

CUSTOMER INSIGHTS

Varejo Alimentar

Supermercados

Período de coleta:

20/05/2022 à 20/06/2022

12.453 opiniões coletadas

1.1% de erro amostral



Sumário

1. Metodologia _____	3	5. Range do NPS _____	8
2. Painel de respondentes _____	4	6. Quadrante analytics _____	9
3. Marcas pesquisadas _____	5	7. Sobre a SoluCX _____	10
4. Share of mind _____	7		

1. Metodologia

Padronização do método de coleta

A coleta das opiniões, ocorre por meio de aplicações de pesquisa remunerada, obtendo informações de comportamento de consumo sobre diversas marcas e setores do mercado brasileiro. Utilizando pesquisas de percepção, a metodologia segue o mesmo padrão para todas as marcas analisadas, coletando as opiniões em um mesmo canal, período, indicador, volumetria e erro amostral.

Pesquisa transacional vs percepção

O NPS transacional, é aquele onde as pesquisas são enviadas após uma experiência do cliente com a marca, dentro da sua própria base. No entanto, no NPS de percepção, a opinião do consumidor pode ser fruto de uma experiência recente, antiga ou até mesmo com base apenas em relatos de outras pessoas, publicidade, aparições positivas ou negativas na mídia, redes sociais, entre outros.



Método de Coleta

- Pergunta de experiência com a marca
- Pergunta do NPS
- Atributos estimulados (Likes & Dislikes)
- Campo aberto de comentários

2. Painel de respondentes

Distribuição dos respondentes no Brasil

Clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.

