

INVESTIGACIÓN UX COMERCIO

Diseño de Experiencia de Usuario 2023
Valentina Blanco

LIDER SUPERMERCADO

Servicio dirigido al comercio diario de las personas para abastecer su hogar, donde comprar variedades de productos y a su vez ofrecen distintos tipos de cosas. Este comercio en específico cuenta con dos formatos, HIPER LIDER y LIDER EXPRESS, los cuales tienen la misma función pero uno es más grande que el otro respectivamente y abarca más área de venta.

OBJETIVO

Conocer la experiencia del usuario al momento de ir a comprar al supermercado LIDER. Identificando motivaciones, quejas, aspectos positivos y negativos.

METODOLOGÍA

Para la investigación se realizan entrevistas vía audios (transcripción) y entrevista tipo "encuesta". Esta entrevista se diseñó de manera que el usuario pueda expresarse y contar sobre su historia abiertamente.

MUESTRA

La muestra corresponde a 5 personas, 4 de ellos entre 20 y 30 años, y una última de 55 años. Quiénes frecuentan el supermercado a investigar.

INSIGHTS

A partir de las respuestas de los entrevistados se generan insights mediante conceptos, opiniones, en común que tengan entre ellas.

1.- Precio

En general las personas prefieren mayoritariamente, o comúnmente, el LIDER por sus bajos precios. Se hacen comparaciones con respecto a otros supermercados al momento de comentar acerca de esto y la buena calidad que tiene LIDER. Un par comentó sobre la oferta "precios a mil" que si bien es llamativa, ya no es lo mismo que antes pero aún así sigue llamando la atención para atraer clientes.

2.- Orden

Para la mayoría el orden del supermercado genera una ruta habitual dentro del supermercado, lo que resulta un costumbre el ir a comprar. Al momento de entrar ya saben por qué pasillos ir para hacer una compra más rápida y cómoda.

3.- Ubicación

Según las respuestas, la ubicación del comercio es esencial para la elección del usuario al momento de ir a comprar. Los usuarios recalcaron ubicación de su LIDER como el supermercado más cercano dentro del rango en donde viven. Si bien algunos tienen otros supermercados cerca, ir al LIDER sigue siendo la opción preferencial para estos.

REGISTRO

ENTREVISTA CLIENTE LIDER - COMERCIO

Nombre: Lorena Andrade

Edad: 55

LIDER ubicación: Concón, Hiper

En breves palabras, ¿cómo definirías LIDER?

Es un supermercado grande, con varios tipos de productos, no solo de comida.

¿Qué otros productos tiene?

Tiene varios, ropa, mueblería, útiles escolares, juegos, etc.

¿Por qué razón vienes a comprar a este supermercado?

Principalmente por los precios. Siempre tienen buenas ofertas y en general tienen mucho de todo.

¿Es una preferencia en comparación con otros?

En parte sí, cuando tengo que hacer comprar para la casa, así como rápidas y típicas, voy mucho al LIDER, de repente cuando tengo que buscar cosas más específicas me gusta ir al JUMBO, pero la verdad es que es mucho más barato, me ayuda a ahorrar.

¿Qué es lo que más te llama la atención del supermercado?

Bueno la ubicación es buena, me queda cerca de la casa, relativamente, y es grande. Soy claustrofóbica y en general este super me da mucho espacio como pa' respirar, me siento tranquila. Y bueno tiene de todo.

¿Encuentras todos los productos que necesitas?

Sí, lo que necesito siempre está, no he pasado rabias por cosas que no encuentro.

¿Hay stock normalmente o se desabastece muy rápido el local?

Este LIDER específicamente sí, tiene millones de millones de productos y mucho de ellos también, nunca he estado ahí que esté desabastecido. A no ser en la pandemia, una vez que fui, las primeras veces, como que la gente se llevaba todo, andaban como locos buscando comida.

¿Cuál es tu opinión frente a la relación calidad - precio en los productos que ofrece LIDER?

Es buena dentro de todo, pero siento que el JUMBO tiene mucha más variedad de calidad pero precios muy altos. En cambio en el LIDER es bueno todo igual pero claro harto más barato. Si hago una comparación con lo que gasto en este super que en el otro, la diferencia es bastante alta.

¿Por qué dices que la diferencia es alta?

Bueno porque en el JUMBO compro como 6 cosas y ya estoy redondeando las 100 lucas, aun que en el LIDER igual, o sea en verdad está todo más caro, pero tengo la noción de que es más caro. Y debe ser no sé, porque el JUMBO es para un público de gente de clase más alta y porque tienen más cosas importadas. Harto más la verdad, chocolates, cervezas, comidas sin gluten, tienen este espacio sin gluten que es bastante bueno igual. Y siento que en general el JUMBO tiene esa imagen de ser más caro.

