**Khảo sát:** Các yếu tố ảnh hưởng đến niềm tin và lòng trung thành của khách hàng đối với hệ thống bán lẻ Vinmart trên địa bàn Hà Nội.

1. ***Thông tin cá nhân***
2. Giới tính
3. Độ tuổi
4. Trình độ học vấn
5. Thu nhập

6.Số lần mua sắm tại VinMart trong một tháng

1. ***Hàng hóa.***

7. Hàng hóa trong Vinmart có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng?

8. Siêu thị Vinmart có nhiều mặt hàng để lựa chọn ?

9. Hàng hóa trong vinmart đảm bảo đúng hạn sử dụng và VSATTP?

10. Số lượng hàng luôn đáp ứng được nhu cầu ?

***III.*** ***Nhân viên***

11. Nhân viên của Vinmart luôn sẵn sàng phục vụ ?

12. Nhân viên Vinmart giải đáp tận tình thắc mắc của khách, lịch sự và tôn trọng khách ?

***IV.*** ***Trưng bày***

13. Thiết kế siêu thị hiện đại, dễ tìm ?

14. Bảng chỉ dẫn hàng hóa rõ ràng, thiết kế vị trí thanh toán, thuận tiện ,hàng hóa trong vinmart trưng bày dễ tìm?

15. Vị trí siêu thị gần nhà , không gian mua sắm rộng rãi, thoải mái?

***V.*** ***An ninh và Khuyến mại***

16. An ninh: Lối thoát hiểm rõ ràng, bộ phận trông giữ xe an toàn, hệ thống phòng cháy chữa cháy tốt, tủ khóa đồ chắc chắn và an toàn... ?\

17. Vinmart có nhiều chương trình khuyến mãi, ưu đãi ...?

***VI.* *Mức độ hài lòng***

18. Anh/chị tin tưởng khi mua hàng tại Vinmart?

19. Anh/chị có dự định quay lại mua sắm tại Vinmart ?

20. Anh/chị có giới thiệu Vinmart với người thân, bạn bè, đồng nghiệp...?

21. Anh/chị nhận thấy Vinmart là thương hiệu bán lẻ đáng để gắn bó lâu dài ?

22. Ý kiến đóng góp thêm của bạn về dịch vụ bán lẻ của Vinmart.