

klantsentiment onderzoek SPAR (KOS) Q2 2024

15-08-2024



SPAR

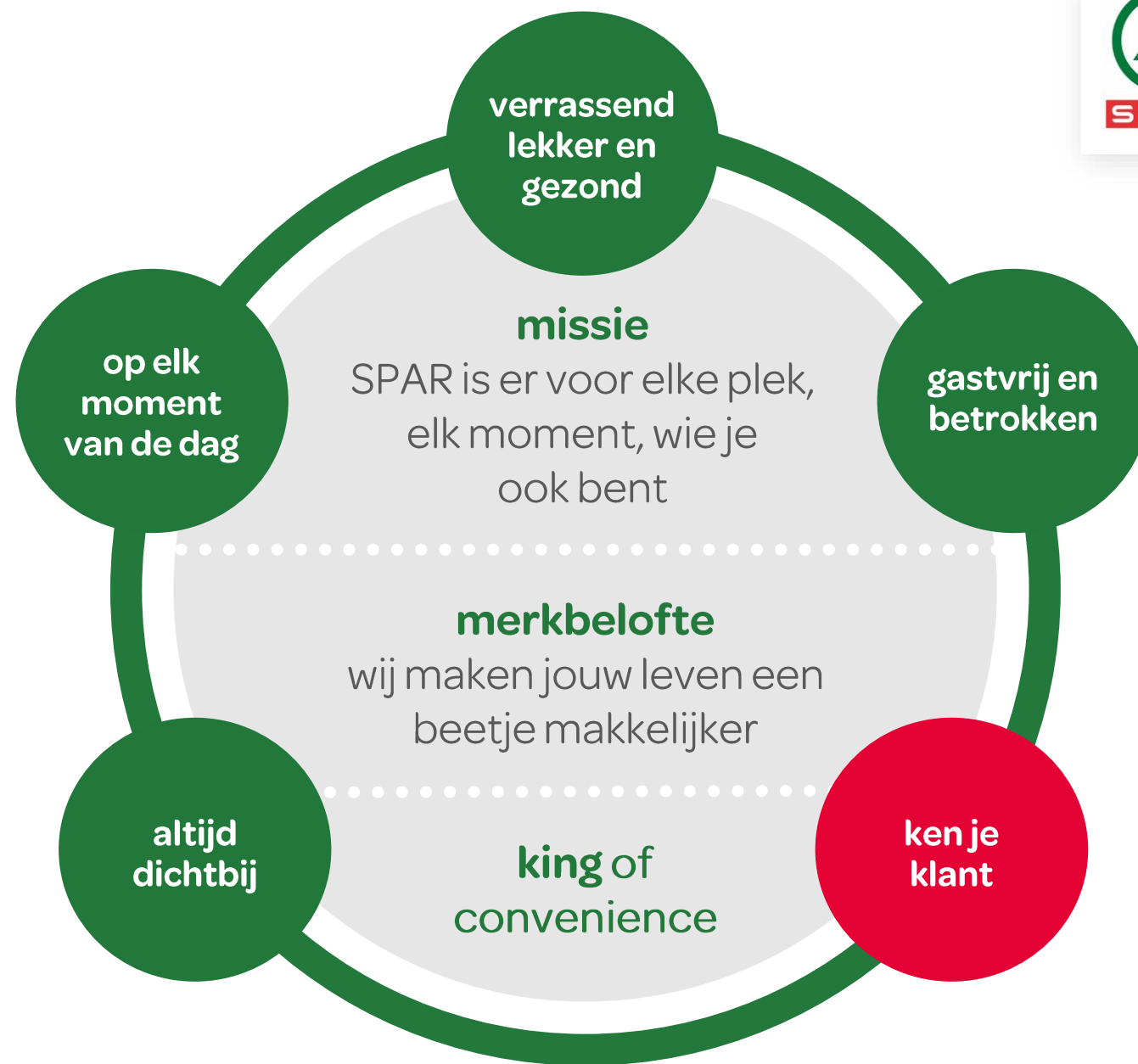
.....

