



## PRAKTISCHE OPDRACHT: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

*Door de lesbrieven, werkbladen en casusopdrachten weet je al veel over marketing, personeelsbeleid en de wereld van de supermarkt. Door goed op te letten kun je veel van de behandelde onderwerpen herkennen in de supermarkt in de buurt. In dit onderzoek ga je twee supermarkten met elkaar vergelijken op verschillende criteria, gebaseerd op de onderwerpen uit de lesbrieven. De criteria zijn verzameld onder de zeven p's van de marketingmix uit de lesbrief "Marketing". Als je klaar bent met dit onderzoek, kun je aangeven welke supermarkt het best past bij jouw wensen.*

Een onderzoek als dit gaat over de kwaliteit van de supermarkt. In de lesbrief over "Massacommunicatie" heb je kunnen lezen dat kwaliteit iets subjectiefs is, iedere klant heeft namelijk zijn eigen voorkeuren. Voordat we dit onderzoek kunnen doen, is het dus belangrijk dat we weten wat jij belangrijke criteria in een supermarkt vindt. Geef in de onderstaande lijst vijf criteria aan waar jij het meeste waarde aan hecht. Deze tellen dan zwaarder mee in de eindbeoordeling. Verderop in het onderzoek staat de uitleg van de verschillende punten:

|                          | Criteria Product*:          | Prioriteit |                             | Prioriteit                            |          |
|--------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------|
| 1                        | Kwaliteit Groente & Fruit   | Ja / Nee   | 6                           | Beschikbare A-merken                  | Ja / Nee |
| 2                        | Kwaliteit Kaas & Zuivel     | Ja / Nee   | 7                           | Assortiment                           | Ja / Nee |
| 3                        | Kwaliteit Brood & Gebak     | Ja / Nee   | 8                           | Voorraadbeheersing                    | Ja / Nee |
| 4                        | Kwaliteit Slagerij          | Ja / Nee   | 9                           | Duurzaamheid & Gezondheid             | Ja / Nee |
| 5                        | Kwaliteit Huismerken        | Ja / Nee   | 10                          | Service                               | Ja / Nee |
| <b>Criteria Prijs</b>    |                             |            | <b>Criteria Promotie</b>    |                                       |          |
| 11                       | Gemiddeld Prijspeil         | Ja / Nee   | 16                          | Imago                                 | Ja / Nee |
| 12                       | Actiebeleid                 | Ja / Nee   | 17                          | Maatschappelijke Verantwoordelijkheid | Ja / Nee |
| 13                       | Prijisdifferentiatie        | Ja / Nee   | 18                          | Lokale Betrokkenheid                  | Ja / Nee |
| 14                       | (Spaar)Acties               | Ja / Nee   | 19                          | Informatievoorziening                 | Ja / Nee |
| 15                       | Prijs/Kwaliteitverhouding   | Ja / Nee   | 20                          | Reclamebeleid                         | Ja / Nee |
| <b>Criteria Plaats</b>   |                             |            | <b>Criteria Personeel</b>   |                                       |          |
| 21                       | Bereikbaarheid              | Ja / Nee   | 26                          | Deskundigheid                         | Ja / Nee |
| 22                       | Nabijheid                   | Ja / Nee   | 27                          | Klantvriendelijk                      | Ja / Nee |
| 23                       | Bezorgservice               | Ja / Nee   | 28                          | Servicegericht                        | Ja / Nee |
| 24                       | Reverse Logistics           | Ja / Nee   | 29                          | Representatie                         | Ja / Nee |
| 25                       | Winkelbestand in de buurt   | Ja / Nee   | 30                          | Kassa                                 | Ja / Nee |
| <b>Criteria Parkeren</b> |                             |            | <b>Criteria Presentatie</b> |                                       |          |
| 31                       | Parkeerfaciliteiten Auto's  | Ja / Nee   | 36                          | Productpresentatie                    | Ja / Nee |
| 32                       | Parkeerfaciliteiten Fietsen | Ja / Nee   | 37                          | Winkelindeling                        | Ja / Nee |
| 33                       | Parkeerkosten               | Ja / Nee   | 38                          | Hygiëne en orde                       | Ja / Nee |
| 34                       | Winkelwagens                | Ja / Nee   | 39                          | Extra Faciliteiten                    | Ja / Nee |
| 35                       | Veiligheid                  | Ja / Nee   | 40                          | Uitstraling                           | Ja / Nee |

