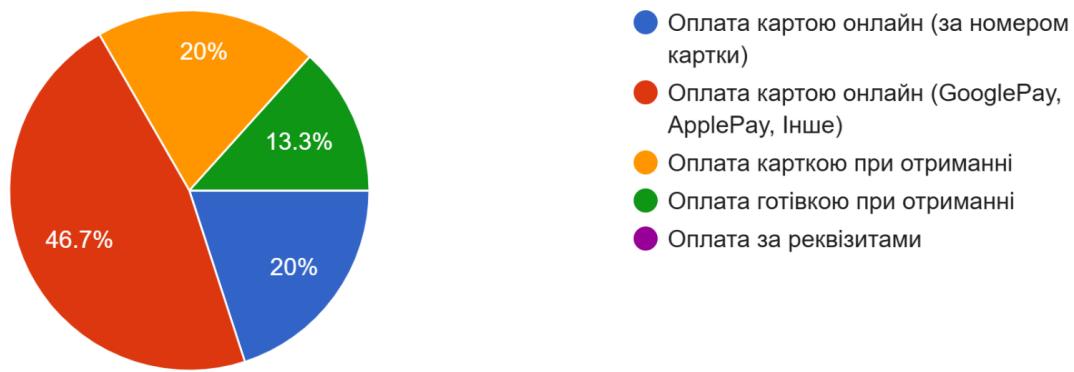
Поділітесь з якою саме проблемою Ви стикнулись

10 responses



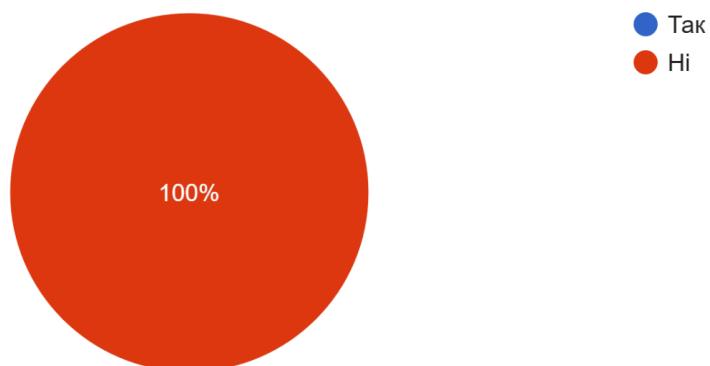
Який спосіб оплати Ви зазвичай обираєте?

15 responses



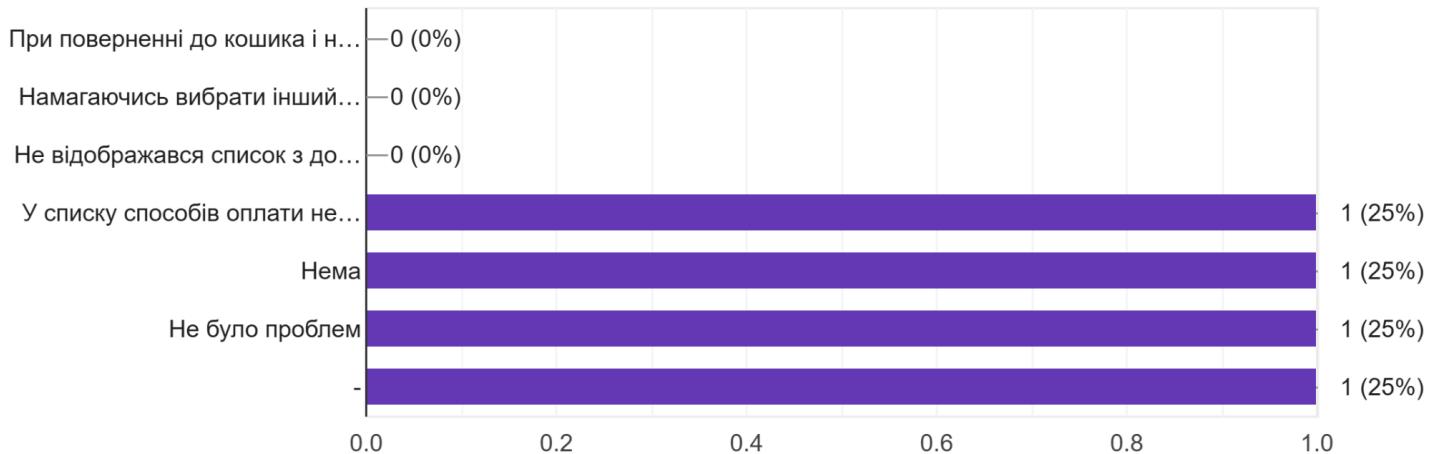
Чи були у Вас проблеми з оплатою чи її вибором?

15 responses



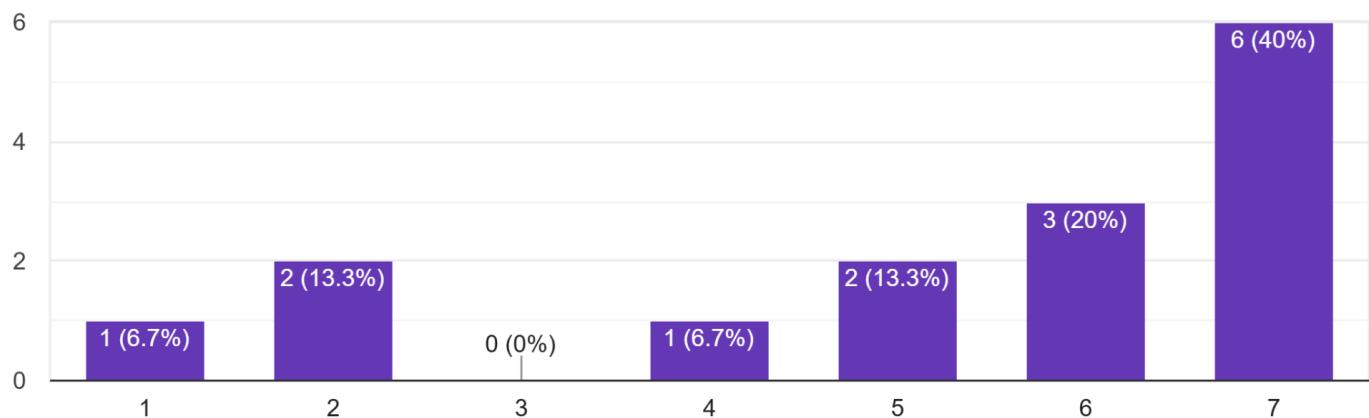
Поділіться з якою саме проблемою Ви стикнулись

4 responses



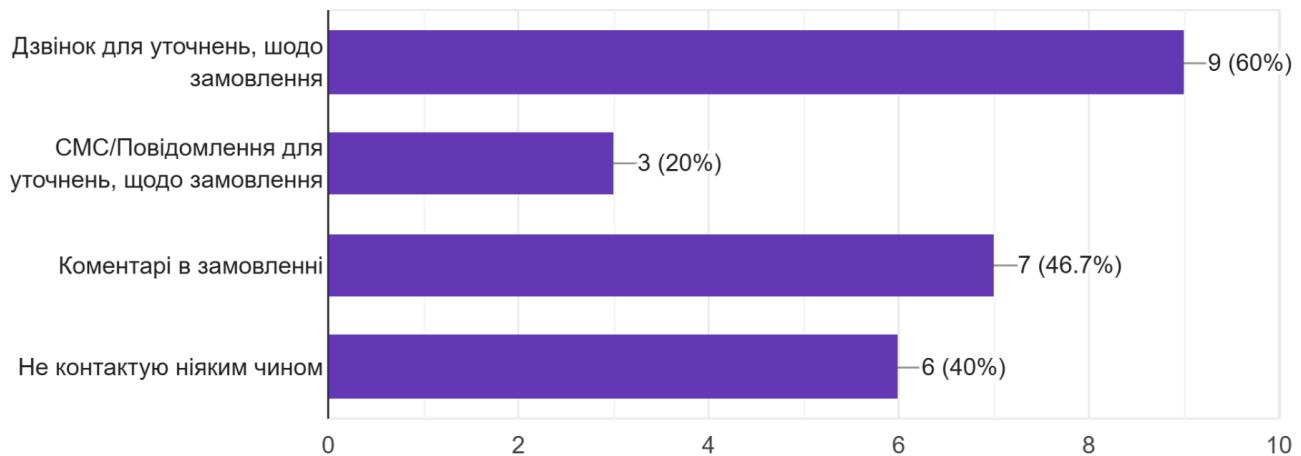
На скільки важливо для Вас мати список товарів на етапі оформлення замовлення?

15 responses



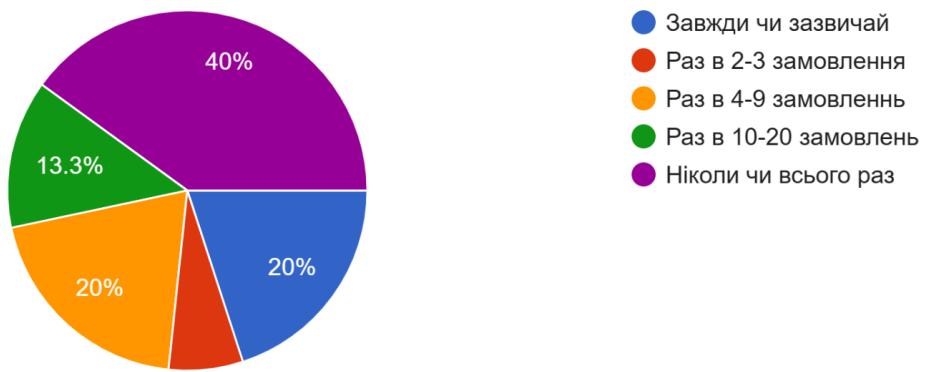
Яким способом Ви контактуєте зі збиральником?

15 responses



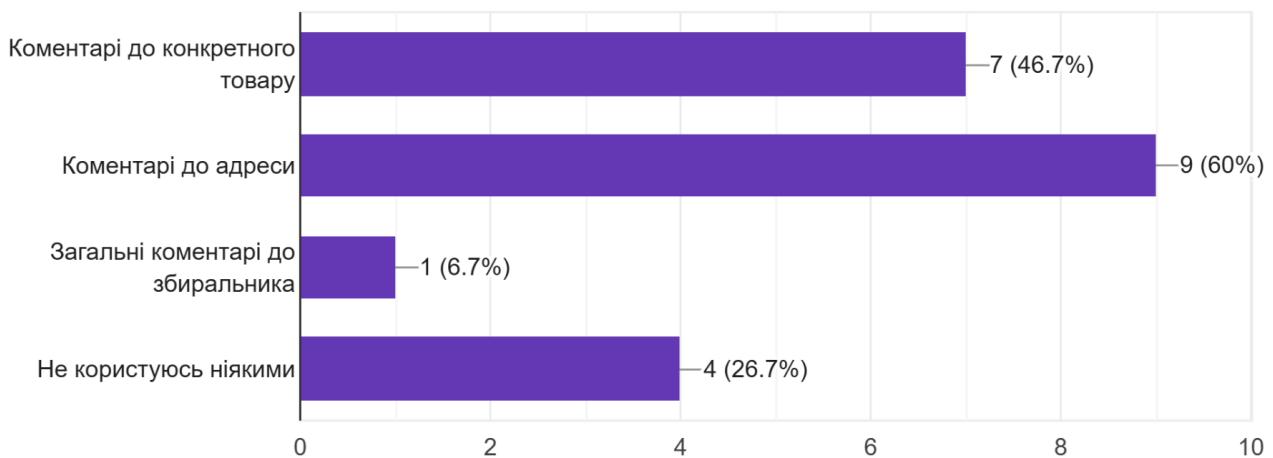
Як часто Ви залишаєте коментарі в замовленні?

15 responses



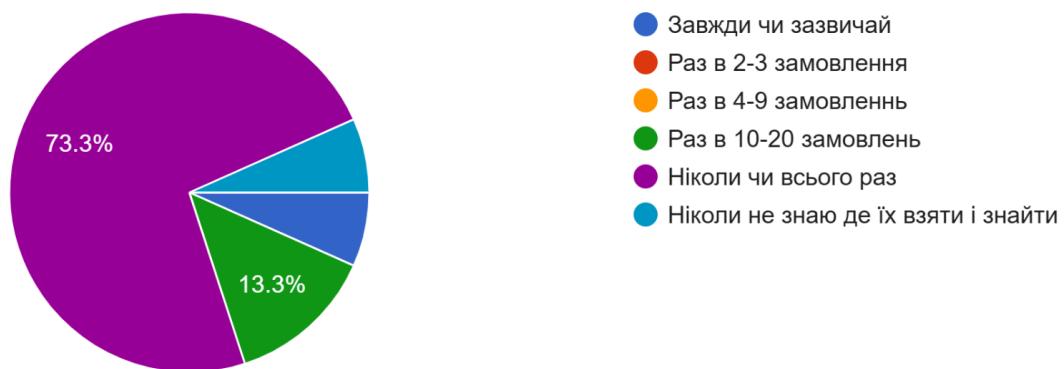
Якими коментарями Ви зазвичай користуєтесь?