Eline Boon – Marktonderzoeker SPAR

Rapport: SPAR Vlissingen

waarom klantsentiment onderzoek?

Het is belangrijk om voortdurend je klant beter te leren kennen en echt te doorgronden, om zo te blijven verbeteren. Het klantsentiment onderzoek SPAR (KOS) is hier een middel voor.



overzicht klantsentiment onderzoek tot dusver

terugblik op 2023

De eerste meting van KOS (klantsentiment onderzoek SPAR) vond plaats in Q4 2022. En sindsdien elk half jaar.

huidige rapport

In deze rapportage krijg je inzichten van het klantsentiment onderzoek SPAR voor jouw winkel specifiek.

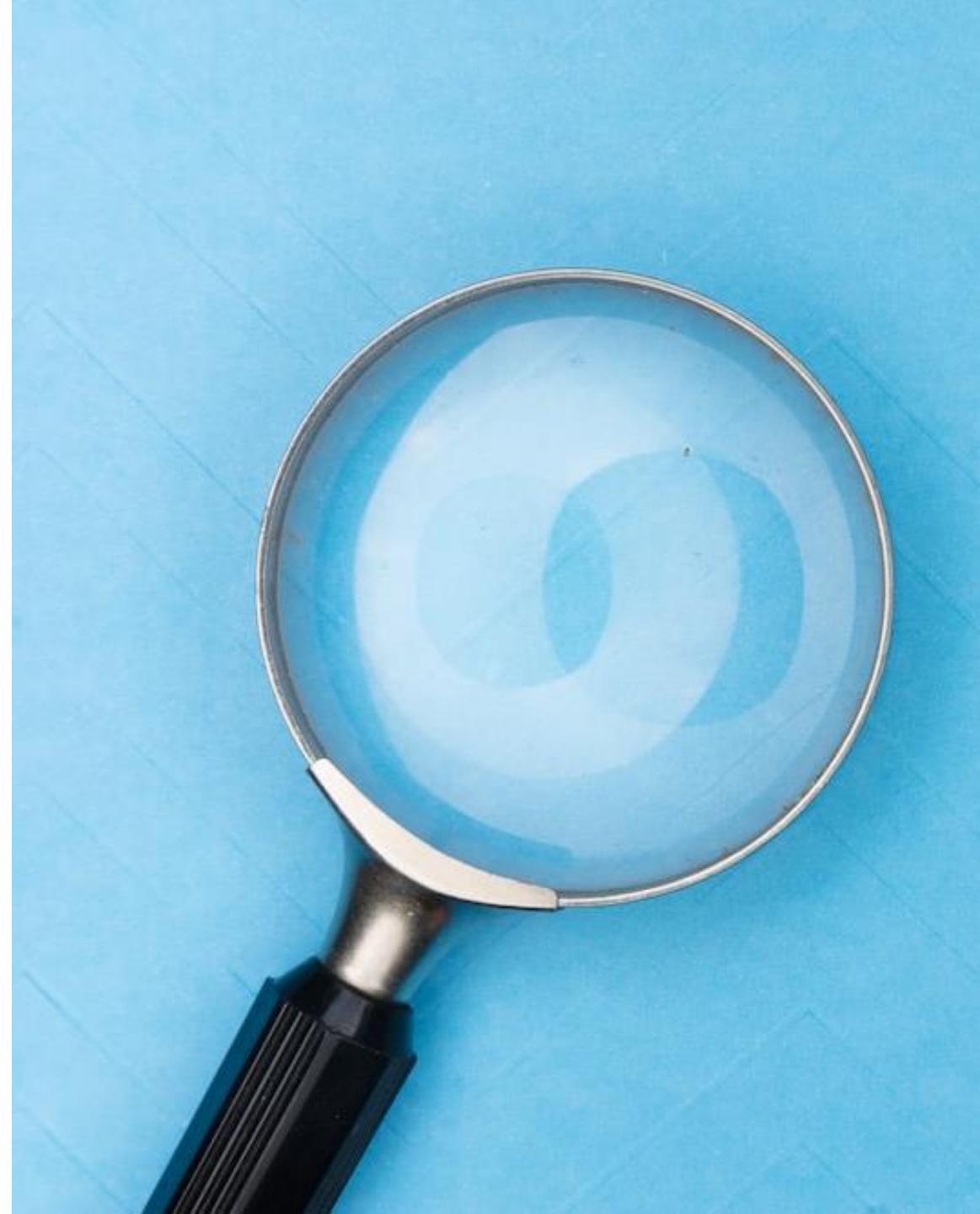
Los van deze rapportage ontvang je binnenkort ook de overkoepelende inzichten van alle winkels.