¿Sueles enterarte de los descuentos que ofrece?

No mucho, en verdad es lo que se sabe, de los productos a mil y todo eso.

¿Cómo es para ti la atención al cliente?

En relación a la atención del empleado con el cliente es buena, están siempre dispuestos a colaborar o ayudar en lo que uno necesita.

¿El orden de los pasillos te parece el correcto?

Sí, siempre he tenido super claro igual que el super tiene como una estrategia de venta, y ponen como la ropa y útiles escolares como al principio como para intentar no sé, desviarte de la compra pero en general llego a todas partes y esta todo demasiado bien señalado.

¿Qué opinas de las distintas variedades de productos?

Tienen mucho de Great Value que es bastante buena, pero sería bacán que aplicaran más productos importados, pero me imagino que ahí ya subirían precios o algo así.

¿Cómo es la experiencia respecto a las cajas?

En general siempre está lleno, va mucha gente a este LIDER específicamente, hasta las cajas autoservicio siempre están llenas, pero igual son rápidas.

¿Qué mejora harías en el sistema de LIDER?

Yo creo que abran más cajas, nunca he visto todas la cajas abiertas, en la hora peak es donde deberían haber más cajas abiertas y aún así nunca lo están.

ENTREVISTA CLIENTE LIDER - COMERCIO

Nombre: Lia Brown

Edad: 23

LIDER ubicación: Paseo Viña Centro, Hiper

En breves palabras, ¿cómo definirías LIDER?

Un supermercado bastante completo, con múltiples opciones no solo nacionales, cool.

¿Por qué razón vienes a comprar a este supermercado?

Yo creo que por la ubicación, por la calidad de los productos, sus precios y variedad.

¿Es una preferencia en comparación con otros?

Si, lo encuentro más rápido que otros supermercados.

¿Por qué más rápido?

Porque no se hace tanta fila, tengo la idea de que es como más amplio, no sé.

¿Qué es lo que más te llama la atención del supermercado?

Sus colores y disponibilidad.

¿Encuentras todos los productos que necesitas?

Usualmente sí, casi siempre la verdad.

¿Hay stock normalmente o se desabastece muy rápido el local?

Por lo menos cada vez que voy hay stock y reponen constantemente.

¿Cuál es tu opinión frente a la relación calidad - precio en los productos que ofrece LIDER?

Bastante buena. No he tenido ningún problema con la calidad de los productos y en general es bien barato.

¿Sueles enterarte de los descuentos que ofrece?

Si, generalmente por amigos o cercanos.

Respecto a los beneficios, ¿cómo te enteras de ellos?

Mis cercanos me cuentan sobre las ofertas que encuentran en el supermercado.

¿Cómo es para ti la atención al cliente?

Encuentro que es buena, directa y eficaz. Bien atentos y resuelven mis dudas.

¿El orden de los pasillos te parece el correcto?

No sé si es porque no suelo ir mucho al super pero a veces me pierdo.

¿Qué opinas de las distintas variedades de productos?

Me gusta que tengan más productos a partes de la sección nacional.

¿Cómo es la experiencia respecto a las cajas?

Bien expedito, excepto la del mall, esa es atroz.

¿Qué mejora harías en el sistema de LIDER?

Mejoraría la iluminación del espacio y tener cuidado con los olores.

¿Por qué los olores?

Porque a veces huele mucho a pescado o se mezclan olores como entre todos los productos.

Nombre: Bárbara Vera

Edad: 23

LIDER ubicación: 15 norte mall, Hiper

En breves palabras, ¿cómo definirías LIDER?

No sé, como un supermercado que a mi parecer tiene mejor precio que el resto y tiene igual una alta variedad de productos.

¿Por qué razón vienes a comprar a este supermercado?

Punto uno supongo, que es porque está más cerca de mi casa, peor principalmente porque este líder es HIPER LIDER, es un supermercado super grande y puedes encontrar de todo. O sea, cosas de casa, pan, carne, cosas de baño, alta variedad al final, creo que principalmente por eso y por el precio.

¿Es una preferencia en comparación con otros?

Sí, mil veces. Porque a diferencia de por ejemplo otros super, que cerca de mi casa esta el Santa Isabel y Unimarc y no encuentras tantas cosas como en el LIDER, quizás precios parecidos pero no tanta variedad. Ni la mitad de las cosas que se encuentran en ese LIDER por lo menos.

¿Qué es lo que más te llama la atención del supermercado?

Yo creo que eso, la amplitud que tiene que lo lleva a tener harta variedad en todas sus áreas.

¿Espacio amplio?

Si, porque los otros super no tienen tanto espacio para poner más variedad, al final es más cómodo al ser amplio, pueden poner de todo.

¿Encuentras todos los productos que necesitas?

