



Supermercados Líder

La línea de supermercados Líder pertenece a Walmart Chile, una empresa cuyo principal negocio es el retail, el que desarrolla a través de los formatos Líder, Express de Líder, Líder MasterCard, Ekono, SuperBodega aCuenta y Central Mayorista. La propuesta de servicio busca satisfacer las necesidades de los clientes a través de distintos formatos, el físico tradicional y además un formato de comercio electrónico, entregándoles una amplia oferta de productos en un mismo lugar de manera rápida, fácil y segura.

Se caracteriza por ofrecer una gran variedad de productos relacionados con hogar, electrónica, línea blanca y juguetería, entre otros. Además de aquellos relacionados con el área comestible. Pone a disposición productos nacionales e importados de primer nivel, algunos de ellos traídos directamente desde Walmart EE.UU.

La empresa está comprometida a entregar un servicio de altísima calidad a través de una atención rápida y segura que otorga el personal calificado. Además, se ha implementado un sistema de compra online que permite obtener los productos en forma rápida, cómoda y segura, a través de la creación de tu cuenta se puede acceder al registro de compras, información personal y cuenta con medios de pago que responden a altos estándares de seguridad y confidencialidad.

Objetivos de la investigación

El motivo característico de ésta investigación es conocer e indagar sobre el servicio y la calidad de éste con respecto a los supermercados Líder, adentrándose en un establecimiento Líder de Quillota, Viña del Mar. Principalmente se tiene como objetivo la comprensión de la experiencia del cliente al comprar en el supermercado Líder, recogiendo información no sólo de la compra física sino también de la compra a través de la aplicación y/o sitio web.

Se busca la confirmación de la hipótesis de que el servicio si bien es considerado bueno o regular, puede mejorar aspectos del establecimiento y su personal que a su vez mejorarían la experiencia del usuario en su compra.

Metodología y muestra

La metodología utilizada para esta investigación consiste principalmente en actitudinal cualitativa, ya que se le realiza la entrevista a un grupo reducido de personas (la muestra total es de x personas), con preguntas abiertas de carácter actitudinal, es decir, se profundiza en el sentimiento y sensaciones al experimentar la compra en el supermercado, además de lo que las personas quisieran incorporar, y sus relatos de experiencias en éste ámbito.

Insights

De las 6 personas entrevistadas, se levantan los Insights de elementos en común que muestran los clientes.

PRECIO

La mayoría de las personas entrevistadas afirmaron que hacen uso del supermercado Líder por un tema principalmente de precios, ya sea por haber hecho cotizaciones de algunos productos en específico, como también por la alta presencia de ofertas en éste supermercado. La conclusión es que los supermercados Líder tienen los precios más convenientes para los clientes.

LOCALIDAD

Casi la totalidad de las personas entrevistadas mostraron una preferencia hacia los supermercados Líder por la ubicación del local en relación a la cercanía que tiene con su vecindario, más específicamente con la cercanía al hogar. De manera que se puede afirmar que la gente va al supermercado más cercano a sus casas.

Entrevista clientes líder

- Edad
- Explícame, ¿Cómo decides qué supermercado usar?
- ¿Por qué elegiste éste supermercado por sobre otros?
- En la semana, ¿Cuánto usas el servicio del supermercado?
- En general, ¿Cómo ha sido tu experiencia con los supermercados Líder?
- ¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de éste supermercado?
- Cuéntame, ¿Cómo fue tu experiencia actual con el servicio del supermercado Líder?
- ¿Cómo consideras el servicio?
- ¿Cuánto dura tu proceso de compra?
- ¿Cómo es tu proceso de pago?
- ¿Cómo describirías el proceso de espera para el pago?
- ¿Cuánto dura aproximadamente?
- ¿Qué hace durante la espera?
- ¿Tienes algún criterio en particular para comprar?
- ¿Qué es más importante para ti: ¿el precio, la calidad o el servicio?
- ¿Cómo crees que podría mejorar el servicio del supermercado Líder?
- ¿Cómo fue su interacción con el personal?
- ¿Cómo califica la limpieza del establecimiento Líder?
- ¿Cómo calificaría la seguridad del establecimiento Líder?
- ¿Alguna vez ha realizado una compra online? ¿Cómo fue el proceso?
- ¿Preferirías el servicio online antes que el físico?
- Para concluir, ¿Hay algo más que quiera agregar? ¿Algún comentario que considere relevante?