\* Zie voor uitleg van de criteria de beoordelingsmodellen verderop in de onderzoek



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

### HET ONDERZOEK

In deze opdracht vind je een beoordelingsmodel voor een supermarkt. Het is de bedoeling dat je alle kenmerken beoordeelt op een score van 1 tot 5. **1 is een lage score, 5 is de maximale score die een supermarkt op dit punt kan behalen.** Onthoud goed welke vijf criteria voor jou prioriteit hebben, deze tellen 3x zo zwaar mee. Je moet de score op deze punten dus vermenigvuldigen met drie, voordat je ze optelt in de eindscore.

Veel punten gaan over je eigen smaak of gevoel, hierdoor is het onderzoek behoorlijk subjectief. Toch zijn er ook punten die niet subjectief zijn. Je kunt hierbij denken aan het aantal parkeerplaatsen, het aantal producten in het assortiment of de afstand naar de supermarkt. Het is voor je onderzoek beter dat je deze feiten zoveel als mogelijk uitzoekt. Je kunt gegevens of een bepaalde onderbouwing kwijt in de kolom opmerkingen, zo weet je later nog waarop je de score hebt gebaseerd.

Eén van de belangrijkste p's in de supermarkt is de prijs. Voordat we het beoordelingsmodel invullen, gaan we eerst een prijsvergelijking opstellen; hierop kun je later de score van gemiddeld prijspeil baseren. De bedoeling is dat je de prijs opzoekt van 15 artikelen die jij vaak koopt of gebruikt. Probeer artikelen uit verschillende productgroepen te selecteren, dan krijg je een betere vergelijking.

|  | Producten Supermarkt 1 | Bedrag |  | Producten Supermarkt 2                 | Bedrag |
|--|------------------------|--------|--|--|--------|
| 1                                      |                        |        |  |  |        |
| 2                                      |                        |        |  |  |        |
| 3                                      |                        |        |  |  |        |
| 4                                      |                        |        |  |  |        |
| 5                                      |                        |        |  |  |        |
| 6                                      |                        |        |  |  |        |
| 7                                      |                        |        |  |  |        |
| 8                                      |                        |        |  |  |        |
| 9                                      |                        |        |  |  |        |
| 10                                     |                        |        |  |  |        |
| 11                                     |                        |        |  |  |        |
| 12                                     |                        |        |  |  |        |
| 13                                     |                        |        |  |  |        |
| 14                                     |                        |        |  |  |        |
| 15                                     |                        |        |  |  |        |
| <b>TOTAALBEDRAG<br/>SUPERMARKT 1 €</b> |                        |        |  | <b>TOTAALBEDRAG<br/>SUPERMARKT 2 €</b> |        |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

### BEOORDELINGSMODEL SUPERMARKT 1

Supermarkt : .....

Winkelnaam : .....

Locatie : .....

### PRODUCT

|   | Criteria                  | Uitleg  | Score   | Opmerkingen |
|---|---------------------------|---|---|-------------|
| 1 | Kwaliteit Groente & Fruit | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er smakelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 2 | Kwaliteit Kaas & Zuivel   | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er smakelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 3 | Kwaliteit Brood & Gebak   | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er smakelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 4 | Kwaliteit Slagerij        | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er aantrekkelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 5 | Kwaliteit Huismerken      | Zijn de aangeboden huismerken een goed alternatief voor de A-merken? Hebben ze een goede uitstraling en voldoen ze aan de verwachtingen in verhouding tot de prijs? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 6 | Beschikbare A-merken      | Zijn de merken die jij vaak gebruikt aanwezig? Denk aan pull-strategie.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 7 | Assortiment               | Is er een breed aanbod van producten, zodat de consument de keuze heeft in prijs en smaak? Is het assortiment onderscheidend van andere supermarkten?               | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