15 responses



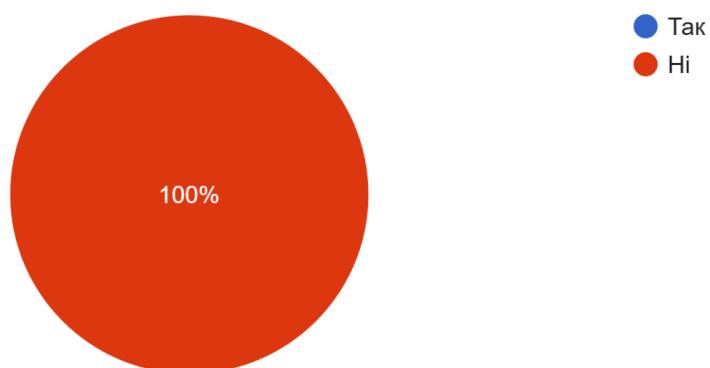
Як часто Ви використовуєте промокоди чи сертифікати?

15 responses



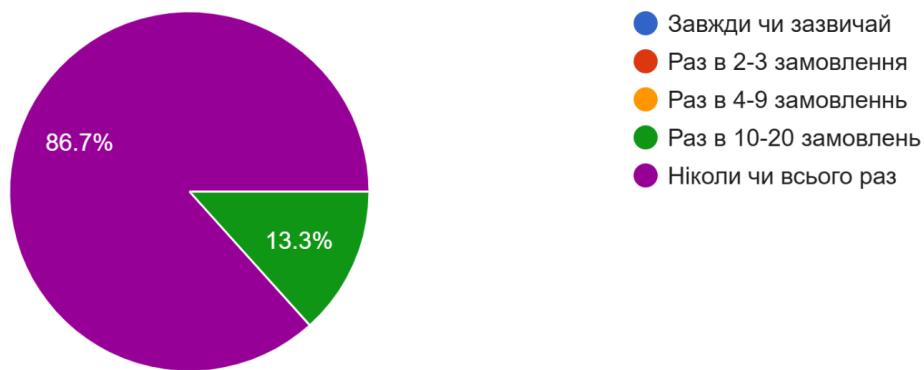
Чи стикались Ви з проблемами пов'язаними з промокодами чи сертифікатами?

15 responses



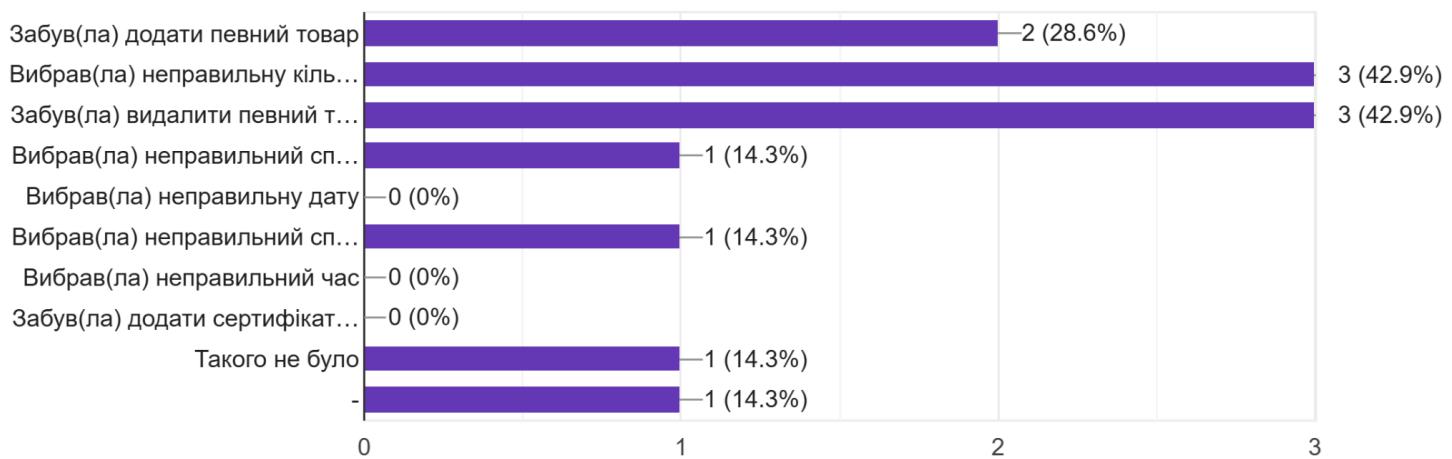
Як часто Ви змінюєте замовлення після оформлення?

15 responses



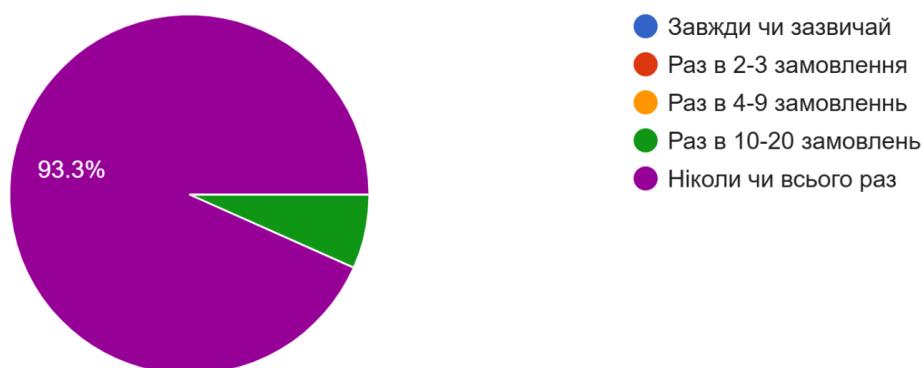
Які причини Вашої зміни замовлення?

7 responses



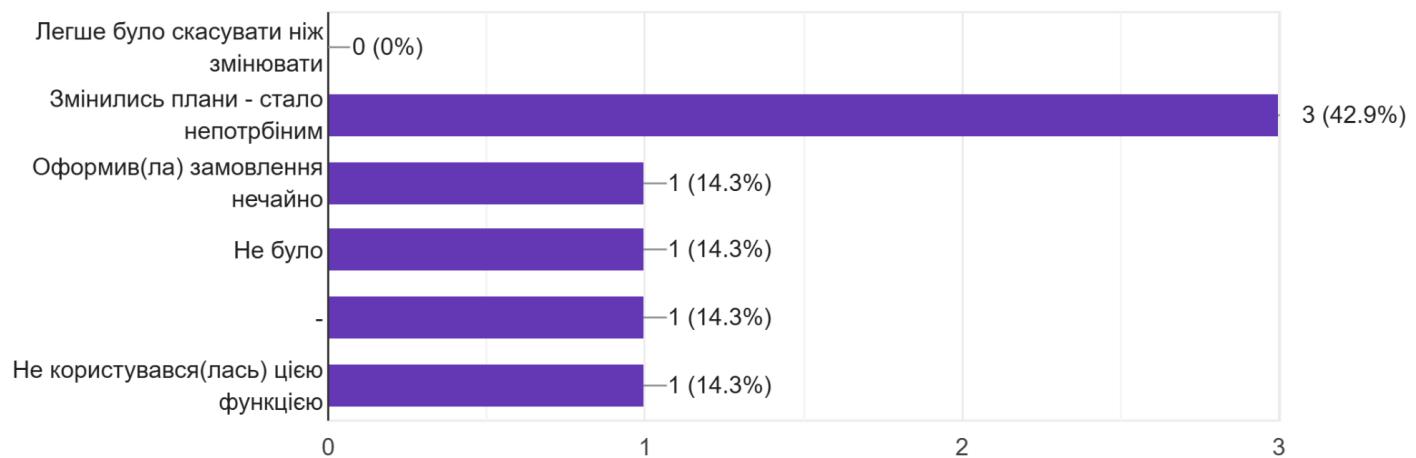
Як часто Ви скасовуєте замовлення після оформлення?

15 responses



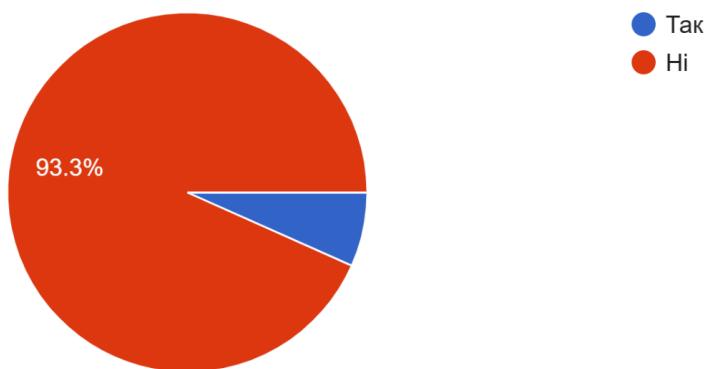
Які причини Вашого скасування замовлення?

7 responses



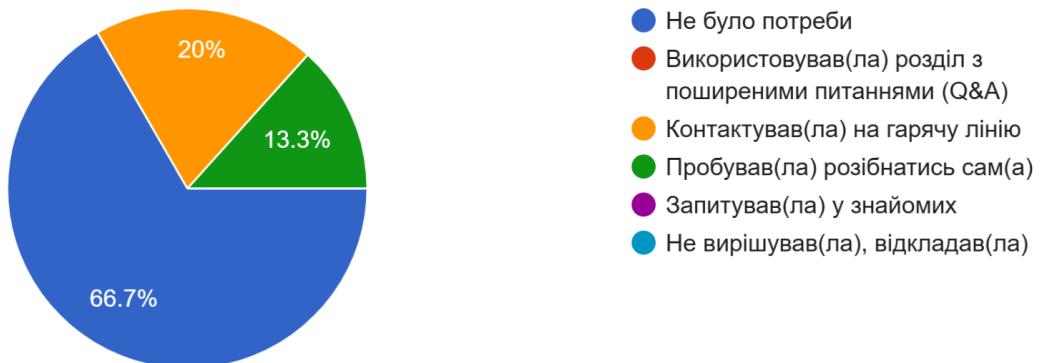
Чи стикались Ви з проблемами пов'язаними зі зміною чи скасуванням замовлення?

15 responses



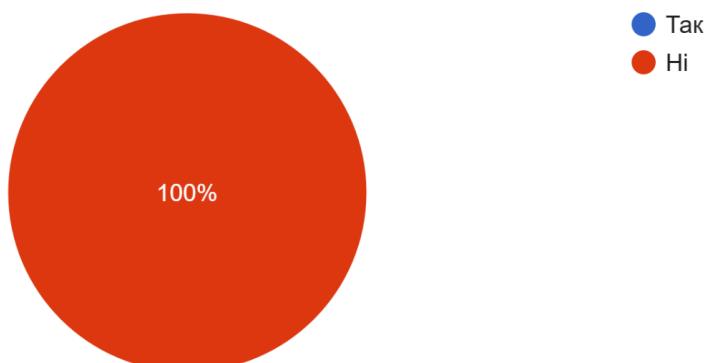
Як Ви зазвичай знаходили вирішення проблем чи нерозуміння певних функцій сайту/додатку?

15 responses



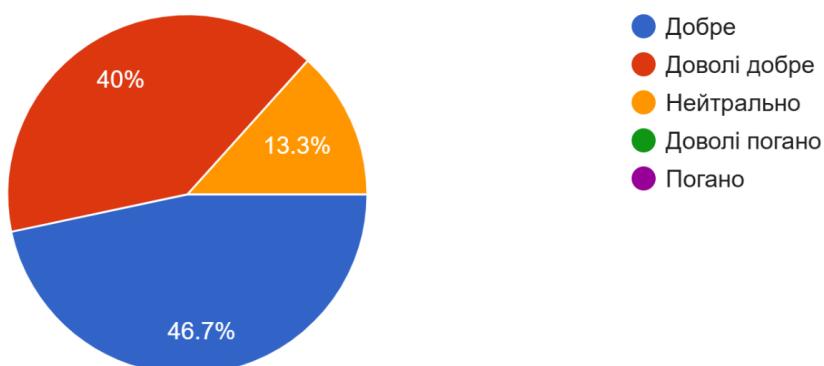
Чи стикались Ви з проблемами на етапі доставки/самовивозу?