Consumidores ativos

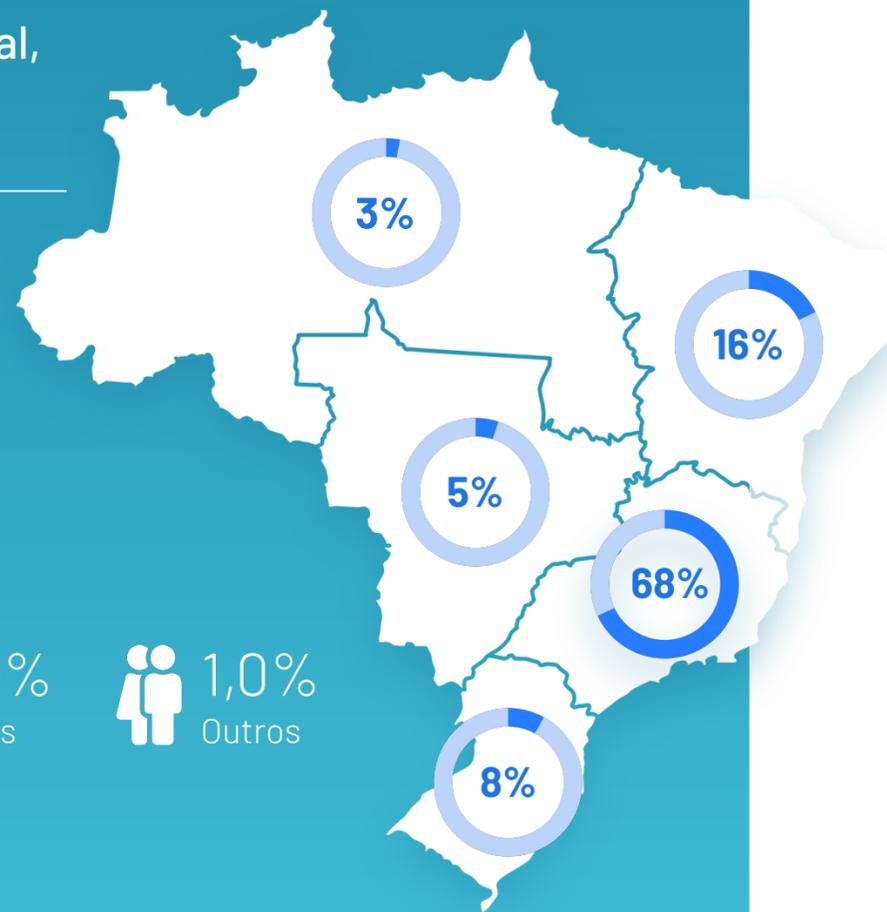
 320 mil

Gêneros

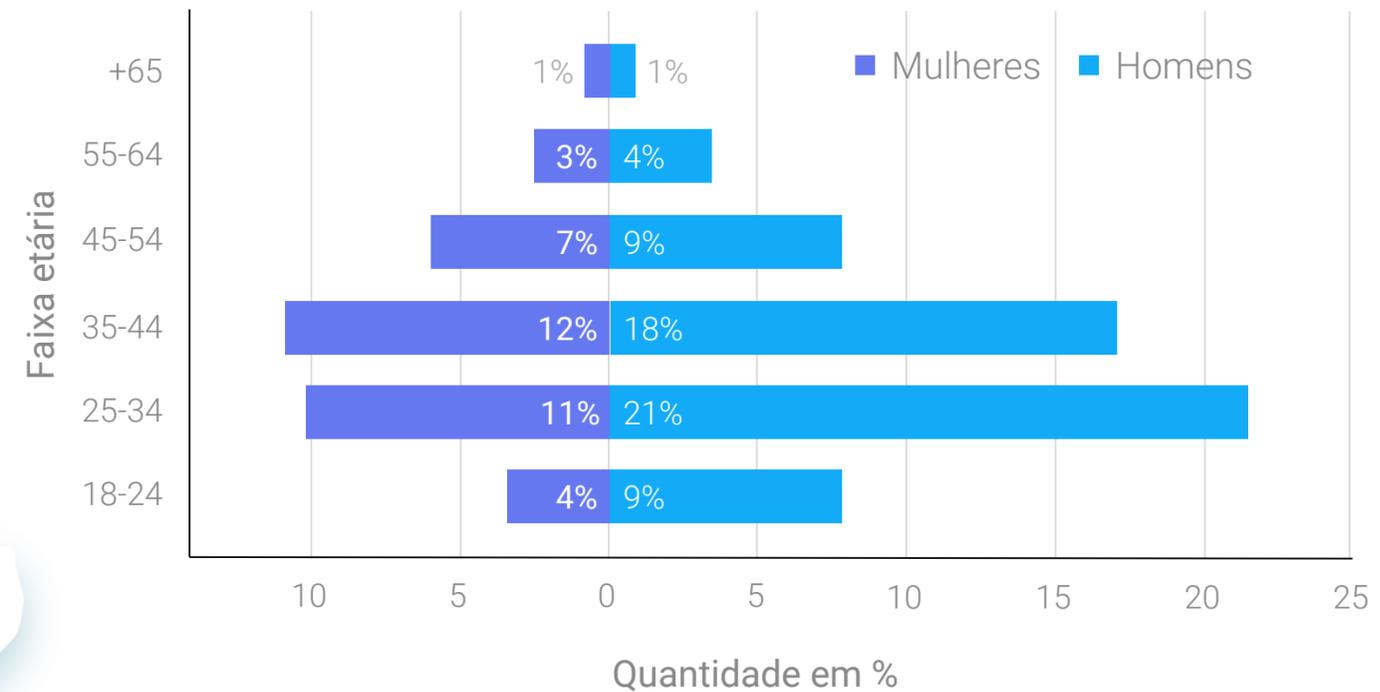
 60,0% Mulheres
 39,0% Homens
 1,0% Outros