|               |                           |   |   |  |
|---------------|---------------------------|---|---|--|
| 8             | Voorraadbeheersing        | Komt het voor dat producten out-of-stock zijn, zodat klanten misgrijpen en de supermarkt niet kan leveren?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| 9             | Duurzaamheid & Gezondheid | Let de supermarkt op de 3 M's in het productaanbod? Is er bijvoorbeeld een biologische of fair-trade productlijn aanwezig? Doet de supermarkt voldoende om een gezonde leefstijl te bevorderen? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| 10            | Service                   | Is er in de winkel een plek waar men terecht kan voor klachten, opmerkingen of garantie? Wordt men daar goed geholpen en wordt er iets extra's aan klanten geboden?                             | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| <b>TOTAAL</b> |                           |   |   |  |

### PRIJS

|               | Criteria  | Uitleg  | Score   | Opmerkingen |
|---------------|---|---|---|-------------|
| 11            | Gemiddeld Prijspeil*<br><br>* zie prijsvergelijking | Hoe is de betaalbaarheid van de producten in de supermarkt?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 12            | Actiebeleid   | Hoe aantrekkelijk zijn de prijsacties die deze supermarkt heeft?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 13            | Prijsdifferentiatie                                 | Is er binnen dezelfde productsoort voldoende keuze in verschillende prijsklassen?                                 | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 14            | (Spaar)Acties                                       | Hoe aantrekkelijk zijn de acties bij de kassa, zoals spaaracties of merchandise acties?                           | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 15            | Prijs/Kwaliteitverhouding                           | Staat de prijs in verhouding tot de kwaliteit? Vooral bij de versafdelingen is hier goed onderscheid in te maken. | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |   |   |   |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

### PROMOTIE

|               | Criteria                              | Uitleg   | Score   | Opmerkingen |
|---------------|---------------------------------------|--|---|-------------|
| 16            | Imago                                 | Hoe is de reputatie van de winkel? De sfeer in de winkel, de communicatie uitingen en bijzondere acties spelen hierbij een rol.  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 17            | Maatschappelijke Verantwoordelijkheid | Heeft de supermarkt aandacht voor de 3 M's? Is dit terug te vinden in het productaanbod, het personeelsbeleid of in de communicatie? Heeft de supermarkt effectieve maatregelen genomen om de verkoop van alcohol en tabak aan jongeren onder de 18 jaar te voorkomen? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 18            | Lokale Betrokkenheid                  | Onderneemt de supermarkt iets voor de buurt waarin deze gevestigd is? Dit kunnen evenementen zijn of sponsoring, maar ook iets in het assortiment.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 19            | Informatievoorziening                 | Is het duidelijk welke acties er zijn en worden bepaalde regels of uitgangspunten van de winkel helder gecommuniceerd?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 20            | Reclamebeleid                         | Hoe effectief zijn de reclame-uitingen van de supermarkt voor jou? Let op zowel de actiereclame als de themareclame.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |                                       |  |   |             |

### PLAATS

|    | Criteria       | Uitleg   | Score   | Opmerkingen |
|----|----------------|--|---|-------------|
| 21 | Bereikbaarheid | Is de winkel makkelijk bereikbaar met de auto, fiets of ter voet? Denk ook aan de bereikbaarheid voor mensen die slecht ter been zijn. | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 22 | Nabijheid      | Is de winkel in de buurt van waar jij woont?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 23 | Bezorgservice  | Biedt de winkel de mogelijkheid om boodschappen thuis te laten bezorgen? En werkt deze service naar tevredenheid?                      | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

|               |                           |   |   |  |
|---------------|---------------------------|---|---|--|
| 24            | Reverse Logistics         | Is de plek om emballage in te leveren handig ingedeeld en is er in de buurt een glasbak en dergelijke?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| 25            | Winkelbestand in de buurt | Zijn er in de buurt andere winkels gevestigd, zodat bij een bezoek direct andere boodschappen gedaan kunnen worden? Denk hierbij aan producten die niet in de supermarkt verkrijgbaar zijn. | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| <b>TOTAAL</b> |                           |   |   |  |