Registro: transcripciones

Usuario #1

Edad

23

Explícame, ¿Cómo decides qué supermercado usar?

Normalmente me guío por cualquiera que sea más barato y me quede más cerca.

¿Por qué elegiste éste supermercado por sobre otros?

Porque me queda al lado de la casa.

En la semana, ¿Cuánto usas el servicio del supermercado?

Alrededor de 3 veces por semana.. como mínimo. Hay semanas que vengo más seguido

En general, ¿Cómo ha sido tu experiencia con los supermercados Líder?

La verdad nunca he tenido ningún problema.

¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de éste supermercado?

Mmmm.. yo diría que al menos 8 años, desde que empecé a vivir aquí

Cuéntame, ¿Cómo fue tu experiencia actual con el servicio del supermercado Líder?

Buena, no tuve ningún problema para comprar, ni con los productos ni con el personal... además con las cajas rápidas, todo es más fácil y rápido.

¿Cómo consideras el servicio?

Creo que es muy bueno.

¿Cuánto dura tu proceso de compra?

Alrededor de unos 30-40 minutos, porque siempre me quedo mirando cosas que me tinca llevar.

¿Cómo es tu proceso de pago?

Normalmente pago con tarjeta en las cajas de autoservicio.

¿Cómo describirías el proceso de espera para el pago?

Uhhh, con las cajas rápidas como dije antes, ya no es tan malo, por lo general más de 10 min no llevaré.

¿Cuánto dura aproximadamente?

Entre 5-10 min aproximadamente.

¿Qué hace durante la espera?

Mirar mi celular porque si no me aburro mucho

¿Tienes algún criterio en particular para comprar?

Bueno bonito barato.

¿Qué es más importante para ti: ¿el precio, la calidad o el servicio?

El precio y la calidad, de ahí si el servicio es mediocre hacia arriba no debería haber problema.

¿Cómo crees que podría mejorar el servicio del supermercado Líder?

Podría ser agregando más cajas rápidas.

¿Cómo fue su interacción con el personal?

Fue buena, las personas siempre tienen una buena disposición cuando les pregunto algo

¿Cómo califica la limpieza del establecimiento Líder?

Buena, aunque no sabría si los baños son igual porque nunca he ido

¿Cómo calificaría la seguridad del establecimiento Líder?

También buena, he visto varias veces que pillan a la gente robando y evitan que pase.

¿Alguna vez ha realizado una compra online?¿Cómo fue el proceso?

No, ninguna vez.

¿Preferirías el servicio online antes que el físico?

Siempre prefiero poder ver lo que estoy comprando, así que creo que no lo preferiría.

Para concluir, ¿Hay algo más que quiera agregar? ¿Algún comentario que considere relevante?

Lo único que quisiera agregar, es que en el sector de las bebidas energéticas está el problema de que hay que buscar al trabajador que tiene la llave del congelador donde las tienen, y eso siempre demora demasiado tiempo.. porque nunca están cerca del sector de las bebidas energéticas o sino es el mismo trabajador que atiende en el servicio al cliente, entonces hay que esperar a que termine de atender a la persona y luego de todo eso recién pueden abrir el congelador para sacar la bebida. Creo que es algo que podrían arreglar.

Usuario #2

Edad

26

Explícame, ¿Cómo decides qué supermercado usar?