15 responses



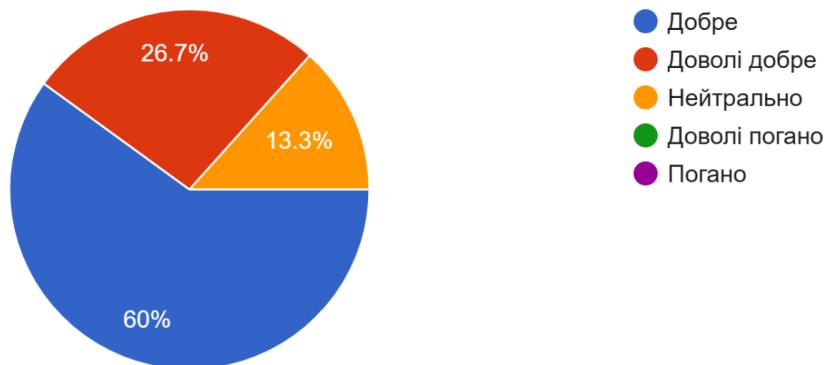
Оцініть Ваш досвід при оформленні замовлення зазвичай

15 responses



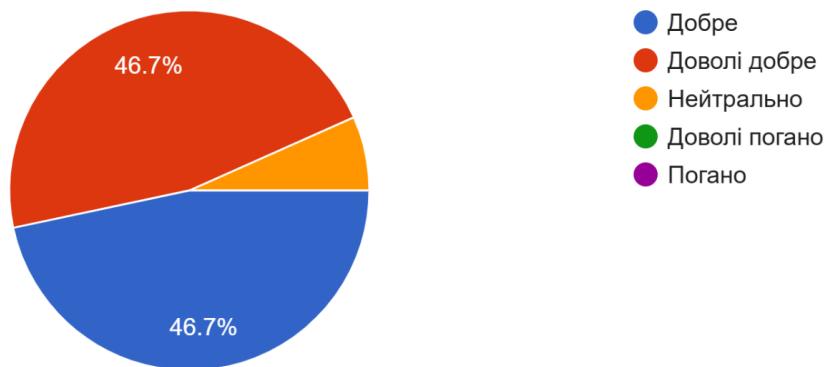
Оцініть Ваш досвід доставки/самовивозу зазвичай

15 responses



Оцініть якість отриманого замовлення зазвичай

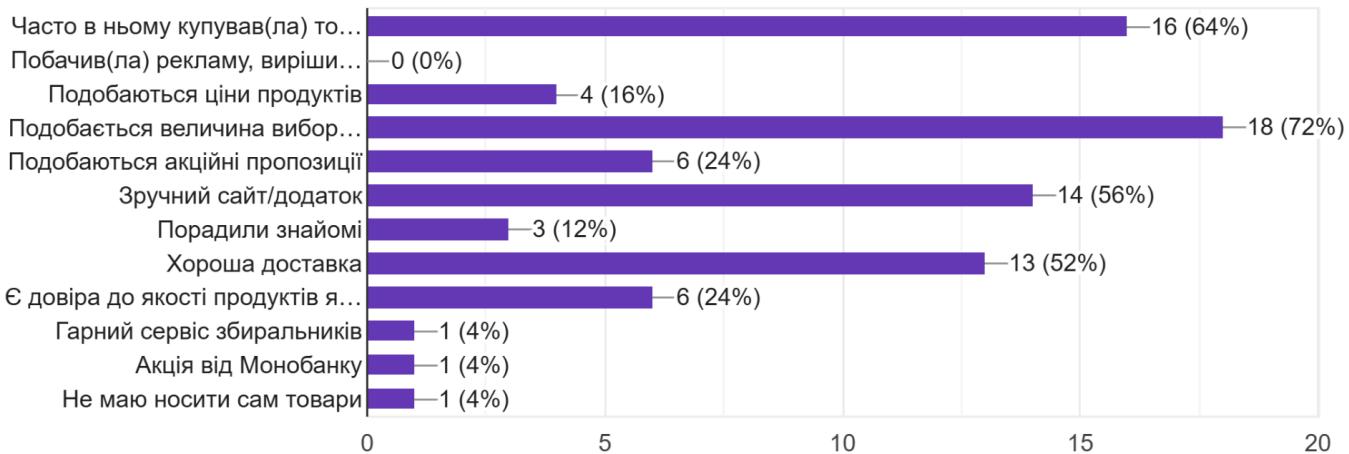
15 responses



Silpo users

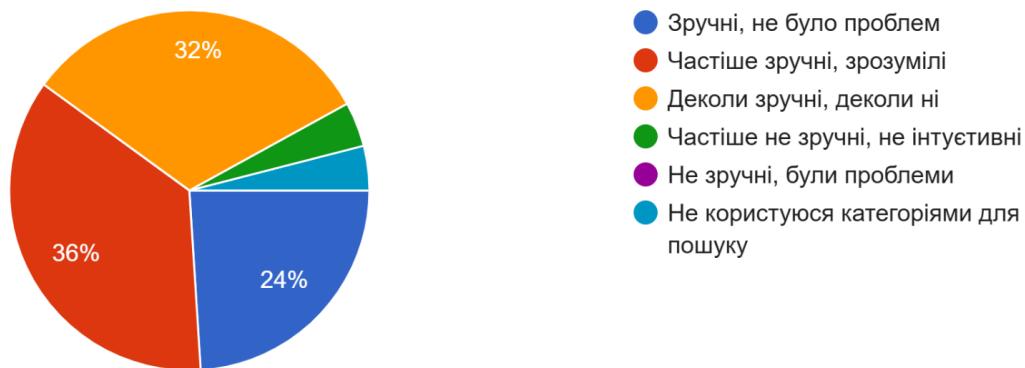
Чому Ви обрали магазин Сільпо для покупки продуктів онлайн?

25 responses



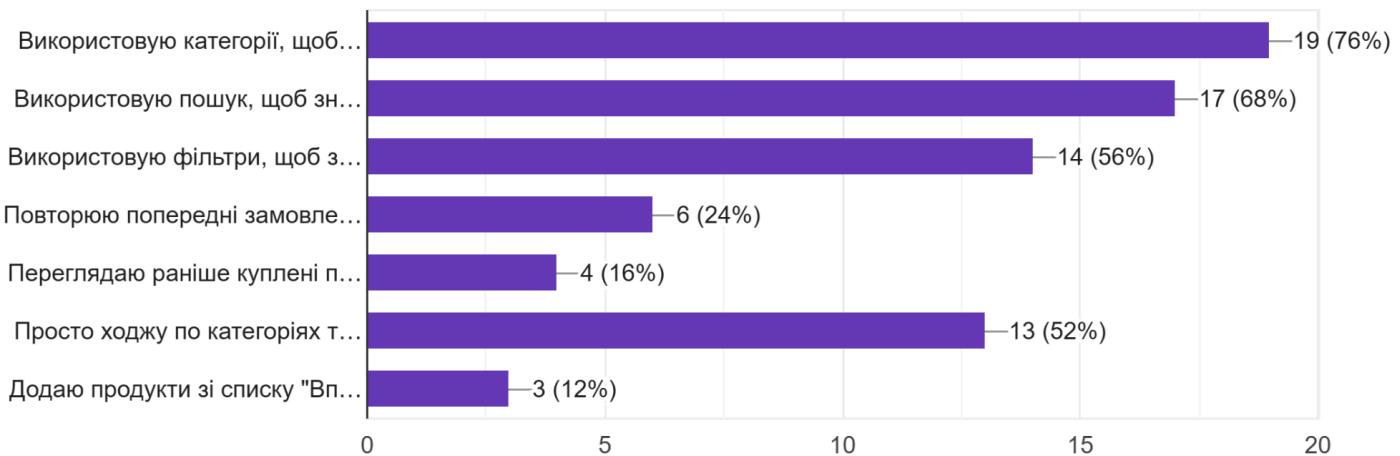
Наскільки зручними для Вас є категорії товарів в онлайн магазині Сільпо?

25 responses

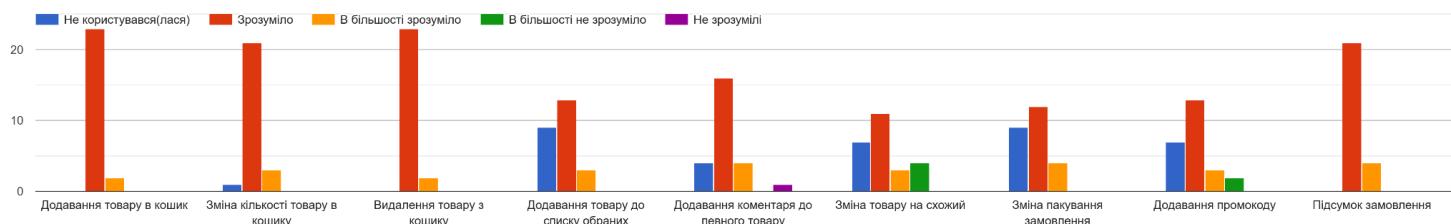


Яким чином Ви зазвичай формуєте свій кошик продуктів?

25 responses

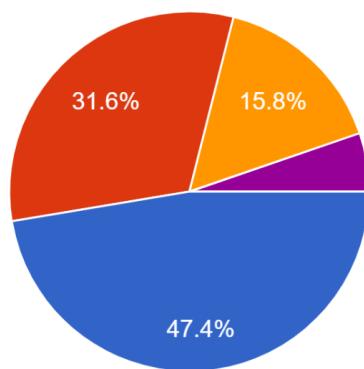


Наскільки зрозумілими для Вас є функції кошика?



Чи були б Ви зацікавлені в функції вибору можливих замін продуктів ще при створенні замовлення?

19 responses



- Так, використовував(ла) би часто
- Так, але не впевнений(а) як часто б використовував(ла)
- Ні, це просто буде тратити мій час при замовленні
- Ні, мені легше сконтактувати зі збиральником
- Про відсутність товару дізнаєюсь під час підготовки замовлення

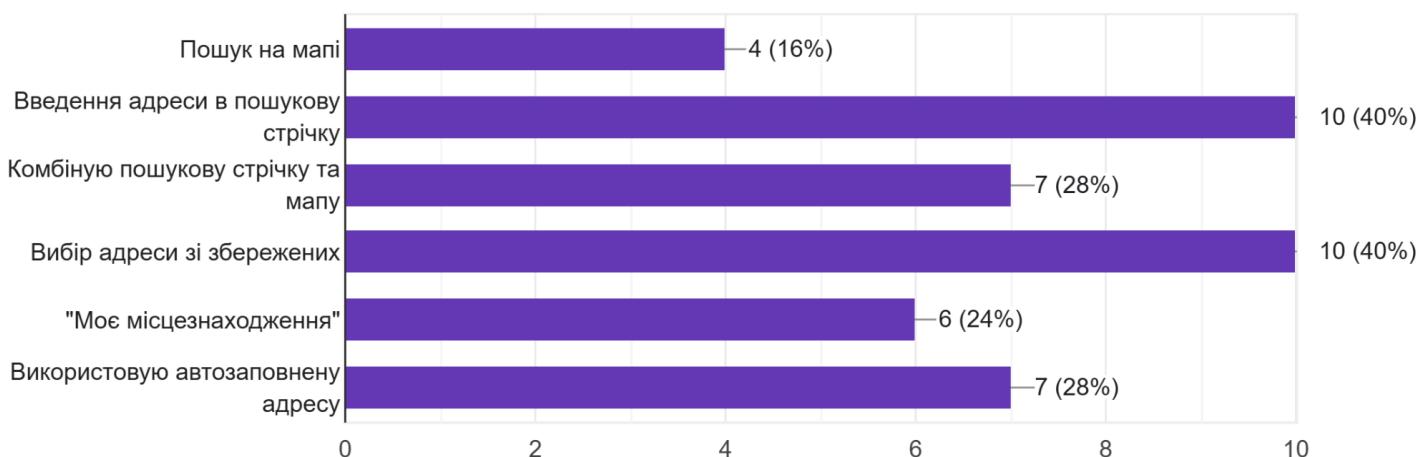
Чи замовляєте Ви зазвичай на одну адресу чи на різні?