### PERSONEEL

|               | Criteria         | Uitleg  | Score   | Opmerkingen |
|---------------|------------------|---|---|-------------|
| 26            | Deskundigheid    | Heeft het personeel verstand van de producten die verkocht worden, zodat er goed advies gegeven kan worden? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 27            | Klantvriendelijk | Stelt het personeel zich vriendelijk op naar de klant, zodat deze zich welkom voelt in de winkel?           | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 28            | Servicegericht   | Is het personeel behulpzaam bij vragen of klachten?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 29            | Representatie    | Presenteert het personeel zich goed en zien ze er verzorgd uit.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 30            | Kassa            | Zijn de wachtrijen kort en wordt men snel en vriendelijk geholpen?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |                  |   |   |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

### PARKEREN

|               | Criteria                    | Uitleg   | Score  | Opmerkingen |
|---------------|-----------------------------|--|--|-------------|
| 31            | Parkeerfaciliteiten Auto's  | Is er voldoende parkeergelegenheid en zijn dit ruime plaatsen in de buurt van de winkel?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 32            | Parkeerfaciliteiten Fietsen | Is er voldoende gelegenheid om je fiets te stallen in de buurt van de winkel?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 33            | Parkeerkosten               | Zijn de parkeermogelijkheden gratis te gebruiken of moet men hiervoor betalen?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 34            | Winkelwagens                | Zijn er voldoende winkelwagens in de buurt van de parkeerplaatsen en zijn deze wagens prettig in gebruik?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 35            | Veiligheid                  | Zijn er voorzorgsmaatregelen genomen in geval van calamiteiten? Heeft de supermarkt maatregelen genomen om winkeldiefstal en criminaliteit tegen te gaan. Wordt pinnen actief bevorderd? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |                             |  |  |             |

### PRESENTATIE

|    | Criteria           | Uitleg  | Score  | Opmerkingen |
|----|--------------------|---|--|-------------|
| 36 | Productpresentatie | Worden de producten en actieartikelen netjes gepresenteerd? Zijn de schappen aangevuld en gespiegeld? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 37 | Winkelindeling     | Is de indeling in de winkel logisch en is er voldoende loopruimte tussen de schappen?                 | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 38 | Hygiëne en orde    | Zijn de gangpaden schoon en wordt afval direct opgeruimd?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

|               |                    |   |  |  |
|---------------|--------------------|---|--|--|
| 39            | Extra Faciliteiten | Is er vermaak voor de kinderen of wordt er iets speciaals aangeboden voor volwassen klanten?                                      | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |  |
| 40            | Uitstraling        | Denk hierbij aan zaken als een prettige verlichting, een fijne geur of een duidelijke huisstijl. Ziet de winkel er opgeruimd uit? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |  |
| <b>TOTAAL</b> |                    |   |  |  |

### OVERIGE OPMERKINGEN

|   |
|---|
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
|---|

| PUNTELLING  |  |
|---|--|
| Product   |  |
| Prijs   |  |
| Promotie  |  |
| Plaats  |  |
| Personeel   |  |
| Parkeren  |  |
| Presentatie   |  |
| <b>TOTAAL SUPERMARKT 1:</b> ..... / 25 = ..... Eindcijfer |  |





## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

### BEOORDELINGSMODEL SUPERMARKT 2

Supermarkt : .....

Winkelnaam : .....

Locatie : .....

### PRODUCT

|   | Criteria                  | Uitleg  | Score   | Opmerkingen |
|---|---------------------------|---|---|-------------|
| 1 | Kwaliteit Groente & Fruit | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er smakelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 2 | Kwaliteit Kaas & Zuivel   | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er smakelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 3 | Kwaliteit Brood & Gebak   | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er smakelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 4 | Kwaliteit Slagerij        | Zijn de producten van deze afdeling vers, zien ze er aantrekkelijk uit en is er voldoende keuze?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 5 | Kwaliteit Huismerken      | Zijn de aangeboden huismerken een goed alternatief voor de A-merken? Hebben ze een goede uitstraling en voldoen ze aan de verwachtingen in verhouding tot de prijs? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 6 | Beschikbare A-merken      | Zijn de merken die jij vaak gebruikt aanwezig? Denk aan pull-strategie.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 7 | Assortiment               | Is er een breed aanbod van producten, zodat de consument de keuze heeft in prijs en smaak? Is het assortiment onderscheidend van andere supermarkten?               | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

