Транскрипция фокус-групп

1 группа

Участники:

1. Олеся, домохозяйка
2. Олеся, декретный отпуск, работала директором обувного магазина
3. Мария, домохозяйка, мать 3-х детей, раньше работала организатором праздничных мероприятий
4. Татьяна, 31 год, консультант по здоровому образу жизни
5. Надежда, 2-е детей, домохозяйка
6. Гульназ, декретный отпуск, работала в банке
7. Гульназ, декретный отпуск,
8. Неля, декретный отпуск, работала бухгалтером
9. Лилия, 2-е детей, работает в благотворительном фонде
10. Гузель

**Модератор:**

**Вопрос: Какие магазины, торговые сети формата «магазин у дома» Вам известны, какие являются самыми популярными в Казани?**

Олеся2: Магнит

Мария: Магнит, Пятерочка

Олеся2: Эдельвейс

Гульназ6: Пятерочка

Гульназ7: Верный

Олеся1: Верный

Татьяна: Фасоль

Лилия: Арыш Мае

Олеся1: Катык

Лилия: Августина

**Модератор:**

**Вопрос: Какие торговые сети самые популярные из названных?**

Надежда: Пятерочка

Гульназ6: Пятерочка

Олеся2: Мне кажется всё-таки Магнит

Мария: Магнит и Пятерочка

Лилия: Магнит сейчас более популярен

Олеся2: По количеству торговых точек Магнит больше, на одной остановке уже два магазина стоят

Надежда: А рядом с моим домом нет Магнита

Гульназ7: Пятерочка

Гульназ7: Ну ещё Эдельвейс равняется на Пятерочке

Гульназ6: Эдельвейс меньше, примерно, как Верный

Все: Нет, Эдельвейс меньше

Модератор: Итак, лидеры рынка — это Пятерочка и Магнит. А на третьем месте кто? Эдельвейс или другая сеть?

Мария: Мне кажется, Верный на третьем, а Эдельвейс на четвертом

Олеся: Я считаю, Эдельвес занимает третье место после Пятерочки и Магнита

Татьяна: Я тоже считаю, что Эдельвейс занимает третье место, если чего то нет в Магните, идем в Эдельвейс.

Модератор: Значит тройка лидеров – Магнит, Пятерочка, Эдельвейс.

Все: Да

**Модератор:**

**Вопрос: Какими самыми главными чертами должен обладать магазин формата «магазин у дома»?**

Олеся1: Наличие всех продуктов

Олеся2: Широкий Ассортимент

Лилия: Адекватные цены, свежие продукты

Гульназ6: Достаточное количество товара по вечерам

Мария: Качество товара

Надежда: Чистота в магазине

Олеся2: Свежесть товара, особенно фруктов

Мария: Добросовестные подрядчики, наличие торговых марок и поставщиков

Олеся: Качественные, брендовые продукты

Лилия: Наличие долгосрочных скидок

Все: согласны

Надежда: в Пятерочке всегда очень много скидок

Все: Да!

Мария: Для меня очень важен приветливый персонал.

Лилия: Профессионализм работников магазина

Мария: Хороший и опрятный внешний вид сотрудников магазина

Гульназ6: удобные, широкие проходы между стеллажами и около касс

Татьяна: Должна быть хорошая камера хранения

Лиля: Должны быть скидочные карты. У меня есть карта Пятерочки, я туда и хожу

Мария: Навигационная система в зале по товарам

**Модератор: вопрос:**

**У нас четыре лидера рынка: Магнит, Пятерочка, Эдельвейс и Верный. Давайте представим такую ситуацию: Вы в незнакомом городе, перед Вами четыре этих магазина. В какой из них Вы пойдете и почему?**

Олеся1: Магнит, так как в нем одновременно можно купить продукты и бытовую химию с косметикой, в нем большой ассортимент.

Олеся2: У меня нет любимого магазина, но так как в Магните, в моем городе проходит акция( наклейки), то я пойду туда. Если будет в Эдельвейсе какие-нибудь скидки или акции, то я пойду в Эдельвейс. Все зависит от этого.