En verdad sí, la mayor parte del tiempo sí. De hecho el fin de semana pasado fui con mi mamá y curiosamente no encontramos un shampoo que siempre compro, eso fue extraño. No me había pasado.

¿Hay stock normalmente o se desabastece muy rápido el local?

Si muy normal que haya stock, no se desabastece para nada, al menos eso creo yo.

¿Cuál es tu opinión frente a la relación calidad - precio en los productos que ofrece LIDER?

Yo encuentro que es buena, tiene mucha variedad de cosas, a un precio bueno en comparación por el ejemplo con el JUMBO, que suelo ir para allá. Lo encuentro muy caro, si bien hay productos importados, siento que voy para cosas muy específicas, muy puntual. El LIDER es más como para comidas de la semanas, diarias, de hogar. En relación al precio está bien, aun que a veces hacen estas ofertas de productos a mil pero al final es un engaño de publicidad, al final te ofrecen el producto a mil pero te dan menos gramos de producto. Onda pagas mil pero al final viene menos. A grandes rasgos encuentro que está bien, es una principal razón por la que preferimos el LIDER en mi casa.

¿Sueles enterarte de los descuentos que ofrece?

Eh no, solo cuando voy al super y me entero por los carteles.

Respecto a los beneficios, ¿cómo te enteras de ellos?

De repente en las cajas te dan tickets con descuento, pero son descuentos mínimos, de mil pesos, es tan bajo en comparación con lo que pagas.

¿Cómo es para ti la atención al cliente?

Nunca he tenido problema con el LIDER, pero si creo que debería haber más gente paseándose por los pasillos porque de repente uno no encuentra algo y no tiene a quién preguntarle donde están las cosas.

¿El orden de los pasillos te parece el correcto?

Sí, tienen en la entrada toda la parte audiovisual, electrodomésticos que en verdad lo hacen para vitrinear y entraste con algo más, y después ya viene todo lo que es el pan y todo eso. Tengo mi recorrido listo cada vez que voy al supermercado.

¿Qué opinas de las distintas variedades de productos?

Encuentro que es muy alta, el JUMBO tiene más productos importados por lo que es más caro, pero el LIDER tiene variedad de todo, de pan, de ropa, mil jabones, miles de opciones para shampoo, de cereales, galletas, variedad de todo en verdad.

¿Cómo es la experiencia respecto a las cajas?

Recién me entere de las cajas autoservicio, pero no sé si son muy servibles en el HIPER LIDER porque al ser grande como que la gente compra muchas cosas. Y hay millones de cajas, deben ser unas 40 cajas que están siempre funcionando entonces circula todo bastante bien.

¿A qué hora sueles ir al supermercado?

Usualmente voy los domingos en la mañana, antes íbamos los lunes en la mañana, pero siempre en la mañana.

¿Qué mejora harías en el sistema de LIDER?

Si bien el orden de los pasillos me parece bien estratégico, yo creo que reordenaría cosas de vez en cuando, eso serviría como para pasearte más por las cosas que venden. Quizás uno se perdería en el momento pero no sé, como para variar con los espacios, no sé si es una mejora pero yo probaría eso.

ENTREVISTA CLIENTE LIDER - COMERCIO

Nombre: Ignacio Salinas

Edad: 23

LIDER ubicación: El Belloto, Hiper

En breves palabras, ¿cómo definirías LIDER?

Barato, sencillo, es fácil de acceso porque hay como en todos lados según yo, y lo necesario. Siento que es un supermercado que tiene lo necesario más que nada.

¿Por qué razón vienes a comprar a este supermercado?

Lo que pasa es que en mi familia vamos dos veces al supermercado en el mes, vamos al JUMBO y al LIDER, en el JUMBO compramos como muchas cosas que no hay en el LIDER, ¿cachai'? Pero en el LIDER terminamos comprando como las cosas de la canasta familiar como básica, onda arroz fideos, tipo lo más barato. Y más que nada por eso, porque tiene cosas más baratas.

¿Es una preferencia en comparación con otros?

Si hablamos de precio si, pero si hablamos de gusto no.

¿Qué es lo que más te llama la atención del supermercado?

En mi caso, que está cerca de mi casa, lo grande y lo barato.

¿Encuentras todos los productos que necesitas?

No, eso generalmente lo encuentro en el JUMBO.

¿Hay stock normalmente o se desabastece muy rápido el local?

Depende de la fecha, cuando vas a fin de mes o ya muy en la tarde cuando empieza a llenarse por gente que sale del trabajo se desabastece mucho. Como que vas y no encuentras o hay cosas que están en bodega y te dicen que no pueden ir a revisar la bodega hasta el día siguiente, y así.

¿A qué horas esta más desabastecido?

Yo creo que tipo seis, siete de la tarde, cuando la gente sale de la pega. Tipo siete de la tarde.