25 responses



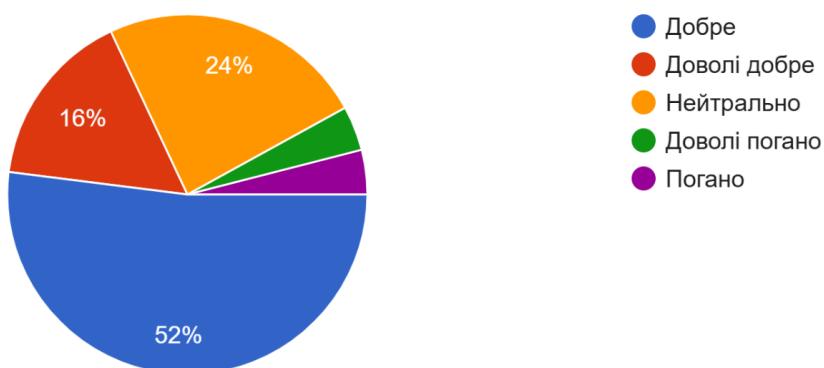
Який спосіб надання адреси Ви зазвичай використовуєте?

25 responses



Як би Ви оцінили функціонал надання адреси в онлайн магазині Сільпо?

25 responses



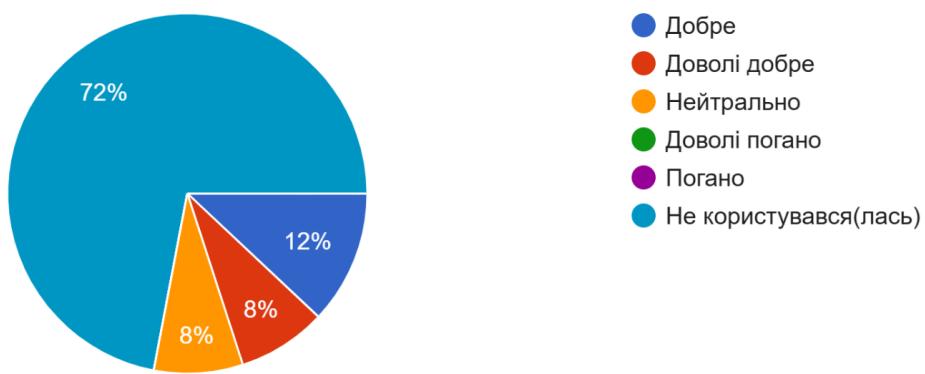
Як часто Ви замовляєте прискорену доставку?

25 responses



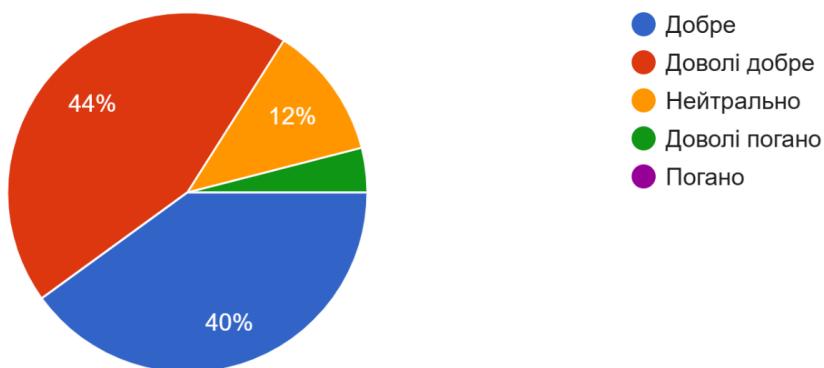
Оцініть якість прискореної доставки

25 responses



Оцініть зручність вибору часових інтервалів для доставки чи самовивозу

25 responses



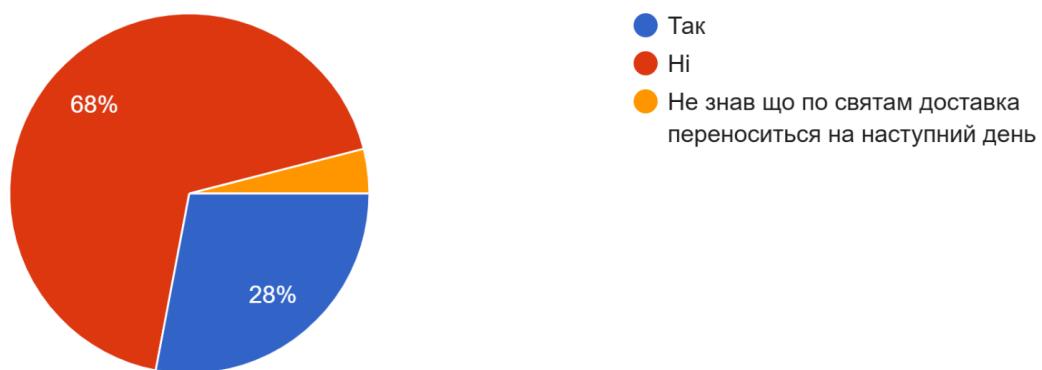
Оцініть часові інтервали для доставки чи самовивозу

25 responses



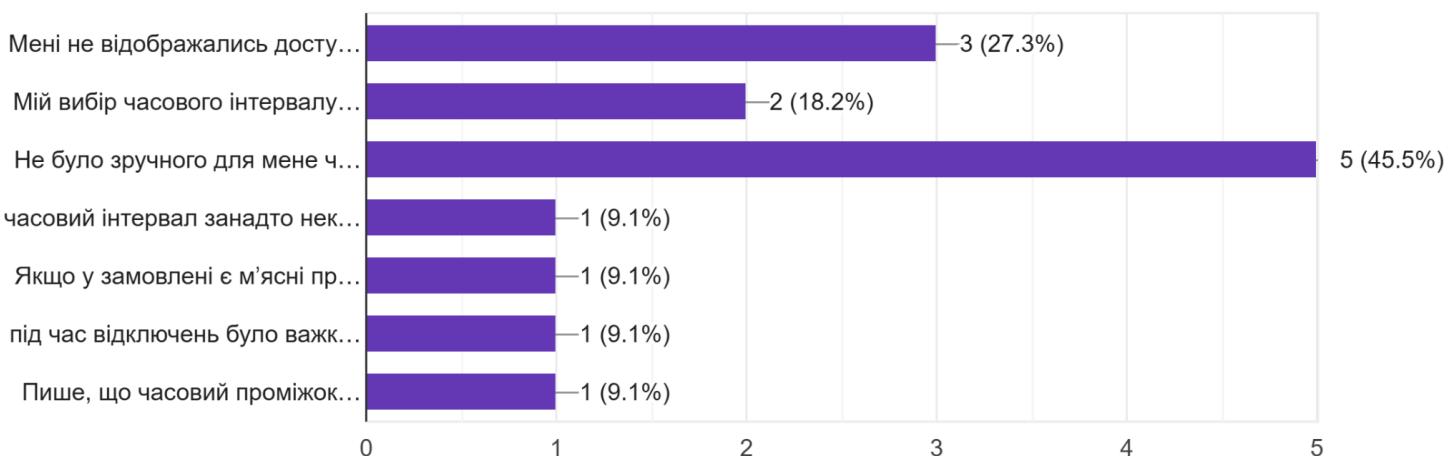
Чи були у Вас проблеми з вибором зручного часу для замовлення?

25 responses



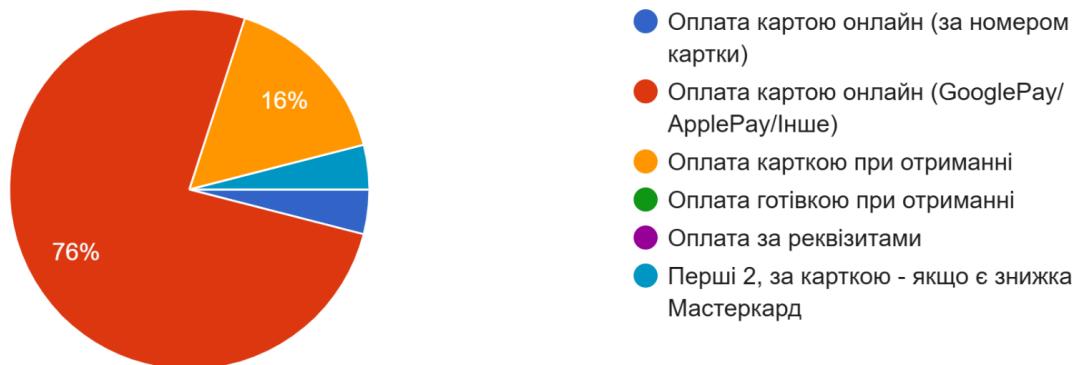
Поділіться з якою саме проблемою Ви стикнулись

11 responses



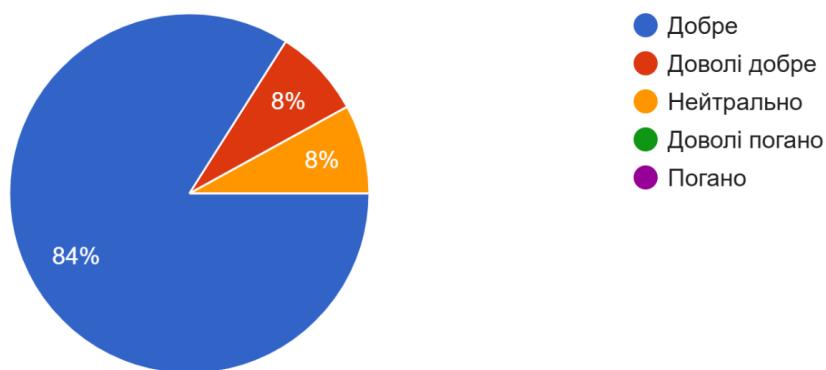
Який спосіб оплати Ви зазвичай обираєте?

25 responses



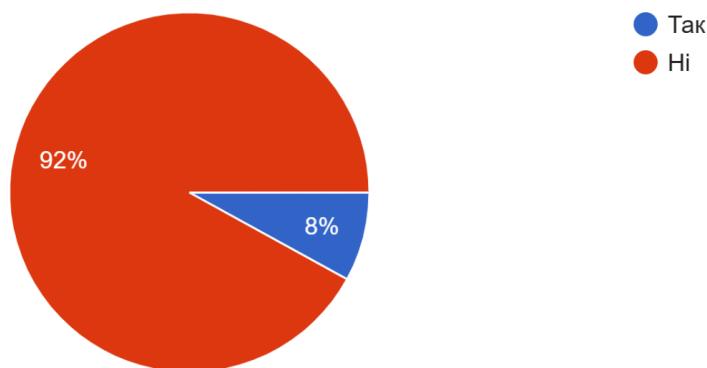
Оцініть зручність вибору способу оплати

25 responses



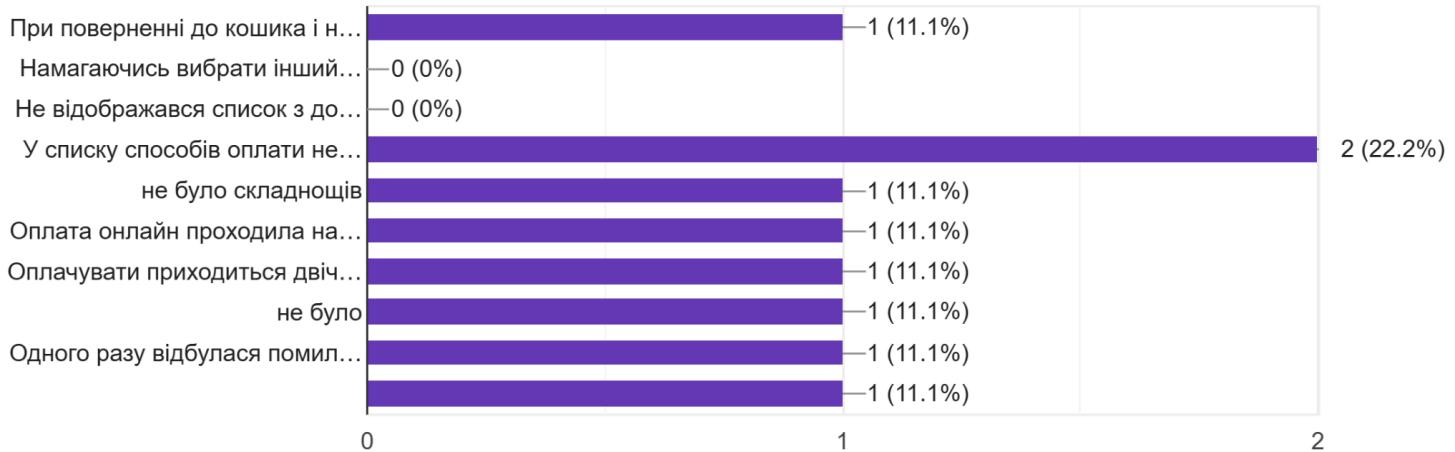
Чи були у Вас проблеми з оплатою чи її вибором?