Usualmente por la distancia y sus precios

¿Por qué elegiste éste supermercado por sobre otros?

por sus precios

En la semana, ¿Cuánto usas el servicio del supermercado?

1 vez a la semana

En general, ¿Cómo ha sido tu experiencia con los supermercados Líder?

Buena

¿Por qué?

Porque la verdad no he tenido ningún inconveniente con comprar aquí

¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de éste supermercado?

desde siempre

Cuéntame, ¿Cómo fue tu experiencia actual con el servicio del supermercado Líder?

buena, pude encontrar todo lo que necesitaba

¿Cómo consideras el servicio?

Considero que falta para que sea perfecto

¿Por qué?

Porque siempre se puede mejorar, y creo que a pesar de ser bueno no es perfecto

¿Cuánto dura tu proceso de compra?

Varía dependiendo del tipo de compra de 15 min a 40 min app

¿Cómo es tu proceso de pago?

A fin de mes es muy tedioso, normalmente está muy muy lleno

¿Cómo describirías el proceso de espera para el pago?

Tedioso muchas veces, la verdad la mayoría

¿Cuánto dura aproximadamente?

A fin de mes 15 min fácilmente o a veces incluso más

¿Qué hace durante la espera?

Nada, me aburro nomás

¿Tienes algún criterio en particular para comprar?

Precio y calidad

¿Qué es más importante para ti: ¿el precio, la calidad o el servicio?

El precio y la calidad

¿Cómo crees que podría mejorar el servicio del supermercado Líder?

Creo que lo que más me molesta e incomoda es que no sea pet friendly, lo demás pasa a segundo plano.

¿Cómo fue su interacción con el personal?

Buena

¿Cómo califica la limpieza del establecimiento Líder?

Buena

¿Cómo calificaría la seguridad del establecimiento Líder?

Buena

¿Alguna vez ha realizado una compra online? ¿Cómo fue el proceso?

Si, bastante rápido al igual que la llegada de los productos

¿Preferirías el servicio online antes que el físico?

Si, encuentro que es ahorrarse el cacho de venir a comprar a la tienda

Para concluir, ¿Hay algo más que quiera agregar? ¿Algún comentario que considere relevante?

Cómo dije anteriormente, creo que es importante que los supermercados sean pet friendly y que los animales por lo menos puedan ir en los carros o en brazos ya que para muchas personas es muy importante nuestra mascota y siempre andamos con ella.

Usuario #3

Edad

27

Explícame, ¿Cómo decides qué supermercado usar?

Lo primero, es el que me quede más cerca.

¿Por qué elegiste éste supermercado por sobre otros?

Porque me queda más cerca, y también por el tema de los precios, aunque igual últimamente como que los precios están bastante similares y ya no hay mucha diferencia entre el Líder y el Jumbo pero sí, distancia y precios.

En la semana, ¿Cuánto usas el servicio del supermercado?

Voy como 4 veces porque no hago la compra del mes, entonces voy como unas 4 veces a la semana.

En general, ¿Cómo ha sido tu experiencia con los supermercados Líder?

La experiencia ha sido buena, nunca he tenido un mayor problema en general

¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de éste supermercado?

Llevo siendo cliente como 3 o 4 años, más o menos.

Cuéntame, ¿Cómo fue tu experiencia actual con el servicio del supermercado Líder?

Buena, no he tenido problemas... lo que sí, cada vez que voy la parte de panadería está cerrada entonces tengo que comprar pan envasado y me carga, pero en general todo bien.

¿Cómo consideras el servicio?

El servicio es bueno, me gusta que el supermercado sea grande y siempre está como organizado.

¿Cuánto dura tu proceso de compra?

Máximo como media hora

¿Cómo es tu proceso de pago?

Me gustan las cajas de autoservicio, donde yo auto-gestiono toda la compra

¿Cómo describirías el proceso de espera para el pago?

Igual el proceso de las cajas de autoservicio es más rápido, entonces se agiliza bastante el tema

¿Cuánto dura aproximadamente?