|               |                           |   |   |  |
|---------------|---------------------------|---|---|--|
| 8             | Voorraadbeheersing        | Komt het voor dat producten out-of-stock zijn, zodat klanten misgrijpen en de supermarkt niet kan leveren?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| 9             | Duurzaamheid & Gezondheid | Let de supermarkt op de 3 M's in het productaanbod? Is er bijvoorbeeld een biologische of fair-trade productlijn aanwezig? Doet de supermarkt voldoende om een gezonde leefstijl te bevorderen? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| 10            | Service                   | Is er in de winkel een plek waar men terecht kan voor klachten, opmerkingen of garantie? Wordt men daar goed geholpen en wordt er iets extra's aan klanten geboden?                             | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| <b>TOTAAL</b> |                           |   |   |  |

### PRIJS

|               | Criteria  | Uitleg  | Score   | Opmerkingen |
|---------------|---|---|---|-------------|
| 11            | Gemiddeld Prijspeil*<br><br>* zie prijsvergelijking | Hoe is de betaalbaarheid van de producten in de supermarkt?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 12            | Actiebeleid   | Hoe aantrekkelijk zijn de prijsacties die deze supermarkt heeft?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 13            | Prijsdifferentiatie                                 | Is er binnen dezelfde productsoort voldoende keuze in verschillende prijsklassen?                                 | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 14            | (Spaar)Acties                                       | Hoe aantrekkelijk zijn de acties bij de kassa, zoals spaaracties of merchandise acties?                           | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 15            | Prijs/Kwaliteitverhouding                           | Staat de prijs in verhouding tot de kwaliteit? Vooral bij de versafdelingen is hier goed onderscheid in te maken. | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |   |   |   |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

### PROMOTIE

|               | Criteria                              | Uitleg   | Score   | Opmerkingen |
|---------------|---------------------------------------|--|---|-------------|
| 16            | Imago                                 | Hoe is de reputatie van de winkel? De sfeer in de winkel, de communicatie uitingen en bijzondere acties spelen hierbij een rol.  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 17            | Maatschappelijke Verantwoordelijkheid | Heeft de supermarkt aandacht voor de 3 M's? Is dit terug te vinden in het productaanbod, het personeelsbeleid of in de communicatie? Heeft de supermarkt effectieve maatregelen genomen om de verkoop van alcohol en tabak aan jongeren onder de 18 jaar te voorkomen? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 18            | Lokale Betrokkenheid                  | Onderneemt de supermarkt iets voor de buurt waarin deze gevestigd is? Dit kunnen evenementen zijn of sponsoring, maar ook iets in het assortiment.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 19            | Informatievoorziening                 | Is het duidelijk welke acties er zijn en worden bepaalde regels of uitgangspunten van de winkel helder gecommuniceerd?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 20            | Reclamebeleid                         | Hoe effectief zijn de reclame-uitingen van de supermarkt voor jou? Let op zowel de actiereclame als de themareclame.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |                                       |  |   |             |

### PLAATS

|    | Criteria       | Uitleg   | Score   | Opmerkingen |
|----|----------------|--|---|-------------|
| 21 | Bereikbaarheid | Is de winkel makkelijk bereikbaar met de auto, fiets of ter voet? Denk ook aan de bereikbaarheid voor mensen die slecht ter been zijn. | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 22 | Nabijheid      | Is de winkel in de buurt van waar jij woont?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 23 | Bezorgservice  | Biedt de winkel de mogelijkheid om boodschappen thuis te laten bezorgen? En werkt deze service naar tevredenheid?                      | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

|               |                           |   |   |  |
|---------------|---------------------------|---|---|--|
| 24            | Reverse Logistics         | Is de plek om emballage in te leveren handig ingedeeld en is er in de buurt een glasbak en dergelijke?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| 25            | Winkelbestand in de buurt | Zijn er in de buurt andere winkels gevestigd, zodat bij een bezoek direct andere boodschappen gedaan kunnen worden? Denk hierbij aan producten die niet in de supermarkt verkrijgbaar zijn. | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |  |
| <b>TOTAAL</b> |                           |   |   |  |