25 responses

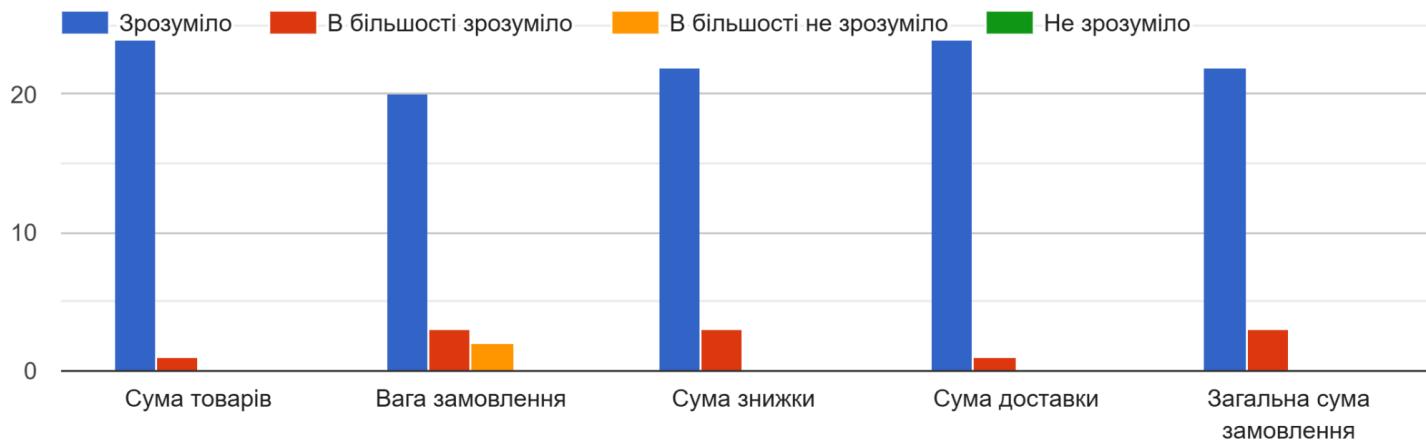


Поділіться з якою саме проблемою Ви стикнулись

9 responses

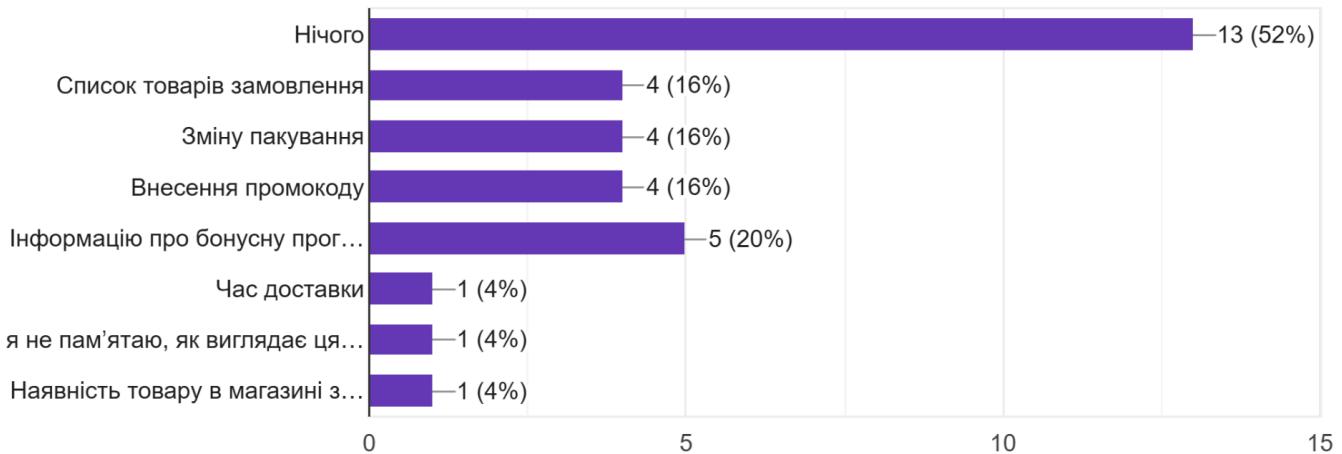


Оціність зрозумілість фінального підсумку замовлення при оформленні



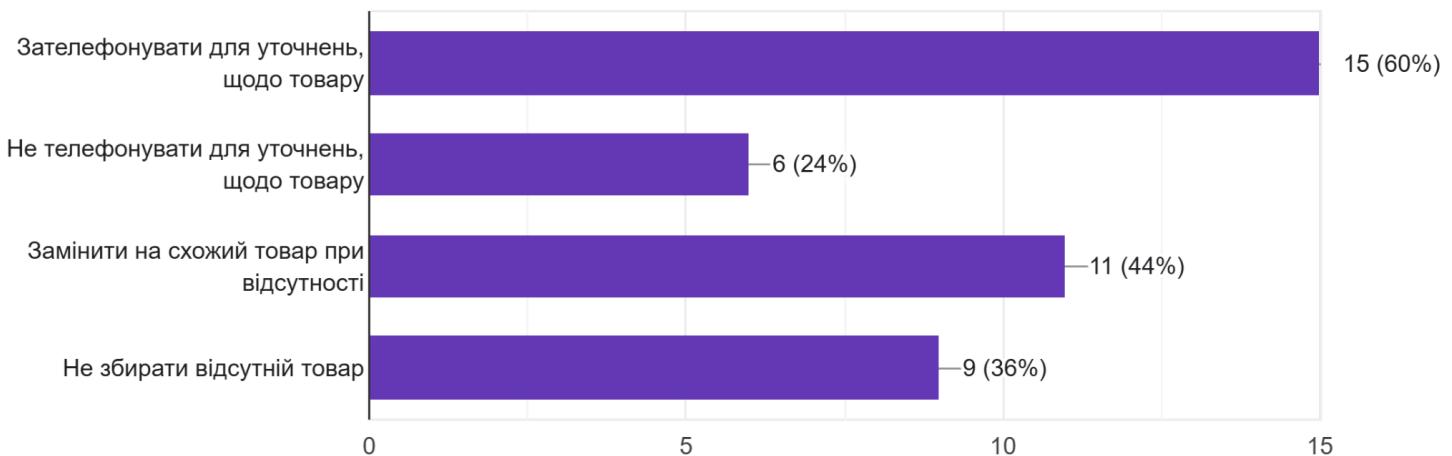
Що Ви б хотіли додати на сторінку оформлення замовлення?

25 responses



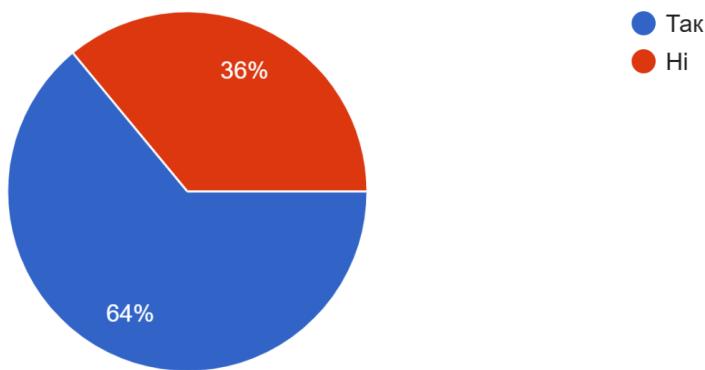
Які опції по контактуванню Ви зазвичай обираєте?

25 responses



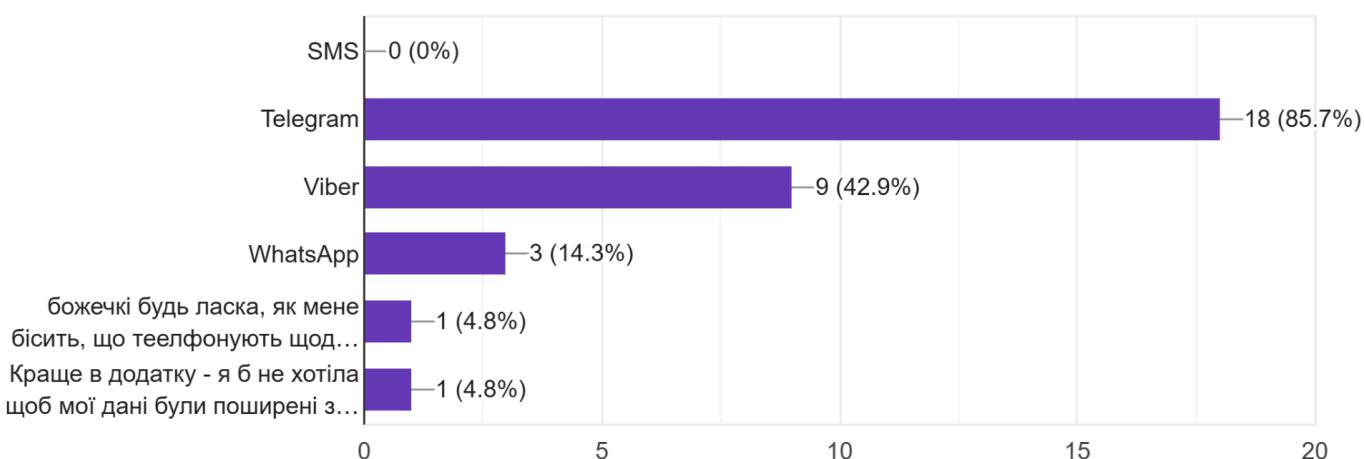
Чи були б Ви зацікавленні в додаванні функції контактування через месенджер?

25 responses



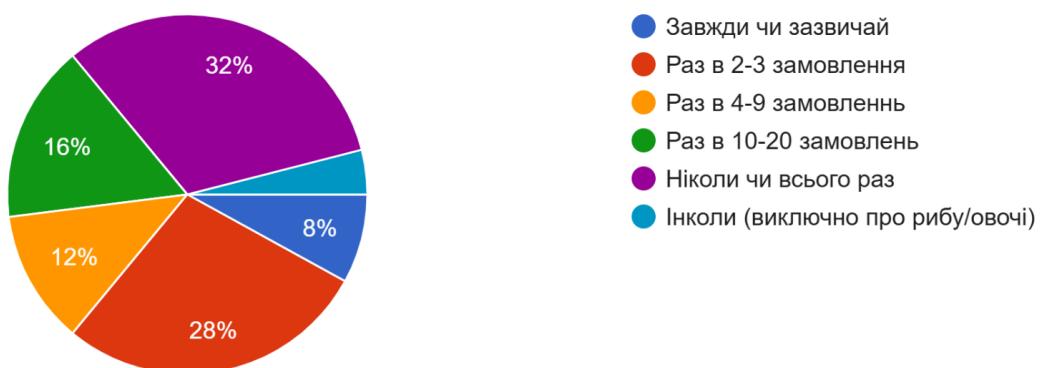
Який месенджер Вам би підійшов найбільше для контактування?

21 responses



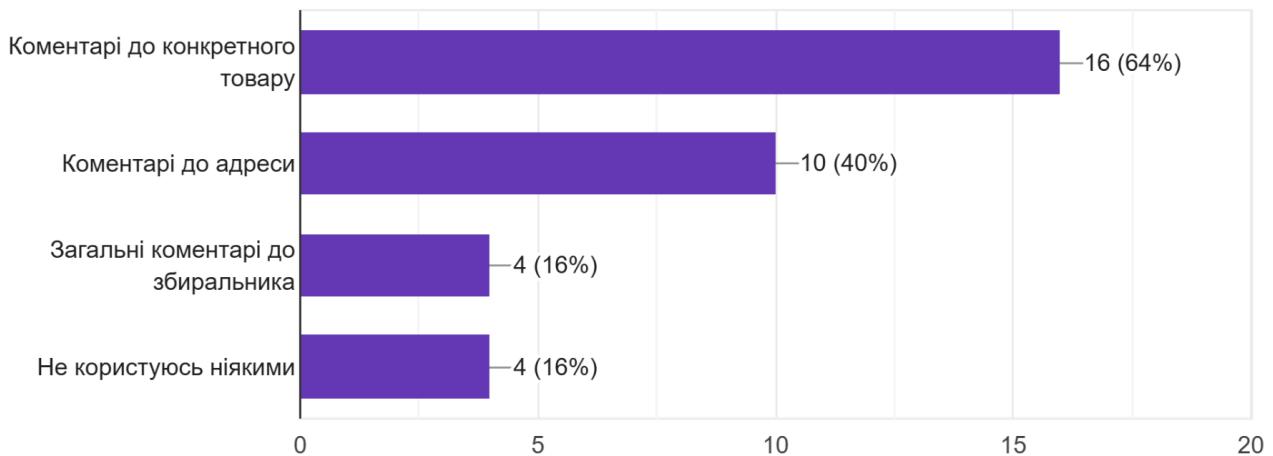
Як часто Ви залишаєте коментарі в замовленні?