vooruitblik Q4 2024

- Voor Q4 2024 is er weer een ronde van het klantsentiment onderzoek gepland. Het huidige rapport bevat het resultaat van Q2 in 2024.
- Doel: voortdurend inzicht in en luisteren naar de klant.
- Ideeën of vraagstukken voor onderzoek zijn welkom: eline.boon@despar.nl

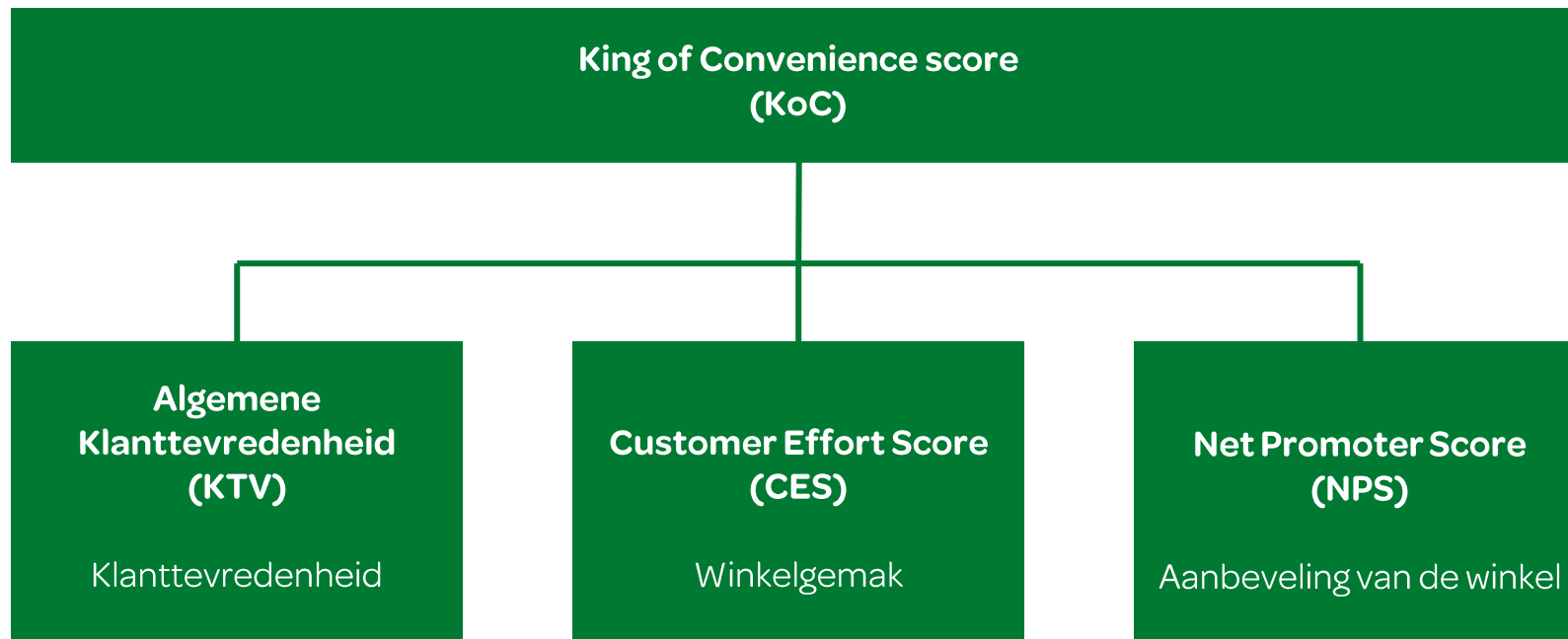
opzet KOS Q2'24

- SPAR-panelleden in Q2'24 zijn online benaderd voor een vragenlijst, en ook zijn klanten in de winkel benaderd door middel van o.a. een flyer om deel te nemen aan de vragenlijst.
- We hebben enkel mensen meegenomen die de afgelopen 2 maanden de SPAR bezocht hebben.
- Deelnemers maakten kans op SPAR-cadeaukaart van 25 euro (100x) of 1 minuut gratis winkelen (1x).
- **SPAR Vlissingen** heeft een respons opgehaald van n=35.



hoe zit het ook alweer...?

Hoe komen we tot de “King of Convenience”?



KoC = King of Convenience = gecalculeerde KPI op basis van de som KTV, CES, NPS gem. rapport cijfers en dan deze som te delen door 3. Hierdoor is de max score 7,33
KTV = Algemene Klanttevredenheid = Hoe tevreden ben je over deze SPAR in het algemeen? 1 (heel ontevreden) t/m 5 (heel tevreden)
CES = Customer Effort Score = Hoe makkelijk is het winkelen bij deze SPAR? 1 (niet makkelijk) t/m 7 (heel makkelijk)
NPS = Net Promoter Score = In welke mate zou je deze SPAR naar aanleiding van je laatste bezoek aanbevelen bij vrienden, familie of collega's? 0 (zeer onwaarschijnlijk) t/m 10 (zeer waarschijnlijk)