Normalmente entre 5 a 10 minutos.

¿Qué hace durante la espera?

Nada en verdad, miro el celular para no aburrirme

¿Tienes algún criterio en particular para comprar?

No, la verdad es que no soy mucho de regatear o de buscar, siempre compro más o menos lo mismo y pucha si de repente está más caro, igual lo compro. No soy mucho de probar marcas nuevas

¿Qué es más importante para ti: ¿el precio, la calidad o el servicio?

La calidad, igual el Líder dentro de las cosas de mayor calidad tiene los mejores precios.. entonces por eso me gusta el Líder

¿Cómo crees que podría mejorar el servicio del supermercado Líder?

Pucha emm, me gustaría que el Líder como el Jumbo tuviera una farmacia incorporada adentro, onda como de la marca Líder. Porque muchas veces la farmacia, típico Ahumada o estas que están anexas al mismo Líder, cierran antes que el supermercado entonces uno sale del supermercado casi al final y ya está cerrada la farmacia, entonces en el Jumbo eso es mucho mejor.. que hay una farmacia dentro entonces durante tu proceso de compra igual puedes pasar a comprar algo a la farmacia interna.

¿Cómo fue su interacción con el personal?

Si, bien. De repente hay una que otra cajera amargada pero en plural todo bien con el personal.

¿Cómo califica la limpieza del establecimiento Líder?

Siempre he visto limpio y ordenado, también he visto cosas que se caen y rápidamente lo limpian. Nunca he visto suciedad, por lo menos en éste Líder.

¿Cómo calificaría la seguridad del establecimiento Líder?

Quizás aumentaría el tema de los guardias, porque por lo menos acá hay solo dos.. onda uno en la entrada y uno en la salida y el recinto es gigante, osea a la hora que de verdad pase algo los dos no darían abasto con la situación. O por último uno que se esté paseando dentro del mismo Líder, uno afuera, uno en la entrada y uno en la salida. Así que la calificaría como con un 6 de 10.

¿Alguna vez ha realizado una compra online?¿Cómo fue el proceso?

No, no he realizado nunca ninguna compra online.

¿Preferirías el servicio online antes que el físico?

Prefiero el físico porque igual ahí va a tu criterio de lo que quieres llevar, lo que no quieres llevar, entonces nunca va a ser mejor algo online donde no puedes ver y clasificar según tus gustos y necesidades.

Para concluir, ¿Hay algo más que quiera agregar?¿Algún comentario que considere relevante?

No, me gusta el Líder. Nunca he tenido mayor problema, lo encuentro bien completo.

Usuario #4

Edad

27

Explícame, ¿Cómo decides qué supermercado usar?

El que tenga los mejores precios nomás.

¿Por qué elegiste éste supermercado por sobre otros?

Sólo por los precios

En la semana, ¿Cuánto usas el servicio del supermercado?

Como 2 veces generalmente

En general, ¿Cómo ha sido tu experiencia con los supermercados Líder?

Piola, piola. A veces me sorprende.

¿Por qué?

Por las ofertas y algunos productos que traen que la verdad no esperaba encontrar en este supermercado.

¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de éste supermercado?

No se, serán como alrededor de 10 años.. puede que más.

Cuéntame, ¿Cómo fue tu experiencia actual con el servicio del supermercado Líder?

Creo que bien, estuvo buena... no tuve ningún problema para comprar ni con ningún trabajador.

¿Cómo consideras el servicio?

Bueno, me gusta éste súper.

¿Cuánto dura tu proceso de compra?

Generalmente poco, porque cuando vengo presencialmente vengo a comprar cosas muy específicas.

¿Cómo es tu proceso de pago?

Con tarjeta normalmente, rara vez vengo con efectivo por miedo a que me roben en el camino.

¿Cómo describirías el proceso de espera para el pago?

