



INS
Indice Nazionale Supermercati

CFI Group

Premessa

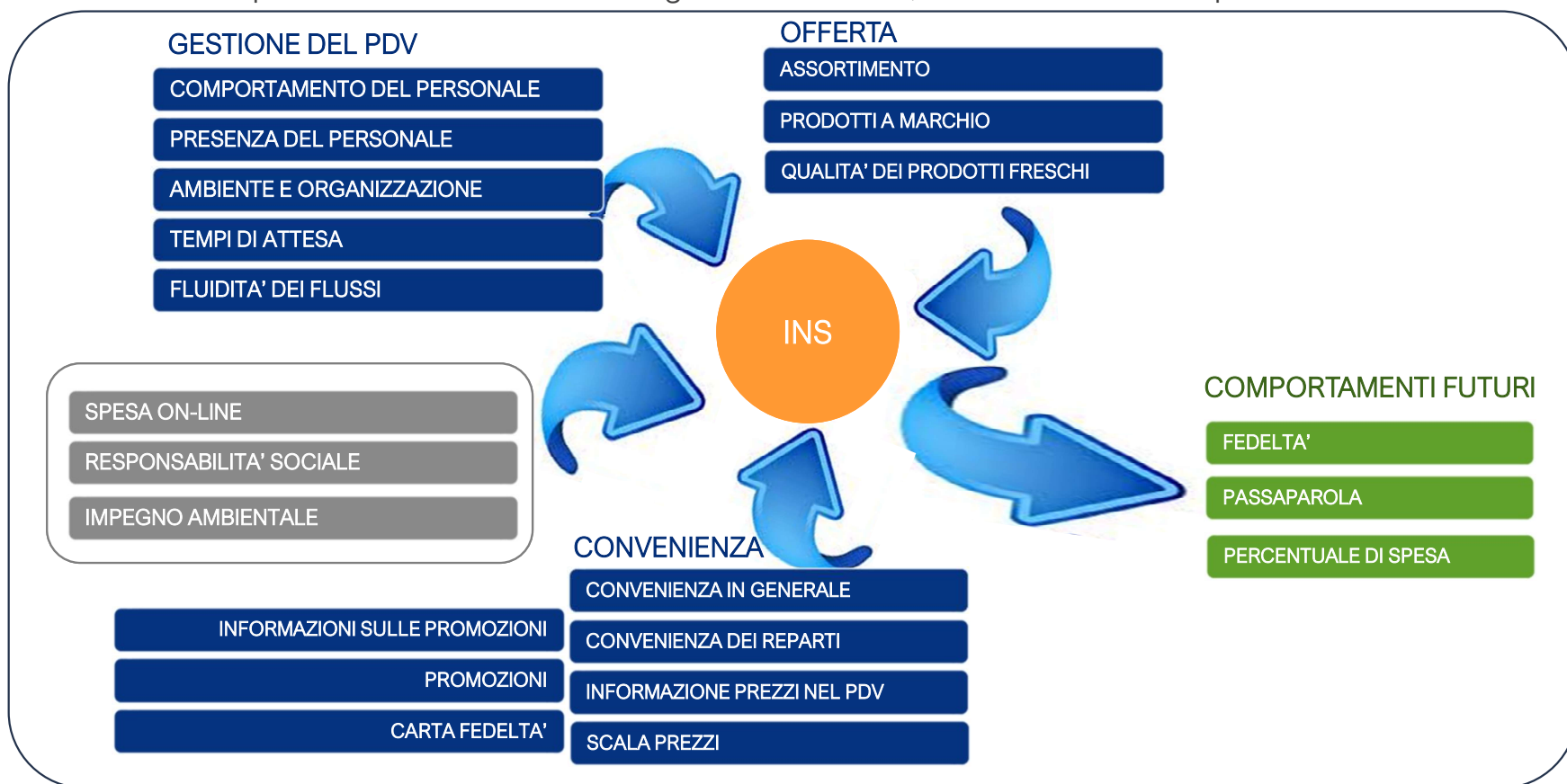
Da oltre 20 anni CFI Group conduce un'indagine per misurare la soddisfazione dei clienti nei confronti delle principali insegne della GD con oltre 2000 interviste all'anno.



Il modello predittivo di indagine

Il modello di indagine mette sotto osservazione tutti i fattori che determinano la relazione con il cliente, consentendo così una visione analitica della propria insegna ed un confronto puntuale con il mercato.

Oltre ai fattori che generano la soddisfazione monitoriamo anche i comportamenti che ne derivano e calcoliamo l'impatto così diamo le priorità in funzione delle esigenze dei clienti, lavoriamo in ottica predittiva.



Quali risposte posso ottenere attraverso l'INS?



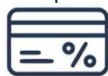
➤ *In un contesto complesso come quello attuale, la mia insegna riesce a differenziarsi dalle altre? In che modo? Questa distintività genera soddisfazione, fedeltà e passaparola?*



➤ *Che cosa cerca il mio cliente in termini di convenienza : solo prezzo oppure anche qualità e un buon rapporto prezzo/qualità ? E io riesco a fornirgliela ?*



➤ *Quale è l'atteggiamento del mio cliente nei confronti dei freschissimi ? E la mia insegna riesce a soddisfare le sue aspettative ?*



➤ *Quale ruolo giocano la MDD e i primi prezzi nelle aspettative dei miei clienti? La mia proposta è in linea con le sue esigenze?*



➤ *Come viene percepito l'impegno della mia insegna in campo sociale e ambientale? Che cosa si aspetta il cliente?*



➤ *Quale ruolo può giocare la spesa on -line per il mio cliente ? La mia proposta soddisfa le sue aspettative ? In cosa devo migliorare?*

Proposta 2022 – per insegne non presenti attualmente



Per le insegne che si aggiungono nuove o hanno una connotazione più territoriale, la proposta per il 2022 offre, oltre al confronto con i dati nazionali:

- La possibilità di costruire un **progetto ad hoc** con misurazione della soddisfazione dell'insegna nel proprio territorio di riferimento, identificando i punti di forza e debolezza e le priorità per aumentare la fedeltà e la % di spesa dei propri clienti
- La possibilità di confrontarsi con i **principali competitor** di riferimento nel proprio territorio, spiegando il perché delle differenze e definendo le priorità operative per emergere e differenziarsi
- Possibilità di allargare la conoscenza su altre regioni e insegne a livello nazionale. Conoscere i macro trend degli ultimi anni e fare ipotesi sull'evoluzione futura.



Tempi e costi



La rilevazione partirà ad **inizio dicembre 2022** in modo da avere i dati disponibili a partire da **inizio febbraio 2023**.

Per avere informazioni sui costi e sulle modalità di adesione potete contattare:

- Bruno Berni – 3405773661 – b.berni@cfigroup.it
- Rita Diolaiuto – 3665736459 – r.diolaiuto@cfigroup.it