hoe zit het ook alweer...?

Hoe komen we tot de “King of Convenience”?

- > KTV = Algemene Klanttevredenheid = Hoe tevreden ben je over deze SPAR in het algemeen? 1 (heel ontevreden) t/m 5 (heel tevreden)
 - > CES = Customer Effort Score = Hoe makkelijk is het winkelen bij deze SPAR? 1 (niet makkelijk) t/m 7 (heel makkelijk)
 - CES uitkomst: het aantal personen dat een 5, 6 of 7 geeft. En vervolgens dat aantal dan uitgedrukt als index t.o.v. het totaal aantal personen
 - > NPS = Net Promoter Score = In welke mate zou je deze SPAR naar aanleiding van je laatste bezoek aanbevelen bij vrienden, familie of collega's? 0 (zeer onwaarschijnlijk) t/m 10 (zeer waarschijnlijk)
 - NPS; “het aantal personen dat een 10 of 9 geeft” minus “het aantal personen dat een 0, 1, 2, 3, 4, 5 of 6 geeft”. Vervolgens dat aantal uitgedrukt als index t.o.v. het totaal aantal personen.
 - > De King of Convenience (KoC) wordt berekend door: $NPS + CES + KTV$ en dan deze som te delen door 3
 - De maximale hoogte van de KoC is dus 7,33 (immers: $10 + 7 + 5 = 22$, gedeeld door 3 = 7,33)
-
- > NLS = Net Loyalty Score = Hoe waarschijnlijk is het dat je terugkomt naar deze SPAR? 0 (zeer onwaarschijnlijk) t/m 10 (zeer waarschijnlijk)
 - NLS; “het aantal personen dat een 10 of 9 geeft” minus “het aantal personen dat een 0, 1, 2, 3, 4, 5 of 6 geeft”. Vervolgens dat aantal uitgedrukt als index t.o.v. het totaal aantal personen.