Es que no me gusta venir cuando hay mucha gente, así que no me gusta esperar y normalmente lo evito. Pero cuando espero.. mmm.. piola, ponte tú entre 5 y 15 minutos.

¿Cuánto dura aproximadamente?

Si vengo cuando hay mucha gente entre 15 minutos app, y cuando no, normalmente son como 5 minutos.

¿Qué hace durante la espera?

Criticar a la gente, o ver el celular

¿Tienes algún criterio en particular para comprar?

Lo que me tique, me sirva y necesite, y obvio que esté a un buen precio.

¿Qué es más importante para ti: ¿el precio, la calidad o el servicio?

El precio y la calidad.

¿Cómo crees que podría mejorar el servicio del supermercado Líder?

Creo que esto es super subjetivo, porque puede que en un Líder atiendan mejor que en otro. Pero generalmente cuando vengo presencial suelo venir a estas cajas de autoservicio.

Y creo que podrían poner mas cajas normales, y más personas que asistan a la gente al usar las cajas de autoservicio porque pasa mucho que la gente no las sabe usar.

¿Cómo fue su interacción con el personal?

Piola, no te podría decir que no fui feliz ni sad ni enojado. Estuvo plano,creo. No tuve ningún problema pero tampoco fue brillante.

¿Cómo califica la limpieza del establecimiento Líder?

Buena, siempre que vengo veo todo súper limpio.

¿Cómo calificaría la seguridad del establecimiento Líder?

Bien, porque no he visto nunca que nadie se haya robado algo ni nada.

¿Alguna vez ha realizado una compra online?¿Cómo fue el proceso?

En el Líder la verdad que no, jamás, siempre que compro online lo hago en el Jumbo, así que no te podría decir nada de eso.

¿Por qué prefieres el servicio online del Jumbo por sobre el Líder?

Porque cuando pido online es normalmente cuando no quiero salir a comprar y tengo ganas de comer o comprar cosas en específico, que normalmente son productos que no trae el Líder. Como esas frambuesas cubiertas de chocolate.

¿Preferirías el servicio online antes que el físico?

Depende de la situación pero generalmente sí, en el Jumbo

Para concluir, ¿Hay algo más que quiera agregar?¿Algún comentario que considere relevante?

Ehhh, no ninguno.

Usuario #5

Edad

59

Explícame, ¿Cómo decides qué supermercado usar?

Dependiendo de los precios y también la cercanía, la modalidad de pago, la atención es muy importante y también la diversidad de cosas que puedan haber.

¿Por qué elegiste éste supermercado por sobre otros?

Bueno, quizás yo compro en varios, no necesariamente acá verdad?, pero éste es uno de los que más uso porque tiene un estacionamiento muy apropiado e ideal.. Aparte pues digamos hay la mayoría de las cosas, los costos son más o menos igual al resto de los supermercados y como te digo hay diversidad de cosas también y hacen ofertas, eso.

En la semana, ¿Cuánto usas el servicio del supermercado?

Como en 3 oportunidades aproximadamente

En general, ¿Cómo ha sido tu experiencia con los supermercados Líder?

Buena

¿Por qué?

Por lo mismo que dije anteriormente, creo que cumple mis expectativas.

¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de éste supermercado?

Bueno, desde que estoy aquí en Chile. Yo soy extranjero, soy venezolano pero igual tengo 5 años acá y siempre hemos estado viniendo con frecuencia, en las diferentes regiones del país.

Cuéntame, ¿Cómo fue tu experiencia actual con el servicio del supermercado Líder?

Emm, había lo que veníamos a buscar y habían algunas cosas en oferta.. de las hortalizas también y aprovechamos de comprarlas.. Entonces fue bueno, la atención también bien.

¿Cómo consideras el servicio?

Considero que es muy bueno, nunca he tenido ningún problema al venir a comprar aquí.

¿Cuánto dura tu proceso de compra?