25 responses



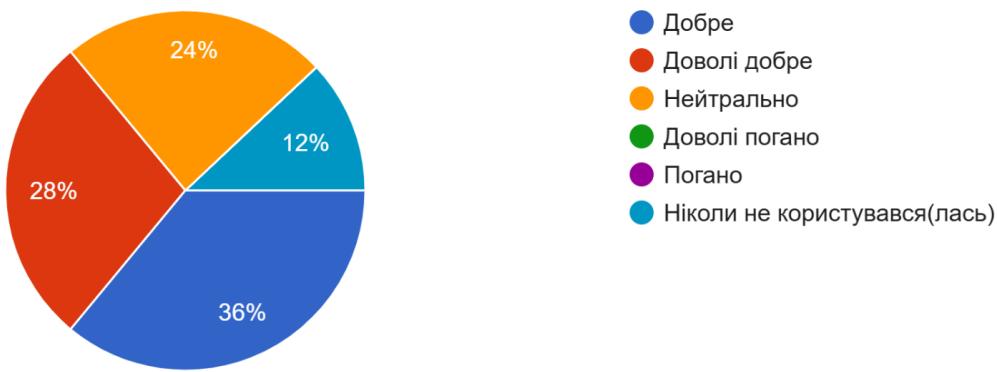
Якими коментарями Ви зазвичай користуєтесь?

25 responses



Оцініть зрозумілість додавання коментарів

25 responses



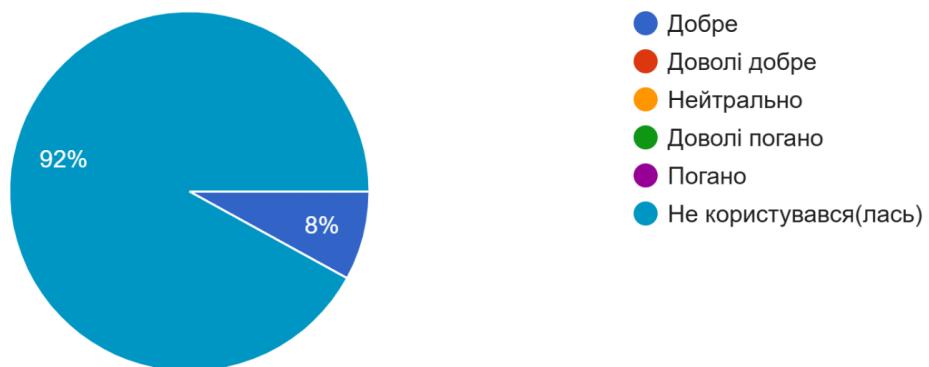
Як часто Ви використовуєте сертифікати Сільпо?

25 responses



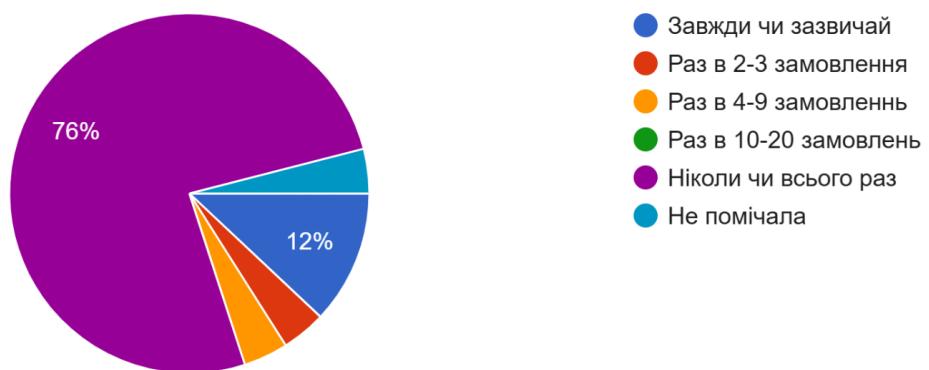
Оцініть зрозумілість додавання сертифікату

25 responses



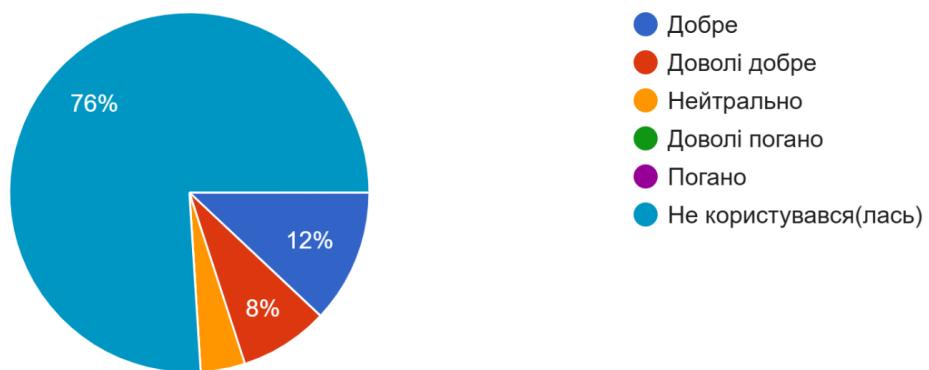
Як часто Ви використовуєте промокоди Сільпо?

25 responses



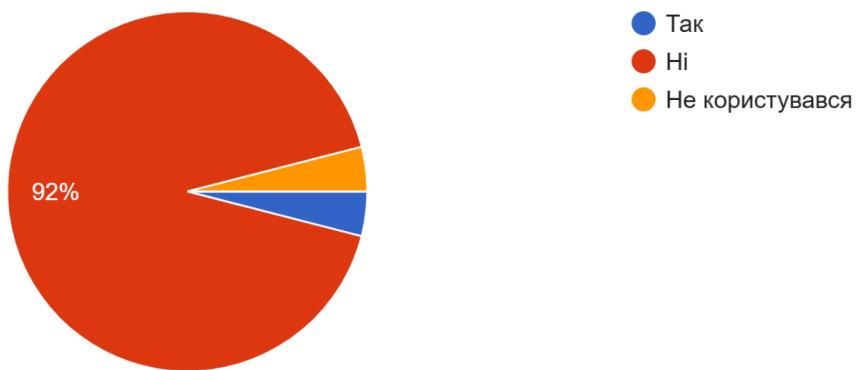
Оцініть зрозумілість додавання промокоду

25 responses



Чи стикались Ви з проблемами пов'язаними з промокодами чи сертифікатами Сільпо?

25 responses



Поділіться з якою саме проблемою Ви стикнулись

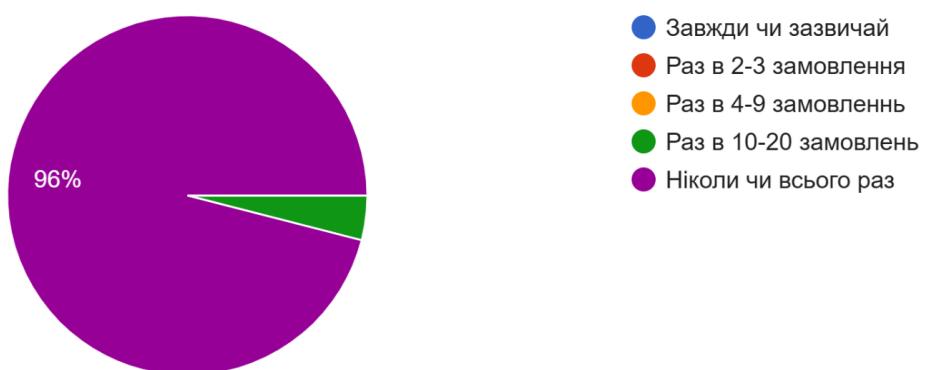
2 responses

Я стикнулась з проблемою при введенні адреси, коли ставила точку на карті відображалась зовсім інша вулиця

не спрацював промокод від УЗ (за "залізні обіймашки") на безкоштовну доставку

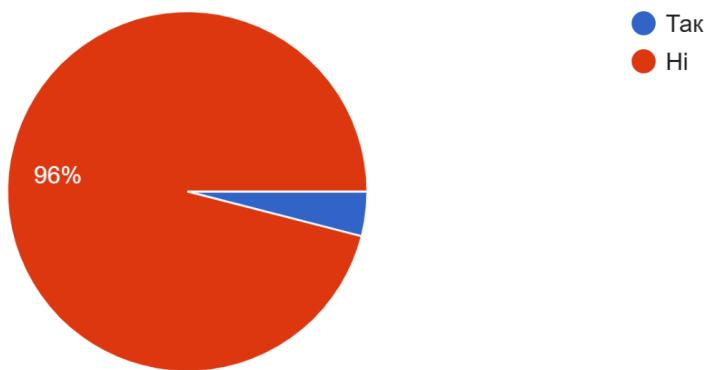
Як часто Ви змінюєте пакування при замовленні?

25 responses



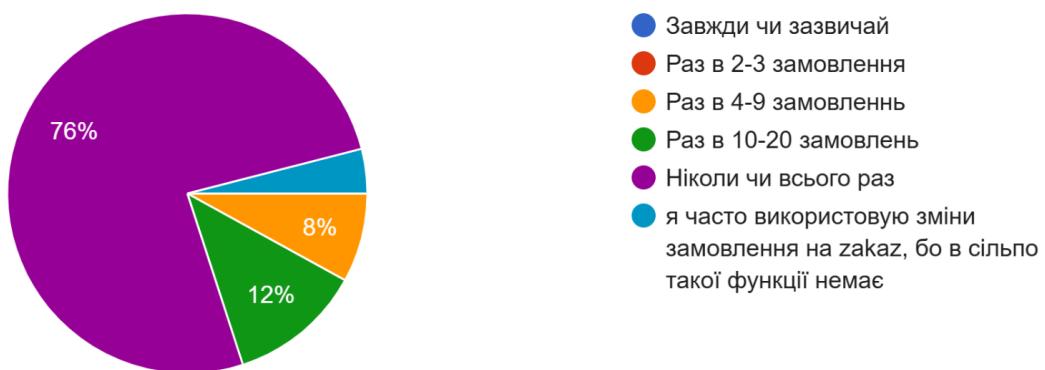
Чи стикались Ви з проблемами пов'язаними зі зміною чи додаванням пакування?

25 responses



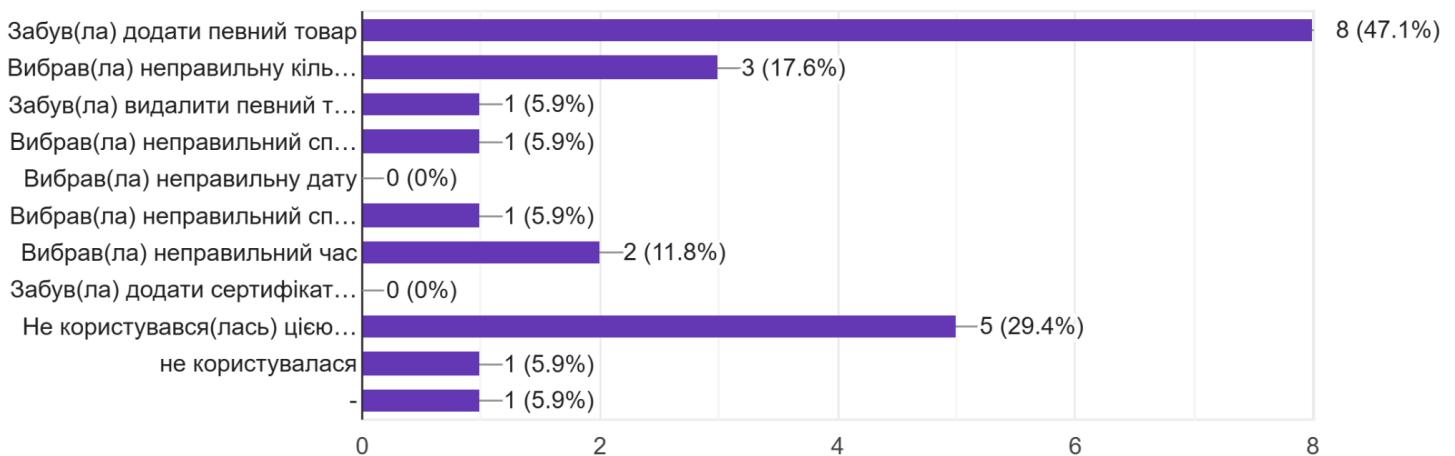
Як часто Ви змінюєте замовлення після оформлення?