Мария: Так как в Пятерочке всегда есть акции и скидки, я зайду туда. Но так как Эдельвейс у меня ассоциируется с Казанью, то зайду и в него.

Татьяна: Я зайду в Магнит, так как это магазин у моего дома и я всегда хожу в него.

Надежда: Я зайду в Пятерочку, так как она есть у моего дома и я знаю ее ассортимент, мне легче будет в ней ориентироваться

Модератор: Пятерочка универсальна в плане навигации?

Надежда: Да, к тому же ассортимент там разнообразный, можно даже одежду купить.

Гульназ6: Тоже Пятерочка. Доступно, комфортно, всегда все свежее.

Гульназ7: Я тоже выберу Пятерочку, так как там хорошая химия и продукты, но фрукты и овощи там бывают не качественные, но там низкие цены. К тому же там просторно и можно купить даже детские игрушки.

Неля: Тоже пойду в пятерочку, так как она около моего дома, и меня там все устраивает. Я думаю, что в незнакомом месте у меня сработает ассоциация и я пойду в знакомый магазин.

Лиля: Магнит и Верный. Потому что тоже привыкла. Там легко ориентироваться и я знаю где какой товар лежит.

Модератор: Хотел бы уточнить, привычка заключается в навигации или в расположении товаров?

Лиля: В навигации, к тому же, там всегда вежливый персонал.

Гузель: Скорее всего это Магнит. Я знакома со всеми магазинами, но Эдельвейс у меня ассоциируется с относительно высокими ценами и средним выбором. В Пятерочке низкие цены, но так же выбор не большой. А в Магните не всегда очень дешево, зато большой выбор. То, чего нет в других магазинах, есть в Магните. В зависимости от моих потребностей в этом городе я выберу: Магнит или Пятерочка.

**Модератор: Давайте перейдем к вопросу о вашем посещении и проверки магазина Эдельвейс. У Вас есть что сказать, что не уместилось в анкете?**

Лиля: Я хотела бы сказать о трудоустройстве в Эдельвейс. Если человек не гражданин России, то его на работу официально не принимают, а в Пятерочку трудоустраивают.

Гульназ6: На кассе меня не спросили о карте, правда у кассира был значок. К тому же, я брала товар по акции, а на кассе мне его пробили по обычной цене. Я спросила почему там, мне ответили, что скорее всего была переоценка товара. Я не стала разбираться, так как за мной была очередь, а кассир был один. Вторая касса так и не заработала, не смотря на то, что очередь была большая.

Надежда: Мне не понравилось, что кассир занималась посторонними делами. Пока я стояла на кассе, она разговаривала с покупателем, который уже оплатил свой товар, поэтому у меня не было возможности задать ей вопрос.

Олеся2: В магазине, в котором я была, грузчик сидел вместо охранника. Потом охранник подошел, им оказалась женщина. Мне кажется, охранник должен быть мужчина, так как он может лучше предотвратить экстренную ситуацию.

Надежда: В Эдельвейсе, в котором я была, охранника вообще не было. То есть, когда я заходила, я его мельком видела, а потом уже нет. На его месте сидела администратор.

Модератор: А если вообще отменить охранника и на его должность поставить администратора? Функции те же, но называться он будет администратор. Как вы на это смотрите?

Надежда: Если это будет мужчина-можно

Лиля: Согласна

Олеся2: Я тоже согласна.

Лиля: Вчера, когда я была в магазине, перед кассами стояли две большие тележки с мусором, что затрудняло проход.

Надежда: Расположение ручных корзин не правильное, когда заходишь в магазин, их не видно, поэтому приходится искать или спрашивать сотрудников. Тележки и большие корзины стоят удобно. Зато камеры хранения исправные и чистые.

Олеся2: У персонала магазина не было шапочек.