Dependiendo, siempre ando con mi esposa y a veces hacemos un recorrido para ver si hay algunas cosas, vemos los costos y eso, pero aproximadamente pueden ser como unos 20 minutos recorriendo el súper. Cuando me demoro más tiempo es porque me dedico a revisar y buscar ofertas. Más que todo por los costos.

¿Cómo es tu proceso de pago?

Por lo general lo hacemos con tarjeta de débito o de crédito, a veces hacemos en caja normal y otras en caja de autoservicio.. depende de las compras que llevemos, si hacemos una compra de un monto más o menos importante lo hacemos por la caja normal y sino lo hacemos en las cajas de autoservicio

¿Cómo describirías el proceso de espera para el pago?

Yo diría que dependiendo de si son horas o días de fin de mes, es más complejo porque hay mucha cantidad de personas, por su puesto. Pero lo demás no, casi no tenemos espera, es rápido.

¿Y con eso cómo se siente, de su nivel de satisfacción?

Bueno, bastante bueno porque la verdad evito venir cuando es fin de mes, así que no me topo con toda la gente.

¿Cuánto dura aproximadamente?

Entre 5 minutos, hasta unos 7-10 minutos.

¿Qué hace durante la espera?

Derrepente reviso mi teléfono, más que todo.. e ir avanzando en la fila nomás.

¿Tienes algún criterio en particular para comprar?

La verdad no, le dejo esa parte a mi esposa.

¿Qué es más importante para ti: ¿el precio, la calidad o el servicio?

Las 3 cosas son importantísimas pero si usted me pregunta en concreto por una de las 3, yo me decidiría por la calidad por sobre el resto.

¿Por qué?

Porque son buenos los productos, me parece muy importante eso por sobre los precios incluso.

¿Cómo crees que podría mejorar el servicio del supermercado Líder?

Mmm, yo creo que está bien o sea, en los días más visitados de fin de mes a lo mejor podrían habilitar más cajas para que el proceso sea más fluido, pero por otro lado todo bien.

¿Cómo fue su interacción con el personal?

Buena, muy atentos y muy comunicativos, siempre están atentos para escucharlo a uno y yo diría que excelente.

¿Cómo califica la limpieza del establecimiento Líder?

Bien, yo diría que excelente, tiene baños también y eso es muy importante en el establecimiento, no todos los supermercados tienen baños incorporados, es una satisfacción para el cliente.

¿Cómo calificaría la seguridad del establecimiento Líder?

Yo diría que buena porque hasta el momento no he tenido ningún percance, ni con el vehículo ni acá adentro tampoco. Yo diría que es bueno.

¿Alguna vez ha realizado una compra online?¿Cómo fue el proceso?

Por lo general no, no.

¿Preferirías el servicio online antes que el físico?

No, prefiero venir porque me sirve de distracción también.

Para concluir, ¿Hay algo más que quiera agregar?¿Algún comentario que considere relevante?

Bueno, yo diría que continuara así y que sigan las promociones y las ofertas.

Usuario #6

Edad

53

Explícame, ¿Cómo decides qué supermercado usar?

Viendo los precios, comparando.. y me quedé con el Líder porque es mejor en cuanto a precios.

¿Por qué elegiste éste supermercado por sobre otros?

Por los precios y la calidad de los productos, considero que es bastante buena en verdad.

En la semana, ¿Cuánto usas el servicio del supermercado?

2 veces, una en la semana y otra el fin de semana, a veces vengo sola y a veces con una amiga.

En general, ¿Cómo ha sido tu experiencia con los supermercados Líder?

Buena.

¿Por qué?

porque los guardias son respetuosos, las cajeras son simpáticas, uno viene acá como familia.

¿Cuánto tiempo lleva siendo cliente de éste supermercado?

Desde que se abrió, hace muchos años. Ahí empecé a comprar acá y ya no voy a otros supermercados.

Cuéntame, ¿Cómo fue tu experiencia actual con el servicio del supermercado Líder?