Dispositivos

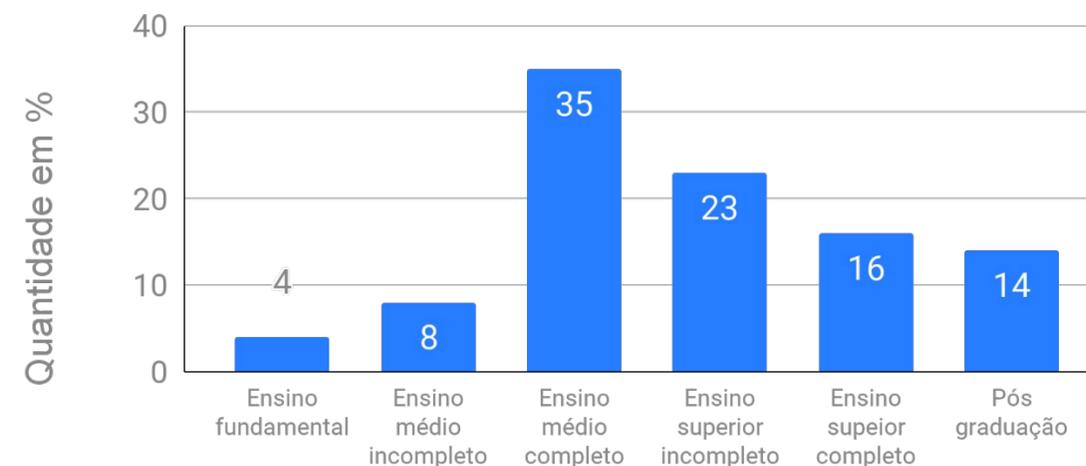
 66,7% Android
 15,3% IOS
 18,0% Windows



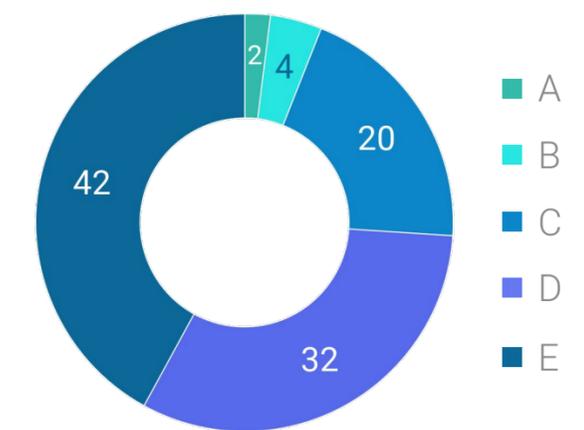
Pirâmide etária



Escolaridade



Classe social em %



3. Marcas pesquisadas



Utilizamos rankings de referência em cada um dos setores para selecionar as marcas deste estudo. Não encontrou sua marca? Consulte informações [sobre o ranking](#) ou entre em [contato](#) conosco.

3. Marcas pesquisadas

Carrefour
Pão de Açúcar
Supermercado Mateus
GBarbosa Cencosud
Super Muffato
Supermercados BH
Comper
Zaffari
Epa Supermercados
Mart Minas
Sonda Supermercados
Savegnago Supermercado
Líder Supermercados
Supermercado Koch
Supermercado Bahamas
Supermercados Cidade Canção
Angeloni Supermercados

Supermercado Super Nosso
COOP
Giassi Supermercados
Supermercados Pague Menos
Extra
Hiper Mateus
Bretas Cencosud
Villarreal Supermercados
Amigão Supermercados
Supermercados Mambo
Compre Bem Supermercados
Prezunic Cencosud
São Francisco Supermercados
Confiança Supermercados
Comercial Zaffari
Supermercado Nordesteão
Barbosa Supermercado

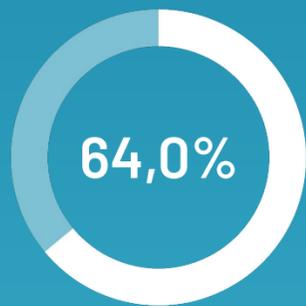
Big Box Supermercados
Lopes Supermercados
Supermercados São Vicente
Festival
Extrabom Supermercados
Supermarket
Supermercados Jaú Serve
Supermercado Covabra
Super Baratão
Super Formosa
Hipermercados D'Avó
Verdemar
BIG Bompreço
TodoDia
Super Bompreço
Smart Supermercados
Condor

Supermercado Mndial
Supermercados Nagumo
Zona Sul
Shibata Supermercados
Unissul Supermercados
Supermercados Guanabara
Superpão Compre Mais
Sam's Club
Hirota Food
Chama Supermercados
Rossi Supermercados

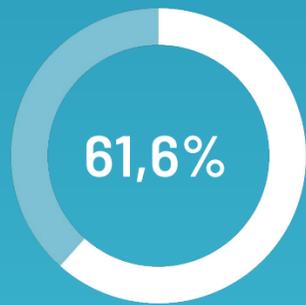
4. Share of mind

Você já teve alguma experiência com a marca?