Лиля: Да, я тоже не видела шапочки у сотрудников

Неля: Согласна

Гузель: В магазине, в котором я была, На второй кассе сидела женщина в грязной жилетке, без бейджика, без фирменной одежды. На месте охранника тоже сила женщина без фирменной одежды. Так же мне нравится, что многие фрукты и овощи сразу фасуют. Нет возможно взять столько, сколько надо мне. К тому же фасуют не добросовестно, подкладывают к свежим овощам тухлые.

Многие: Да

Олеся1: Полные урны перед магазином

Олеся2: Многие ценники перемешаны, так же стоят ценники, а товара по ним уже нет в наличии. Так же растягивают один товар на несколько полок, поэтому создается впечатление, что в магазине мало товара.

**Модератор: вопрос:**

**Что отличает Эдельвейс от Пятерочки и Магнита?**

Гульназ6: В Эдельвейсе не современный интерьер, похож на советский.

Модератор: В каком плане советский?

Гузель: Совковый

Модератор: В плане отношения к клиенту?

Гузель: В плане дизайна.

Многие: Да

Гузель: Многие полки, держатели в потрепанном состоянии, ценники мятые, все оформлено не современно. Но если это новая точка Эдельвейса, то там все красиво, чисто, туда приятно ходить, особенно нравится яркий цвет бренда.

Лиля: Отличается сроком давности товара, много просрочек.

Многие: Да

Олеся1: После того, как я отравилась кефиром из Эдельвейса, я туда не ходила. Но магазин , новый, в котором я была вчера, мне понравился, все чисто, красиво, дизайн советский, но это его не портит

Гузель: Я тоже хожу в новые Эдельвейсы, в старые нет желания заходить. Цены примерно одинаковые везде, небольшая разница не значительно. Но приятнее понимать, что ты покупаешь продукты в красивом и новом магазине

Многие: да

Мария: В Эдельвейсе надо взвешивать товар самому, а в Магните и в Пятерочке сразу на кассе взвешивают, это удобнее.

Многие: Да

Мария: Когда я забываю взвесить товар, то на кассе уже отказываюсь от него, чтобы не идти обратно.

Все: Да, это очень не удобно.

Олеся2: Из за этого я фрукты и овощи в Эдельвейсе не покупаю.

Надежда : В Эдельвейсе очень маленький выбор мяса и курицы. В Пятерочке стоят ряды холодильников с охлажденкой, а в магазине где я была, стоял один маленький холодильник.

Модератор: Вы отметили, что интерьер Эдельвейса похож на советский и это отрицательное качество. Может ли это качество стать положительным?

Гузель: Нет, это не вызывает доверие, воспринимается ни как что то хорошее.

Мария: Если бы это было в каком то «игровом» виде, то воспринималось бы хорошо, было бы весело смотреть на спецформу и другие атрибуты советского интерьера

Гузель: Конечно, если бы эта «совковость» была красива, то почему бы и нет

Гульназ7: В магазине у моего дома сотрудники знают моего мужа и сына, ходим каждый день туда, а я их не очень знаю, поэтому мне стало не приятно, когда сотрудница захотела обнять моего сына, говоря при этом, что знает и видит его каждый день. Мне кажется, эта «совковость» приводит к излишней фамильярности и переходу границ. Этого не должно быть

Модератор: Все придерживаются этой точки зрения?

Все: Да

Гузель: Мне в таких «магазинах у дома» не хватает качественного мяса, иногда оно бывает в Магните, но не часто. Эдельвейс ничем не отличается от других магазинов, в нем нет фишки, ради которой все бы ходили в него.

Мария: Да, я согласна. Раньше у Эдельвейса была своя молочная продукция, она хорошо шла в Татарстане, ее постоянно покупали, даже в других магазинах, но сейчас нет и это минус. Было бы здорово, чтобы снова появилась своя продукция и не только молочная.

Многие: Да

**Модератор: Давайте сравним Эдельвейс по отдельным позициям:**

1. По ассортименту выигрывает или проигрывает среди других «магазинов у дома»?

Все: проигрывает

Олеся1: Но сегодня, в новом магазине-выигрывает

Олеся2: Если Эдельвейс большой, то выигрывает, если маленький-проигрывает

Гузель: Мне нравится собственная выпечка Эдельвейса, она очень вкусная и всегда свежая.