overige vragen in het onderzoek

- > Tevredenheidsscores: Er volgen nu 11 aspecten van deze SPAR, met daarbij de vraag hoe tevreden je bent. Geef een cijfer van 1 tot en met 5, waarbij het cijfer 1 betekent "zeer ontevreden" en het cijfer 5 "zeer tevreden".
 - Hoe tevreden ben je over de kwaliteit van de versafdelingen?
 - Hoe tevreden ben je over het aanbod van producten in het algemeen?
 - Hoe tevreden ben je over het aanbod van gemaks-oplossingen dat SPAR aanbiedt? Met 'gemaks-oplossingen' bedoelen we het aanbod van deze SPAR aan producten om snel te eten of drinken na aankoop.
 - Hoe tevreden ben je over de prijs-kwaliteit van producten in het algemeen?
 - Hoe tevreden ben je over de deskundigheid van medewerkers? *Met deskundigheid (ofwel vakmanschap) bedoelen we de mate waarin medewerkers gezien worden als experts in wat ze doen in deze SPAR.*
 - Hoe tevreden ben je over de vriendelijkheid van de medewerkers? *Met vriendelijkheid bedoelen we de mate van gastvrijheid.*
 - Hoe tevreden ben je over de eigentijdse uitstraling van deze SPAR?
 - Hoe tevreden ben je over het milieubewustzijn van deze SPAR? *Met milieubewustzijn bedoelen we de mate waarin deze SPAR rekening houdt met de leefomgeving (bijv. een verantwoord assortiment met alternatieven voor vlees, biologische producten, minder plastic).*
 - Hoe tevreden ben je over het aanbod van het foodservice assortiment? *Met foodservice assortiment bedoelen we het assortiment aan producten die vers bereid zijn in de winkel zoals bijv. vers belegde broodjes, verse salades, kant en klare maaltijden, pizza's, tosti's en koffie.*
 - Hoe tevreden ben je over het aanbod van de bakkerij/broodafdeling?
 - Hoe tevreden ben je over de kwaliteit van groente en fruit?
 - Hoe tevreden ben je over de aanbiedingen van deze SPAR?
- > NPS opvolg vraag = Waarom heb je dit cijfer gegeven?
Reden om de winkel wel/niet aan te bevelen.
- > Tips = Geef 1 tip waardoor je vaker deze SPAR gaat bezoeken.
- > Complimenten = Geef 1 compliment waarom je nu graag bij deze SPAR komt.
- > Zijn er producten of services die je mist in deze winkel?
Nee/Ja
- > Welke producten of services mis je? OPEN

Huidige Q2 2024 meting van KOS komt uit op een n=35 voor SPAR Vlissingen. Hierdoor kunnen we geen uitspraken doen over de vragen zoals klanttevredenheid, want dit kan enkel bij een respons van 60 consumenten of hoger.

We kunnen wel leren van de open antwoorden...



resultaten SPAR Vlissingen



conclusies

SPAR Vlissingen

- > Belangrijkste reden om de winkel aan te bevelen is lekkere broodjes, vriendelijk personeel, fijne winkel, keuze in producten, goede service. Mensen die de winkel niet (erg) aanbevelen geven aan dat de winkel duur is, voorraad beperkt is.
- > De belangrijkste tips voor de winkel zijn: lage prijzen, (groente en fruit) voorraad, meer aanbiedingen. De belangrijkste complimenten voor de winkel zijn: vriendelijk personeel, heerlijke verse broodjes en versafdeling in het algemeen, goede kwaliteit, ruime winkel, goed assortiment, nabijheid.
- > Slechts 17% van de klanten mist producten of services, terwijl dit gemiddeld bij SPAR buurt 28% is. Verschillende zaken komen naar voren, zoals buitenlandse producten, biologisch.

aanbevelingen

- > Behoud de kracht van de winkel: het vriendelijke personeel maakt het verschil en zorgt voor een fijne winkelbeleving.
- > Bekijk of je lage prijzen iets meer kan uitlichten, evenals aanbiedingen prominenter in de winkel laten zien.
- > Zet door op de lekkere verse broodjes en de versafdeling in het algemeen; ook dit is echt een kracht.
- > Houd aandacht voor voldoende voorraad.
- > Bekijk of je aanbod iets biologischer kan, of dit meer uit lichten.

redenen om winkel wel/niet aan te bevelen Q2 2024

Detractors: waarom heb je dit cijfer gegeven?