Buena, siempre vengo a comprar ciertos productos porque son más baratos aquí, no tuve ningún problema con el stock ni tampoco al ir a pagar.. hasta ahora todo muy bien.

¿Cómo consideras el servicio?

Bueno, excelente.

¿Por qué?

Porque no he tenido ningún problema con nada, siempre que vengo encuentro todo y me tratan bien.

¿Cuánto dura tu proceso de compra?

Entre una hora, media hora.. según lo que tenga que llevar, si es poquito me demoro poquito.. Si ando vitrineando, porque también me gusta vitrinear, me demoro más.. una hora y así.

¿Cómo es tu proceso de pago?

Efectivo y con tarjetas, aunque uso la tarjeta más que nada. Siempre voy y pago en las cajas normales porque no se usan las otras, me cuesta mucho si no hay nadie para ayudarme.

¿Cómo describirías el proceso de espera para el pago?

Ehh, a veces lento, a veces rápido. Creo que es relativo, si uno viene a fin de mes, es súper lento, igual que en la quincena. Si no vengo en esas fechas es más rápido, pero en sí, si es fin de mes o quincena queda muy lleno.

¿Cuánto dura aproximadamente?

Media hora

¿Qué hace durante la espera?

No hago nada en realidad, solo me dedico a esperar que avance la fila.

¿Tienes algún criterio en particular para comprar?

Ponte tu, los alimentos de los animalitos me gusta comprarlos todos aquí porque es más económico que en otros supermercados, eso lo tengo comprobado.. por eso vengo y acá tiran buenas ofertas de comida de perro. Entonces yo compro sólo aquí.

¿Qué es más importante para ti: ¿el precio, la calidad o el servicio?

La calidad, porque no importa que me cueste un poco más caro pero que sea buena calidad lo que compro

¿Cómo crees que podría mejorar el servicio del supermercado Líder?

Teniendo más seguridad en los estacionamientos, porque en los estacionamientos no hay guardias y yo he visto gente robando y he tenido que venir, entrar a hablar con algún guardia y dar aviso de eso. Entonces ahí salen los guardias, pero yo me voy por otro lugar después, nunca se si los pillan o no los pillan.

¿Cómo fue su interacción con el personal?

Buena, siempre muy buena. Las cajeras son todas simpáticas y jóvenes también, tratan bien a las personas mayores. Los guardias igual, son súper amables, a mi me saludan y se despiden. Estoy super conforme con eso.

¿Cómo califica la limpieza del establecimiento Líder?

Los baños mas o menos, pero en sí adentro es super limpio.

¿Por qué los baños “mas o menos”?

Porque a veces he ido a los baños y están sucios, hay papeles en el suelo, están hediondos y eso es bastante desagradable. Pero eso es solo con los baños, fuera de eso todo muy limpio.

¿Cómo calificaría la seguridad del establecimiento Líder?

100% buena, aquí adentro por lo menos a mi jamás me ha pasado algo, como que me vayan a asaltar o que me pase algo, no nada. Sólo el tema del estacionamiento que le comente antes, pero yo tampoco hago uso de los estacionamientos porque no tengo vehiculo, y cuando me vienen a buscar en vehículo tampoco salgo, me quedo esperando aquí adentro hasta que me avisen que ya están afuera esperándome y ahí recién salgo. No me voy al estacionamiento sola con las cosas, porque no quiero arriesgarme, me puede pasar algo y yo estoy sola.. después a quién le pido ayuda? Tengo que ver por mi seguridad.

¿Alguna vez ha realizado una compra online?¿Cómo fue el proceso?

No, nunca, porque no soy tecnológica.

¿Preferirías el servicio online antes que el físico?

No porque no entiendo mucho las cosas tecnológicas.

Para concluir, ¿Hay algo más que quiera agregar?¿Algún comentario que considere relevante?

No, considero que el supermercado es super bueno. No agregaría nada más.