

北京市超市业态顾客满意度研究报告

报告大纲

观研报告网

www.chinabaogao.com

一、报告简介

观研报告网发布的《北京市超市业态顾客满意度研究报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/xiantiyongpin/2988829888.html>

报告价格：电子版: 5800元 纸介版：5950元 电子和纸介版: 6000

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、报告目录及图表目录

超市是都市百姓经常要打交道的流通渠道，对超市是否满意将会影响到每一个居民的生活幸福感。有鉴于此，迪纳市场研究院在2005年初针对北京市城八区的大中型超市进行了一次满意度调查，以了解整个北京市居民对超市这一零售业态的满意程度。本次调查在北京市共采集有效样本615个，调查通过电话访谈完成。分析框架采用迪纳市场研究院专门开发的超市满意度测量结构方程模型，并采用PLS算法计算得到满意度、忠诚度和影响满意度的各要素的用户评价分值，以及这些要素对满意度影响的大小。调查涉及到的超市主要有家乐福、美廉美、京客隆、物美、超市发、华普、北京华联等。本次调查分析的主要结论包括：北京市大中型超市整体顾客满意度得分与中国用户满意指数（CCSI）生活服务类中其它服务的平均得分相比较高；对北京市大中型超市满意度影响最大的是经营的商品；北京市超市顾客满意度对顾客忠诚度影响很大，顾客满意度提高1分，顾客忠诚度将提高0.930分；为了改善顾客满意度，从结构变量层次看，北京市超市首先要关注促销，其次需要关注超市形象和超市政策；从操作层面看，在影响超市消费者满意度的37个具体要素中，需要重点提升的满意度驱动要素包括重视资源回收&环保、灵活调整收银台、积分卡优惠卡等。报告还对不同细分人群、主要超市的顾客满意度状况进行了分析。该报告为超市如何改进服务质量、提高顾客满意度提供了数据支持和理论依据，是相关企事业单位科学决策的有效工具。

报告目录：调查说明 主要结论 1、顾客满意度结构变量分析 2、顾客满意度观测变量分析
3、顾客满意度数据汇总 4、顾客满意度观测变量改进的建议
5、不同控制变量水平下的观测变量差异分析 6、顾客满意度测评模型
7、满意度测评方法对比 附录

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/xiantiyongpin/2988829888.html>