Dure winkel

Hebben vaak niet de producten die ik nodig heb of deze zijn niet op voorraad Dure winkel

Het is in de buurt en vriendelijke medewerkers, altijd in voor een praatje! Veel producten en leuke aanbiedingen

Ik vind de SPAR te duur is voor mij enkel voor een. Vergeten boodschap

Omdat men soms als oudere bijna omvalt omdat artikelen die laag staan en niet naar voren worden gehaald o.a. De melk en weinig aanbod in halve verpakkingen vla ook de variatie het eenpersoons aanbod van verse groenten is ook jammer dat dat per pond gaat en bij de schoongemaakte groente in de koeling grijpt men nogal eens mis door leegte men moet ook goed op de datum letten.

Rude staff, high prices

Passives: waarom heb je dit cijfer gegeven?

De lekkere warme broodjes en het goede beleg.

Fijne buurtsuper

Gewoon goed en een mooie uitstraling

Gezellige winkel en vriendelijk personeel

Goede kwaliteit

Het is op zich prima maar sommige producten zijn duurder dan bij andere supermarkten

Nette vriendelijke winkel. Groenten helaas beperkte keuze.

Prijzen soms aan de hoge kant. Wel veel vers brood en gebak.

Omdat de winkel altijd netjes schoon en een ruime keus heeft.

En ook het winkelpersoneel is aardig/beleefd. En ze hebben heerlijke broodjes en wraps, en dat ruikt ook heel smakelijk.

Omdat ik zelf een fijne ervaring ervaart

Ruime duidelijke winkel. Niet al te groot assortiment, wel redelijk prijzig

Vaak lege schappen

Voldoende keus, soms wat aan de prijs. Vriendelijke medewerkers.

Vriendelijk personeel, ondanks wat kleinere winkel/assortiment alsnog vrij ruime keuze.

Vriendelijke, overzichtelijke winkel

Promoters: waarom heb je dit cijfer gegeven?

Blij met de SPAR

Hele fijne winkel, met goede producten

Ik ben tevreden over de winkel.

Ik haal hier echt heerlijke broodjes die echt aan te raden zijn en vers bereid worden

Ik was gisteren een voorwerp kwijtgeraakt in de winkel. Heb meteen 's avonds een mail gestuurd. Vanmorgen al een mail teruggekregen van eigenaresse Josephine dat ze was gaan zoeken en dat het teruggevonden is. Wat een snelle service. Zeer gewaardeerd!

Mooie en fijn overzichtelijk ingericht. Vriendelijk personeel

Nette en overzichtelijke winkel

Omdat het in de buurt is, vriendelijk personeel, makkelijk winkelen

Omdat het vooral voor de oudere mensen weer kunnen winkelen in de buurt

Omdat we blij zijn dat er een SPAR super in onze buurt zit.

Omdat ze kwaliteit in een hoog vaandel hebben staan. En ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Het is er schoon en netjes: en je kunt er heerlijk eten + drinken [en ook genoeg eten].

Vind het een geweldig team

Vriendelijk personeel, goede producten, vooral het vlees is erg goed!

Vriendelijk personeel, goede vers producten

Vriendelijk personeel, mooie assortiment en lekkere tosti's

geef 1 tip waardoor je vaker deze SPAR gaat bezoeken? Q2 2024

Lagere prijzen (2x)

Als er 1 aanbieding is. Dan meer in de winkel plaatsen

Altijd makkelijk

Boodschappen aanbiedingen met 1 + 1 of 1 + 2 gratis aanbiedingen.