25 responses



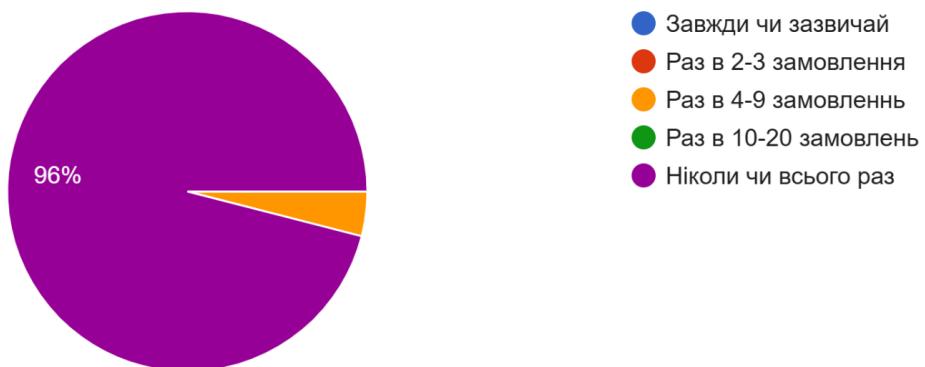
Які причини Вашої зміни замовлення?

17 responses



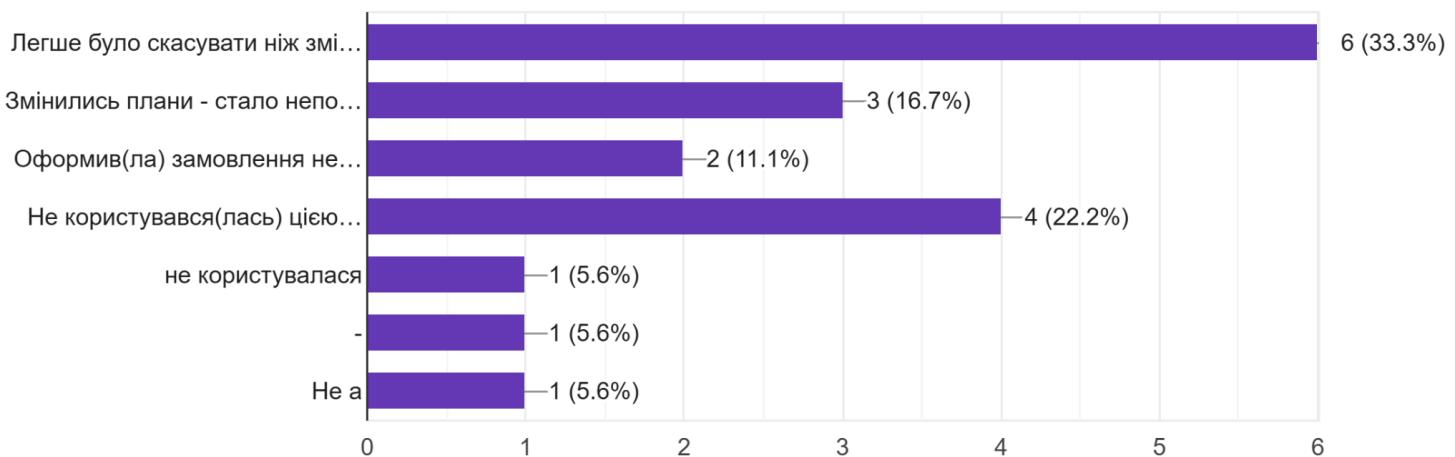
Як часто Ви скасовуєте замовлення після оформлення?

25 responses

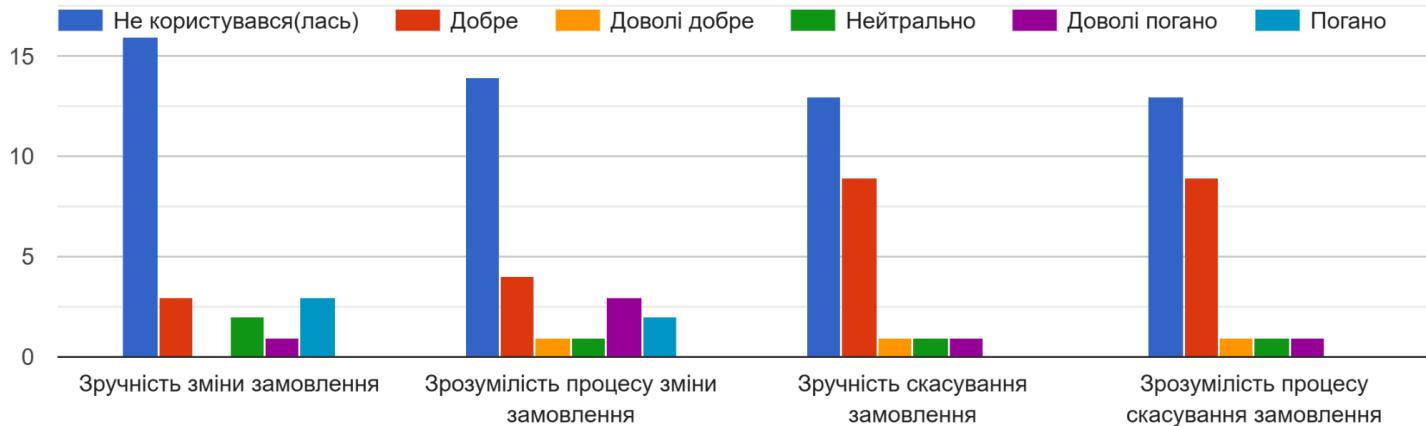


Які причини Вашого скасування замовлення?

18 responses

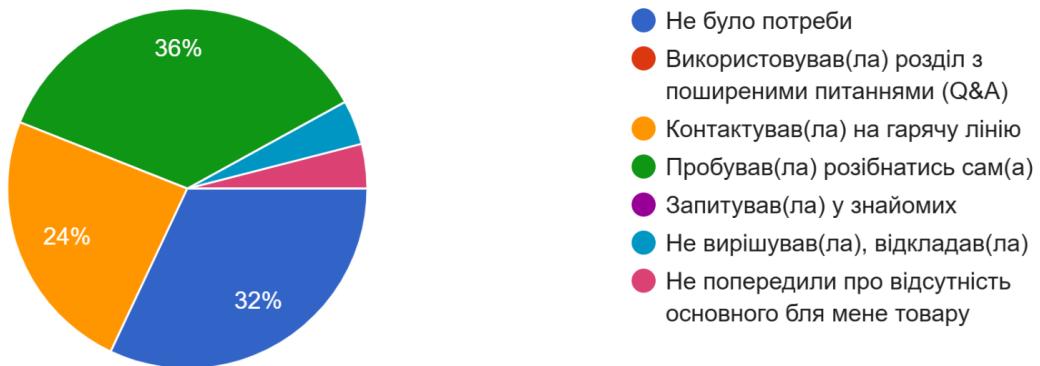


Оцініть наступні характеристики



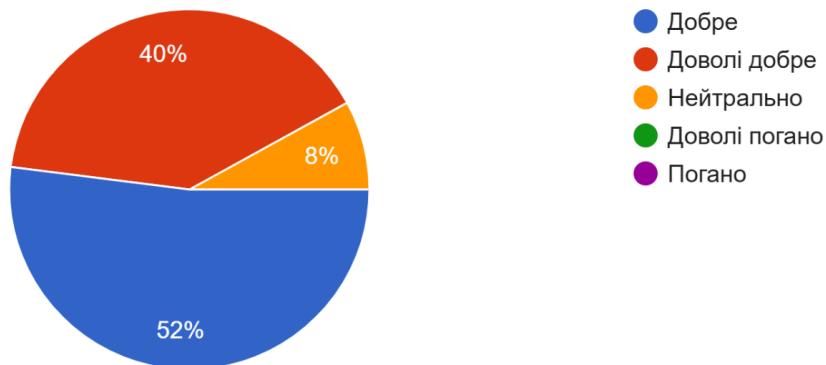
Як Ви зазвичай знаходили вирішення проблем чи нерозуміння певних функцій сайту/додатку?

25 responses



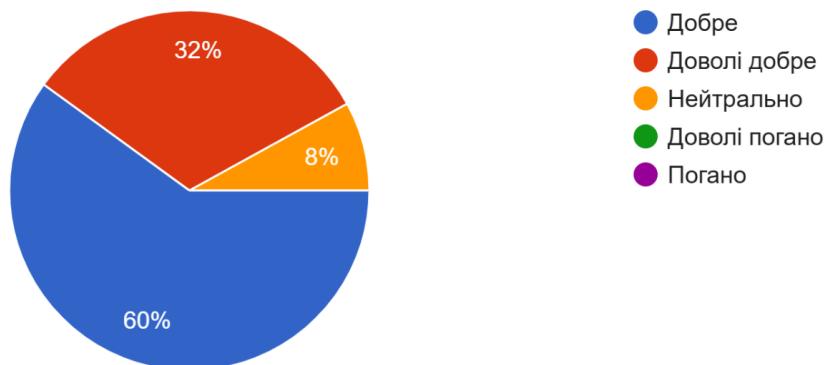
Оцініть Ваш досвід при оформленні замовлення зазвичай

25 responses



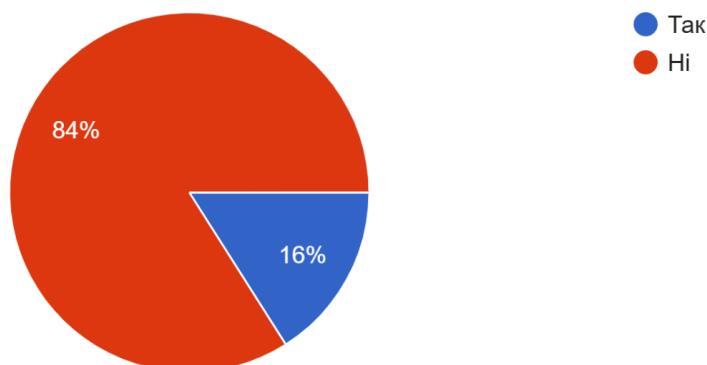
Оцініть Ваш досвід доставки/самовивозу зазвичай

25 responses



Чи стикались Ви з проблемами на етапі доставки/самовивозу?

25 responses



Поділіться з якою саме проблемою Ви стикнулись

4 responses

Забуто ястину товару, пошкоджений товар

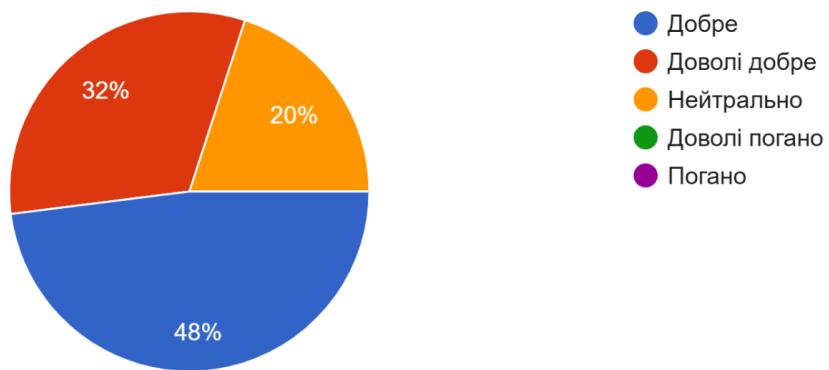
Описала попередньо в оцінці

Кілька разів переносився час доставки, було не зручно бо я підлаштовувала доставку під робочий графік (працюю з дому)

Автоматично переносили час доставки на найближчий пізніше, попередньо не узгодивши зі мною час, а мені може бути не зручно отримувати в цей новий час

Оцініть якість отриманого замовлення зазвичай

25 responses



Test

Кошик

Очистити

X

Йой, немає потрібної кількості

 Деяких товарів менше, ніж потрібно. Будь ласка, зменште кількість.

Капуста червона 100г

1781.7 грн

— 29.7 кг +
В наявності 29.661 кг

Капуста пекінська 100г

257.96 грн

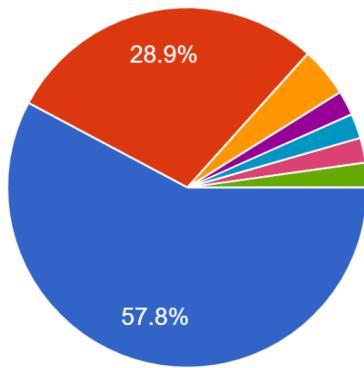
— 4 кг +
В наявності 4 кг

Показати деталі ^

Увійти та продовжити

Чи зрозуміло Вам де виникла помилка та як її усунути?