Модератор: Давайте методом голосования выясним несколько позиций: Кто считает, что ассортимент в магазинах Эдельвейс шире чем в других «магазинах у дома»?

Никто

Модератор: Кто считает, что качество обслуживания в Эдельвейсе лучше чем в других магазинах?

Гузель и Олеся2

Все: зависит от конкретно магазина, но в целом не хуже чем в других

Гузель: Кассиры складывают сами продукты в пакеты-это большой плюс

Многие: Обслуживание хорошее, но мало сотрудников

Надежда: однозначно хуже. В Пятерочке я никогда не видела, чтобы сотрудники занимались посторонними делами или болтали

Модератор: Кто считает, что ассортимент в Эдельвейсе хуже чем в других магазинах?

Многие: ассортимент хуже

Все: все зависит от размера магазина

Модератор: По каким еще критериям мы можем сравнить Эдельвейс с другими магазинами. Что в нем лучше, что хуже?

Гузель: Эдельвейс наш, Татарстанский-это плюс

Гульназ6: Я до вчерашнего дня год не была в Эдельвейсе, но не заметила, чтобы что то изменилось, плитка грязная, разбитая, везде не понятные пятна, которые не смываются, из за этого хочется уйти, потому что кажется, что и товар не хороший

Гузель: Да, по оформлению, у меня тоже есть ощущения, что я покупаю что то дешевое и не совсем свежее

Мария: Если сравнивать Магнит и Эдельвейс, то в Магните, когда выставляют товар, вывозят большую тележку, мимо которой невозможно пройти-это не удобно. А в Эдельвейсе аккуратно вывозят на маленьких тележках и быстро расставляют товар, следовательно не мешают покупателям

Гульназ7: Но часто эти маленькие тележки оставляют в зале и это затрудняет проход между стелажами

Модератор: Хорошая ли доступность у магазина? Легко ли до него дойти, особенно зимой? Отличается ли Эдельвейс в этом плане?

Татьяна: Легко дойти

Надежда: В Пятерочку легче войти, так как у нее автоматические двери, не нужно открывать их вручную, но это касается только тех магазинов, у которых есть отдельный выход на улицу

Гульназ6: У Пятерочки почти всегда есть парковка

Олеся2: В том Эдельвейсе, в котором я была, тоже есть парковка

Мария: Поддерживаю

Гузель: Я парковки у Эдельвейса не заметила

Олеся2: Я заметила, что около Эдельвейса , там где проезжая часть, всегда чисто, убран снег, прямо до асфальта, а около Магнита всегда слякоть.

Надежда: Да, уборка у Эдельвейса хорошая и урны все чистые

Олеся1: У магазина, в котором я была, урны все были полные

Гульназ: В Эдельвейсе узкие двери, с коляской сложно пройти

Все: Да

Модератор: В какой магазин удобнее ходить с ребенком?

Лиля: В Магнит и в Пятерочку

Олеся1: в Магнит, если его нет, то в Пятерочку

Модератор: Допустим, вы с ребенком, но без коляски?

Гульназ7: Эдельвейс

Гульназ6: Мне тоже кажется, что в Эдельвейс

Гузель: Эдельвейс

Гульназ7: Там просторней, нет игрушек, ребенок ничего не схватит

Все: Да, там нет игрушек около касс-это удобно, ребенок не будет отвлекаться

Модератор: В какой « магазин у дома» вы пойдете с гостем из другого города?

Мария: Эдельвейс

Олеся1: Эдельвейс

Олеся2: В Эдельвейс

Лиля: Магнит или Пятерочка

Гузель: Магнит, Эдельвейс. В Эдельвейсе зайдем в кондитерский отдел, наберем чак чак, пироги, так как там есть своя кулинария и все очень вкусно

Надежда: Пятерочка

Гульназ6: Пятерочка

Гульназ7: Пятерочка

Модератор: Напишите на листе бумаги, какие преимущества Вы видите в Эдельвейсе и чтобы Вы изменили в нем.