De 1 + 1 = gratis aanbiedingen.

De broodjes worden vers gemaakt en zijn overheerlijk voor een goede prijs

De spullen meer naar voren zetten

Friendly staff

Geen idee: ze doen erg hun best!

Goedkoper

Groente en fruit zijn snel op, een iets betere voorraad zou heel fijn zijn!

Het is de schoonste en vriendelijkste buurtwinkel of de wijk. Dat zo houden, ik kom er graag.

Het is goed zoals het is.

Het is in de buurt

Ik vind het vlees goed, beter van smaak minder vet beter dan bijv. AH

Ik zou geen tip weten want ik ben al zeer tevreden over deze SPAR

In en uitgang zou makkelijker moet zijn voor mens met een scootmobiel, de draai kun je moeilijk maken om uit de winkel te komen. Voor diefstal zou een alarm af kunnen gaan. En hoor van buurtbewoner dat er kinderen snoepverpakkingen open maken terwijl ze stond te kijken.

Lagere prijzen. Soms ga ik ook naar de Lidl.

Lekker dichtbij

Lekker dichtbij, assortiment prima

Maak het aantrekkelijker, zorg dat producten goed aangevuld worden en gooi de prijzen naar beneden. Deze SPAR is duurder dan de Albert Heijn

Meer aanbiedingen

Misschien wat (meer) leuke spaaracties of klantenkaart?

Nog iets meer keuze uit verse broodjes.

Overzicht, rust in winkel, de uitstraling.

Prijzen verlagen

Toch denk ik net wat lagere prijzen

Toffe supermarkt

Vleesafdeling nog wat uitbreiden

Vriendelijker, geïnteresseerder, Nederlands sprekend personeel

Woon er vlakbij

Woon erboven dus haal als ik wat nodig heb.

Zelfscan kassa langer open laten

geef 1 compliment waarom je nu graag bij deze SPAR komt? Q2 2024

1 super vriendelijke dame bij de verse broodjes

Altijd gezellig en heerlijke verse broodjes! Medewerkers maken altijd een leuk praatje

Altijd vriendelijke bediening

Blijf zo doorgaan

De dames van de afhaalmaaltijdenbalie wil ik graag een compliment geven voor de aandacht en zorg die zij aan hun lekkere broodjes en zo geven! Heerlijk!

De dames van de versafdeling zijn vriendelijk. De producten zijn vers in n smakelijk.

De gastvrije uitstraling van het personeel.

De geweldige service, zie voorgaande.

De vriendelijkheid van het personeel.

Duidelijk open ingang welkom

Fijn! Winkel in de buurt.

Goede inrichting

Goede kwaliteit

Goede openingstijden fijn dat er een winkel in de buurt is van mijn werk en mijn huis

Het gemak dat de winkel hier is gekomen

Het is in de buurt. Ze zijn vriendelijk

It's near my home

Lekker dichtbij, goed assortiment en vriendelijke medewerkers.

Makkelijk voor een vergeten boodschap, lekker dichtbij onze buurt

Modern

Nette overzichtelijke winkel

Personeel heel vriendelijk

Ruime duidelijke winkel

Service en kwaliteit

Versproducten en aanbiedingen

Vriendelijk en betrokken personeel

Vriendelijk personeel, altijd behulpzaam

Vriendelijk personeel, en goede assortiment

Vriendelijke medewerkers er zijn erbij die mij helpen met de boodschappen in de tas doen.

Vriendelijke medewerkers

Vriendelijkheid personeel

Winkel is ruim opgezet en is rolstoel vriendelijk! En schoon

Ze hebben hier een uitgebreide versafdeling met broodjes salades enzovoorts

zijn er producten of services die je mist in deze winkel? Q2 2024

welke producten of services mis je? Q2 2024



Periode

2024Q2

RMF

Alle

Format, Winkel

SPAR Buurt (Format) + 1...