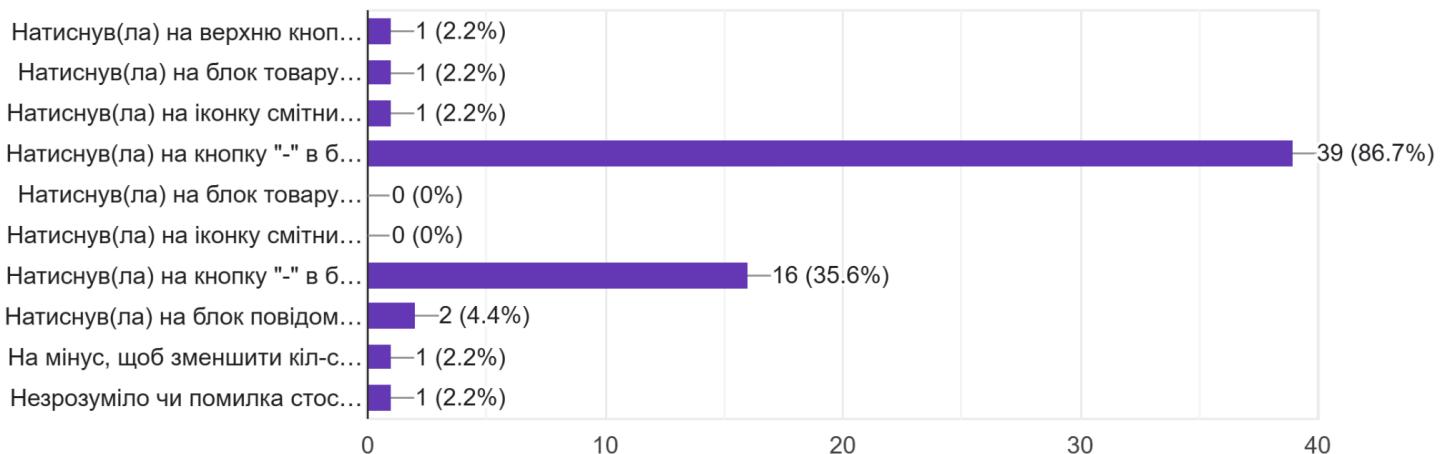
45 responses



- Так, все чітко зрозуміло
- Мені знадобився певний час, щоб розібратись
- Я розумію причину помилки, але не розумію як її усунути
- Нічого не розумію
- Текст: товарів менше-зменште кількі...
- Проблема з червоною капустою, ал...
- Так, але не розумію, чому помилка...
- з червоною капустою зрозуміло, а п...

Що б Ви зробили в цій ситуації для вирішення проблеми?

45 responses



Немає в наявності



Опа! Деякі товари розкупили. Будь ласка, замініть або видаліть їх.



Корм для котів Whiskas з ягням в желе
85г



55.20 ₴ -19%
44.97 ₴

[Замінити](#)

↪ Виберете щось інше?

[Дивитись всі](#)



15.19



15.19



18.40



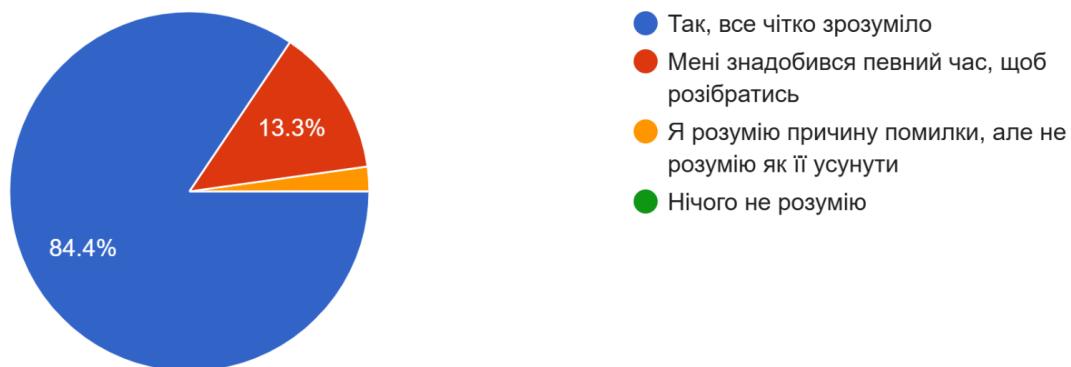
25.49

[Оформити](#)

490.97 ₴

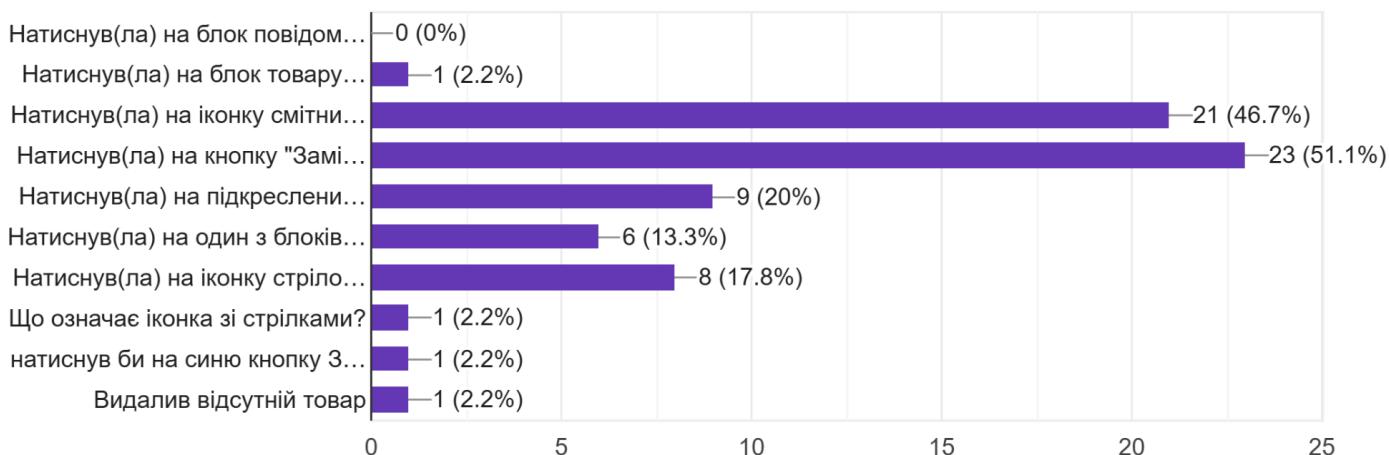
Чи зрозуміло Вам де виникла помилка та як її усунути?

45 responses



Що б Ви зробили в цій ситуації для вирішення проблеми?

45 responses





Прискорити доставку за 179 ₴.

Привеземо до 79 хв.



Додайте ще щось на 14.03 ₴. Віримо – ви впораєтесь, адже масно багацько цікавого!

Ваше замовлення: 3 товари



Корм для котів Whiskas з ягням в желе 85г

55.20 -19%
44.97 ₴

- 2 шт +



Куряча гомілка 100г



156.00 ₴

- 2 кг +



Огірок український 100г



184.00 ₴

- 1 кг +

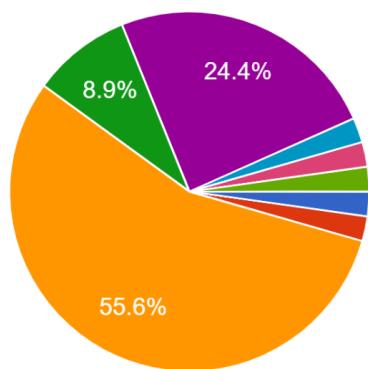
Додати ще товари >

Рекомендовані товари

Додайте товарів на 14,03 ₴

Вам запропонована мобільна версія додатку. Уявіть, що Вам потрібно видалити товар "Куряча гомілка" з кошику. Як Ви це зробите?

45 responses



- Натисну на іконку смітника зверху справа екрану
- Натисну на блок товару "Куряча гомілка"
- Натисну на кнопку з іконкою "-" в блоку товару
- Натисну на цифру що показує кількість товару
- Свайпну/Проведу по блокі товару "Куряча гомілка"
- Я не розумію як це зробити
- Натисну на мінус, до нуля
- Тут інтуїтивно довелося б розбирати

Прискорити доставку за 119 ₴.
Привеземо до 64 кв.

ⓘ Старанно збираємо вагові товари як в замовленні.
 ⓘ Та іноді важко знайти ідеальну вагу, тому кінцева сума може змінитися.

Ваше замовлення: 3 товари

Піца Гавайська
500г

477.00 ~~-38%~~
297.00 ₴

— 3 шт +

Напій Coca-Cola безалкогольний
сильногазований
1,25л

83.98 ₴

— 2 шт +

Цукерки Roshen «Шалена бджілка»
100г

31.80 ₴

— 0.2 кг +

[Додати ще товари](#) >

Замовте ще на 487 ₴ – доставимо за 49 ₴



49 ₴

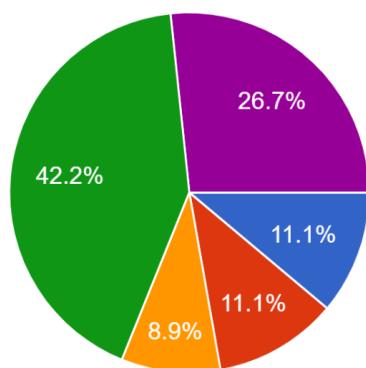
12

[Оформити](#)

491.78 ₴

Чи зрозуміло Вам яка вартість доставки у цьому замовленні? Саме вартість за доставку, не сума замовлення чи окремого товару.

45 responses



- Знаю з досвіду
- Так, все чітко зрозуміло
- Мені знадобився певний час, щоб розібратись
- Не розумію, але маю ідею де можна взнати
- Нічого не розумію

Яка вартість доставки цього замовлення? (тільки цифра) Саме вартість за доставку, не сума замовлення чи окремого товару.

45 responses

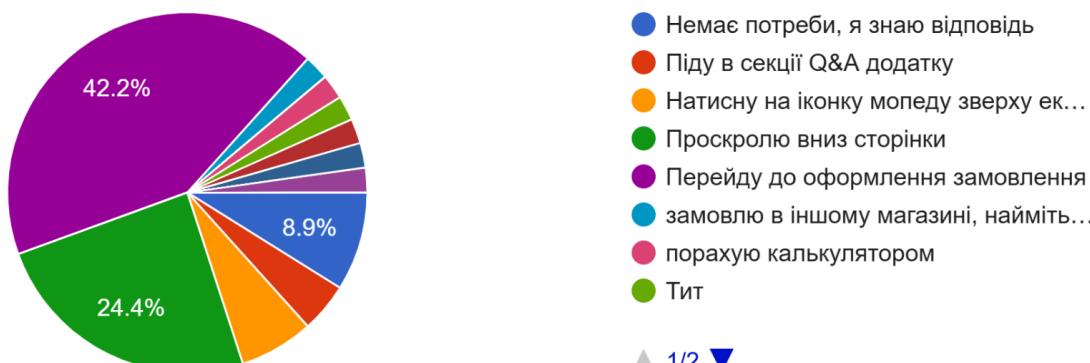


▲ 1/2 ▼

- там немає суми
- Приблизно 70-80 грн? Would be my guess

Як би Ви шукали відповідь на питання про вартість доставки?

45 responses



▲ 1/2 ▼

- Порахую суму товарів
- Порахувала різницю
- Не має потреби, мені реально всерівно скіки вона коштує

Additional

Тут Ви можете поділитись будь-якими **ідеями чи думками** для покращення досвіду користування онлайн-магазинами

Або поділитись **своєю історією** користування про яку ще не згадали раніше.

5 responses

Інколи замовляючи хлібчик я бачу, що він очікується. Хотілося б додати його з приміткою - покладіть, якщо буде. Особливо якщо замовляєш наперед і знаєш, що після обіду він буде. Поки пишу це в коментарі.

Поки єдиною проблемою з котрою я стикався з останній час є те що пакувальники передзвонюють щоб замінити чи уточнити щось по 2 з 3 товарів, про 3 не згадують і потім він не доїзджає (бо його наприклад не було в наявності, але мені про це ніхто не сказав)

Також були випадки коли товар є пробитий в чеку, але його нема в доставці, але це не часто

я не використовувала промокоди чи сертифікатами. але активно користуюсь "пропозиціями". Також, "вибачення" від сільпо падають в пропозиції, і я часто забиваю що вони там і їх ще треба активувати. Додатково хочу зазначити що я довго накопичувала балобонуси і провтикала момент, як вони почали згорати через те що вони зберігаються рік. Також, я стикалася з тим, що в додатку сільпо, проглядаючи попередні замовлення і обираючи товар якого вже нема в наявності - він не завжди клікабельний. А я хотіла зайти через товар в категорію і обрати аналогічний товар на заміну відсутньому