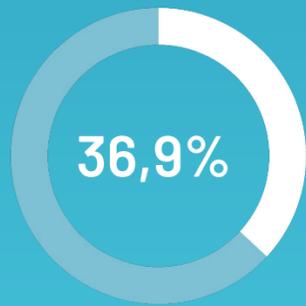
Top 3 marcas mais populares do setor



1º Mais popular

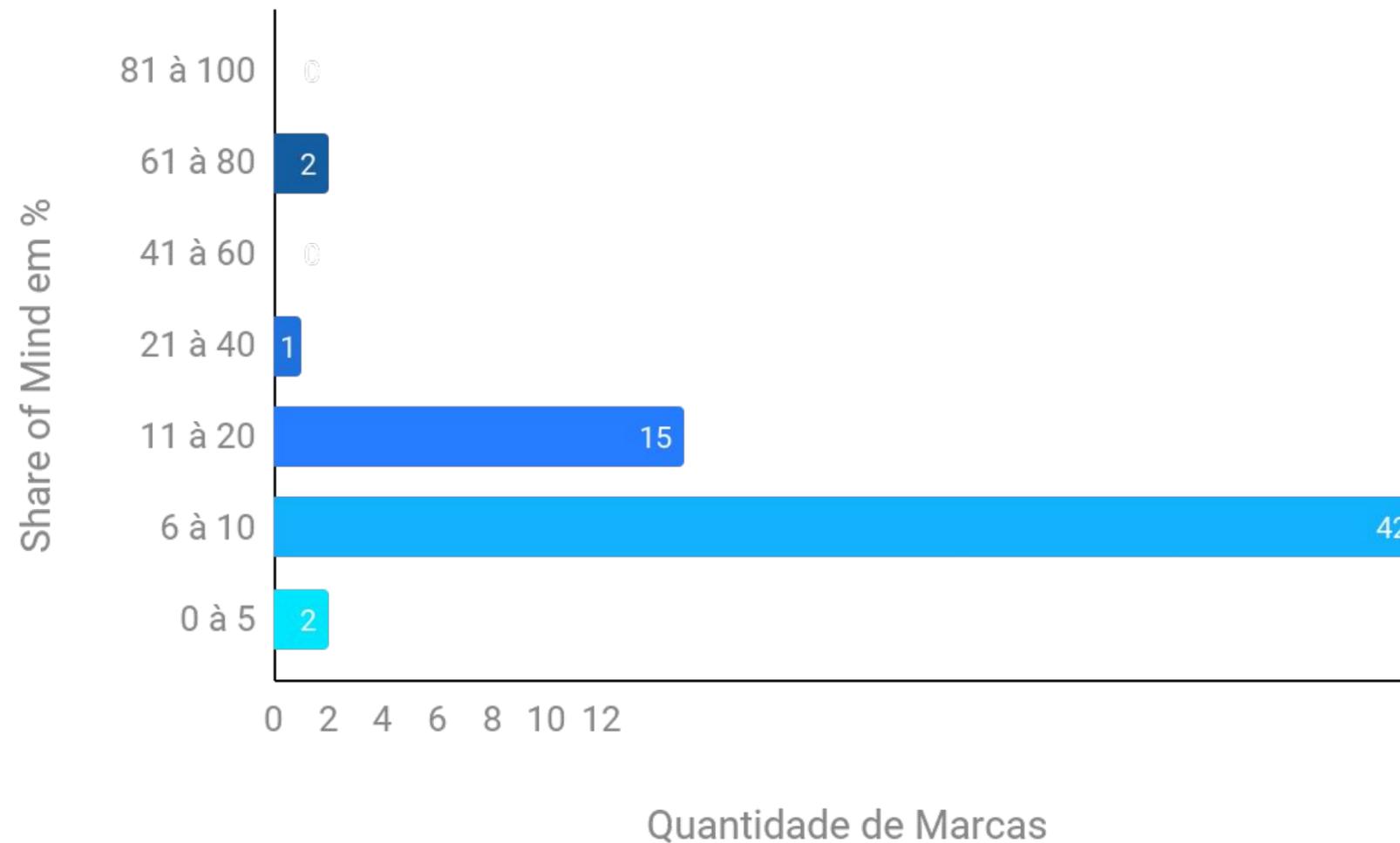


2º Mais popular



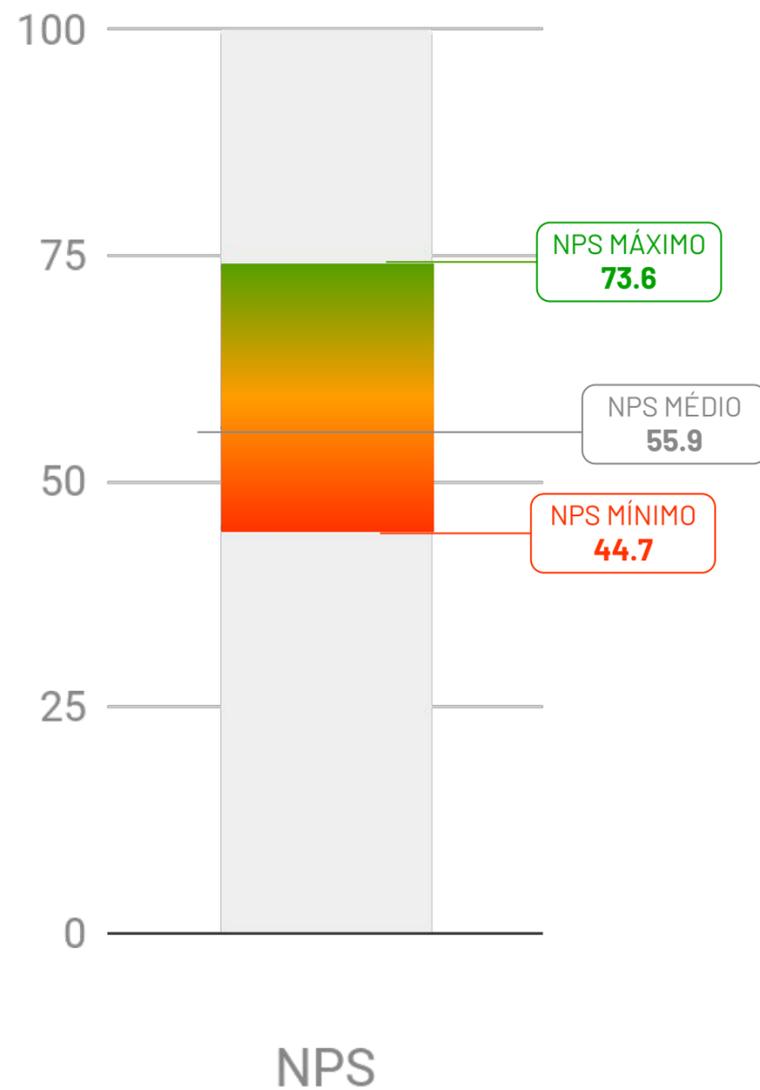
3º Mais popular

Ranking de Share of Mind do segmento

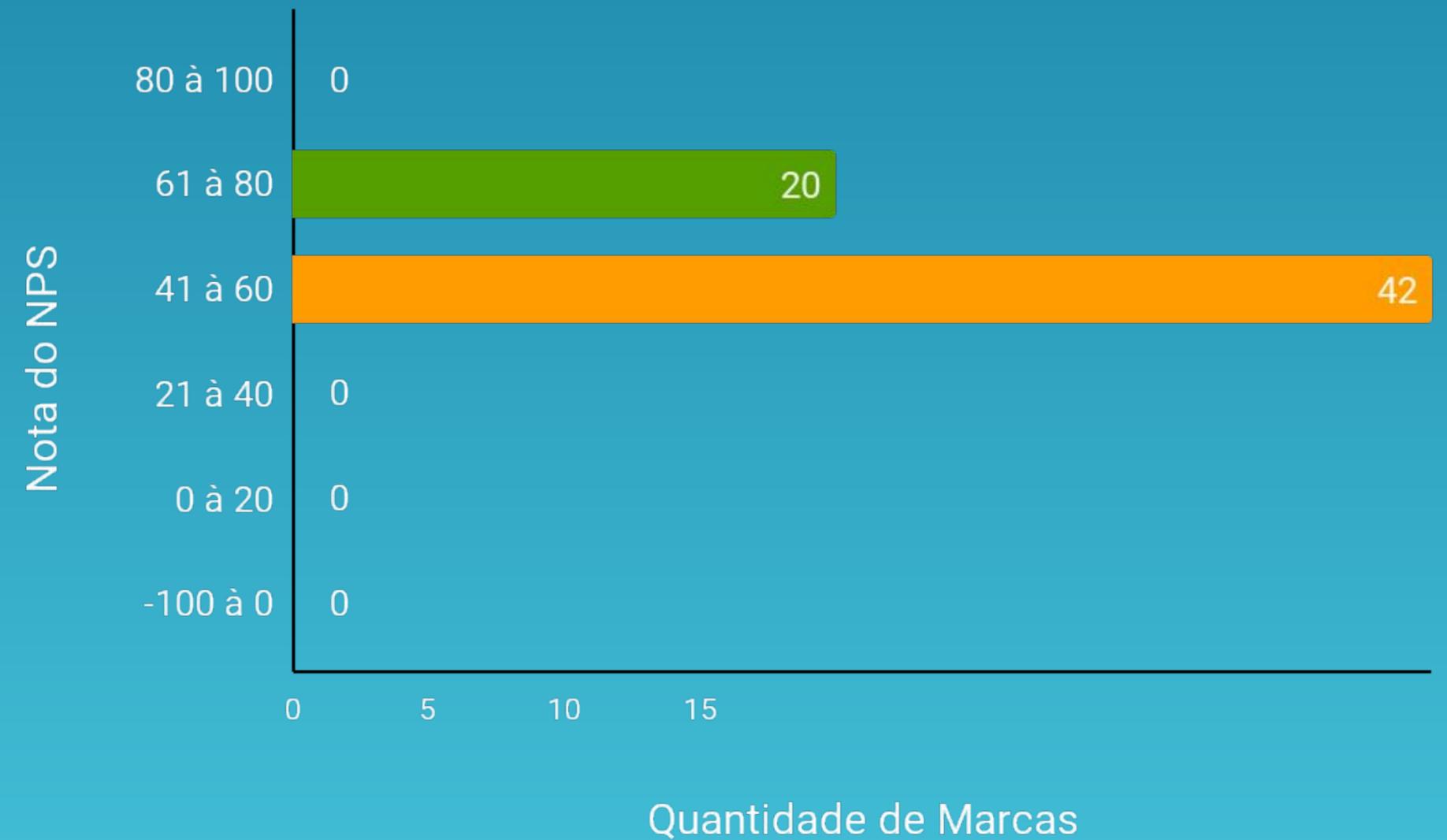


5. Range do NPS

Range do NPS de percepção do segmento



Número de marcas em cada faixa de NPS



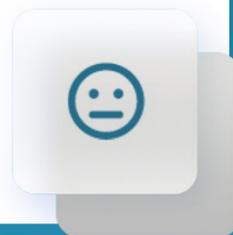
6. Quadrante analytics

Ponto neutro

#ofertas
#promoções

—

“Melhorar as promoções” - NPS nota 9



Ponto forte

#higiene
#cuidado com os produtos

—

“Acho o supermercado muito organizado, bem higienizado e funcionários atenciosos” - NPS nota 10



Gerador de detratores

#atendimento

—

“Se não fosse pelo mal atendimento, daria uma nota maior. Melhorar os atendentes” - NPS nota 5



Ponto de melhoria

#qualidade do produto #custo benefício
#variedade #qualidade das instalações

—

“Preços e variedade de marcas” - NPS nota 8





Solutions for Customer Experience

A SoluCX é líder em pesquisas de satisfação e NPS no Brasil, ouvindo mais de 30 milhões de consumidores anualmente. Por meio de um ecossistema completo de soluções em Customer Experience, oferece tecnologia, consultoria, insights ao mercado, reconhecimentos e educação para profissionais e empresas que buscam a transformação cultural de centralidade no cliente.

Acompanhe seu NPS em tempo real

Conheça o NPS Benchmark powered by SoluCX e compare a satisfação da sua marca e seus concorrentes em tempo real:

www.solucx.com.br/nps-benchmark