Reden bezoek

Alle

Missende producten of services %	%
----------------------------------	---

Ja	17,14%
----	--------

Nee	82,86%
-----	--------

Totaal	100,00%
---------------	----------------

35

Aantal respondenten

Winkel

Welke producten of services mis je?

1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73

Biologische chips, koekjes.

1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73

Huidverzorgingsproducten voor de droge/gevoelige atopische huid.

1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73

Meer biologische groenten en fruit Gebak zonder soja of lupine Brood zonder soja of lupine

1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73

Meer buitenlandse producten zoals kousenband en madame jeanet

1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73

Meer keuze uit maaltijden

1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73

Sommige buitenlandse kruiden en b.v. meer smaken van b.v. Lu crackers. Maar dat kan ook niet anders in een relatief kleine zaak.

Gemiddeld 28% mist iets bij SPAR buurt

google reviews Q2 2024



Periode

2024Q2

RMF

Alle

Format, Winkel

SPAR Buurt (Format) + 1...

Reden bezoek

Alle

Winkel	Google review
1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73	
1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73	Een prachtige plek voor kleine boodschappen met vriendelijk personeel. Het is heerlijk dat ze ter plekke smakelijke smoothies, tosti's en verse broodjes bereiden. Wat de warme broodjes betreft, ze zijn niet alleen warm maar ook verrukkelijk vers. Bovendien is het een handig PostNL-punt. Om af te sluiten met enkele opbouwende suggesties: het komt regelmatig voor dat bepaalde schappen leeg zijn. Het is niet duidelijk of dit te maken heeft met het tijdstip van mijn bezoek, maar het valt wel op. Daarnaast zou het jonge personeel zich wellicht iets professioneler kunnen opstellen. Af en toe lijken ze wat te veel op te gaan in gesprekken met vrienden of vriendinnen die de winkel bezoeken, terwijl er klanten wachten. Begrijpelijk, we zijn allemaal jong geweest, maar toch een puntje van aandacht :) Ga zo door! A wonderful place for small groceries with friendly staff. It's great that they prepare tasty smoothies, toasted sandwiches and fresh sandwiches on the spot. As for the hot rolls, they are not only warm but also deliciously fresh. Moreover, it is a convenient PostNL point. To conclude with some constructive suggestions: it often happens that certain shelves are empty. It is not clear whether this has to do with the time of my visit, but it is noticeable. In addition, the young staff could perhaps be a little more professional. Occasionally they seem a bit too absorbed in conversations with friends who visit the store while customers are waiting. Understandable, we were all young, but still a point of attention :) Keep it up!
1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73	Klein winkeltje Small shop
1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73	Very expensive Spar supermarket, better to shop at Lidl, or Aldi
1176 - Vlissingen - Pablo picassoplein 73	Wilde 2 broodjes bestellen wordt ik aangestaard door de medewerker die blijkbaar alleen Engels kon spreken. Na herhaaldelijk geprobeerd haar uit te leggen wat ik wilde ging ze ermee aan de slag. 2 broodjes maken leken wel op 10 broodjes maken. Nou we dachten gaan er lekker van genieten zat er ui tussen zo dik gesneden leek wel een halve ui!! Buitenom dat we eindelijk de broodjes naar ons gesmeten kregen had ik al gegeten en gedronken. We komen hier dagelijks en nog nooit zo onbeschoft geholpen. When I wanted to order 2 sandwiches, I was stared at by the employee who apparently only spoke English. After repeatedly trying to explain to her what I wanted, she went ahead with it. Making 2 sandwiches was like making 10 sandwiches. Well we thought we would enjoy it, there was an onion in between so thickly sliced it looked like half an onion!! Besides the fact that we finally got the sandwiches thrown at us, I had already eaten and drank. We come here every day and have never received such rude service.