### PERSONEEL

|               | Criteria         | Uitleg  | Score   | Opmerkingen |
|---------------|------------------|---|---|-------------|
| 26            | Deskundigheid    | Heeft het personeel verstand van de producten die verkocht worden, zodat er goed advies gegeven kan worden? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 27            | Klantvriendelijk | Stelt het personeel zich vriendelijk op naar de klant, zodat deze zich welkom voelt in de winkel?           | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 28            | Servicegericht   | Is het personeel behulpzaam bij vragen of klachten?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 29            | Representatie    | Presenteert het personeel zich goed en zien ze er verzorgd uit.   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| 30            | Kassa            | Zijn de wachtrijen kort en wordt men snel en vriendelijk geholpen?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score:_____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |                  |   |   |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

### PARKEREN

|               | Criteria                    | Uitleg   | Score  | Opmerkingen |
|---------------|-----------------------------|--|--|-------------|
| 31            | Parkeerfaciliteiten Auto's  | Is er voldoende parkeergelegenheid en zijn dit ruime plaatsen in de buurt van de winkel?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 32            | Parkeerfaciliteiten Fietsen | Is er voldoende gelegenheid om je fiets te stallen in de buurt van de winkel?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 33            | Parkeerkosten               | Zijn de parkeermogelijkheden gratis te gebruiken of moet men hiervoor betalen?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 34            | Winkelwagens                | Zijn er voldoende winkelwagens in de buurt van de parkeerplaatsen en zijn deze wagens prettig in gebruik?  | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 35            | Veiligheid                  | Zijn er voorzorgsmaatregelen genomen in geval van calamiteiten? Heeft de supermarkt maatregelen genomen om winkeldiefstal en criminaliteit tegen te gaan. Wordt pinnen actief bevorderd? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| <b>TOTAAL</b> |                             |  |  |             |

### PRESENTATIE

|    | Criteria           | Uitleg  | Score  | Opmerkingen |
|----|--------------------|---|--|-------------|
| 36 | Productpresentatie | Worden de producten en actieartikelen netjes gepresenteerd? Zijn de schappen aangevuld en gespiegeld? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 37 | Winkelindeling     | Is de indeling in de winkel logisch en is er voldoende loopruimte tussen de schappen?                 | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |
| 38 | Hygiëne en orde    | Zijn de gangpaden schoon en wordt afval direct opgeruimd?   | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |             |



## Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek

|               |                    |   |  |  |
|---------------|--------------------|---|--|--|
| 39            | Extra Faciliteiten | Is er vermaak voor de kinderen of wordt er iets speciaals aangeboden voor volwassen klanten?                                      | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |  |
| 40            | Uitstraling        | Denk hierbij aan zaken als een prettige verlichting, een fijne geur of een duidelijke huisstijl. Ziet de winkel er opgeruimd uit? | 0 0 0 0 0<br>1 2 3 4 5<br>Prioriteit?<br>J/N<br>Score: _____ |  |
| <b>TOTAAL</b> |                    |   |  |  |

### OVERIGE OPMERKINGEN

|   |
|---|
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
|---|

### PUNTENTELLING

|   |  |
|---|--|
| Product   |  |
| Prijs   |  |
| Promotie  |  |
| Plaats  |  |
| Personeel   |  |
| Parkeren  |  |
| Presentatie   |  |
| <b>TOTAAL SUPERMARKT 2: ..... / 25 = ..... Eindcijfer</b> |  |



## **Praktische Opdracht: Vergelijkend Supermarkt Onderzoek**

### **CONCLUSIE**

Het onderzoek is gedaan, alle gegevens zijn verzameld en daar is zelfs een eindcijfer uit gekomen. Als het goed is, kun je nu aangeven welke supermarkt het beste overeenkomt met jouw wensen. Waarschijnlijk is dit ook de supermarkt waar je vaak je boodschappen doet of nu gaat doen.

Jouw docent zal bepalen hoe je dit onderzoek zal moeten presenteren, in bijvoorbeeld een verslag of in een presentatie voor de klas. We wensen je hierbij veel succes!