¿A qué horas vas tú?

Normalmente me gusta ir al super en la mañana, porque no hay gente, está más vacío. Me gusta ir en la mañana.

¿Cuál es tu opinión frente a la relación calidad - precio en los productos que ofrece LIDER?

Yo encuentro que con la inflación si o si las cosas están más caras que lo normal, encuentro que si tienen cosas caras. Por ejemplo esta oferta de los producto a luca, como que encuentro que se cayó el LIDER, con mucha gente he conversado lo mismo. Onda ante cuando tenían los productos a luca era como lo bacán del LIDER. Por ejemplo comprabai' bebida de litro y medio y te salía luca y ahora lo achicaron como a litro y dos cincuenta ml, y eso se notó mucho, yo creo que ahí como que la embarraron.

¿Sueles enterarte de los descuentos que ofrece?

Si, es que sigo un instagram de descuentos que avisa cuando hay ofertas.

¿Cómo es para ti la atención al cliente?

Pucha nunca he tenido problemas con servicio al cliente, una vez a mi mamá le robaron la cartera y le dijeron que ellos no se hacían responsables. Onda habían guardias y nunca pillaron al tipo o no nos dejaban revisar las cámaras, eso fue el único problema pero hace años. Y no sé si compro un producto y lo devuelvo porque está malo, atienden super y hacen la devolución. Una vez compré una banca que venía con una cosa que no me gustó y fui y les dije que tenía esto que no me gustó y me lo cambiaron igual, ni siquiera era problema del producto era una cosa estética.

¿Y la relación empleado cliente?

Lo encuentro muy nada, pero en el JUMBO no sé, atienden mejor.

¿El orden de los pasillos te parece el correcto?

Sabí que sí, hay un par de pasillos que no me agradan pero si, las cosas de las despensas están en una parte, las del aseo en otra, no sé po' el pasillo de los snack están al lado del copete, las verduras al lado de la zona de a granel, con las verduras, y después como al final está la mueblería y las cosas de la casa.

¿Qué opinas de las distintas variedades de productos?

Mira últimamente, encuentro que han aparecido cosas nuevas, de la marca de Walmart, Great Value, pero no encuentro que tengan marcas importadas como el JUMBO. Pero no sé, cosas veganas, sin gluten y todo eso es difícil de encontrar.

¿Cómo es la experiencia respecto a las cajas?

Las cajeras son rápidas pero comparado con la gente que llega como que deberían abrir más cajas. Pero como que no me quejo, casi siempre ocupo las cajas automáticas porque como un par de cosas y funcionan bastante rápido.

¿Qué mejora harías en el sistema de LIDER?

Me gustaría que tengan más variedad de producto, a mucha gente le gusta, y también la parte estética como que podría mejorar.

ENTREVISTA CLIENTE LIDER - COMERCIO

Nombre: Javier Torres

Edad: 27

LIDER ubicación: Concón, express

En breves palabras, ¿cómo definirías LIDER?

Es un supermercado bueno y barato.

¿Por qué razón vienes a comprar a este supermercado?

Por temas de ubicación, me queda cerca de la casa, yo vivo en los Hibiscus atrás del LIDER y se me hace más cómodo. Tengo el JUMBO también cerca pero la diferencia de tiempo y precios es mucha.

¿A que te refieres con diferencia de tiempo?

Es que el JUMBO es más grande y siempre está lleno, va mucha gente, muy pocas veces me encuentro con las filas vacías así que en verdad prefiero ahorrarme ese tiempo e ir directo al LIDER.

¿Es una preferencia en comparación con otros?

Sí, es mucho más cómodo pa' mí y suelo ir a pata. No hago compras grandes así que es mejor el LIDER.

¿Qué es lo que más te llama la atención del supermercado?

Me agrada el espacio, lo encuentro acogedor, algunos dicen que es muy chico pero pa' mí está bien. Y está todo muy ordenado igual, muy cómodo.

¿Encuentras todos los productos que necesitas?

En verdad sí, como te dije, no hago compras muy grandes, voy comprando de a poco lo que necesito porque vivo solo y como lo justo y necesario pa'l momento.

¿Hay stock normalmente o se desabastece muy rápido el local?

En general siempre pillo lo que necesito, no he tenido atao' con temas de stock, pero claro hay fechas en las que todo se va muy rápido. Onda, no sé, pa' las vacaciones que se viene todo Santiago ahí como que hay que tener más ojo e ir antes a comprar pero como por si acaso en verdad.

¿Cuál es tu opinión frente a la relación calidad - precio en los productos que ofrece LIDER?

Encuentro que está piola, tiene hartos productos baratos y según yo son re buenos, tiene hartos de la marca Great Value que creo que es de ellos de hecho y es bacon, tienen en verdad todo lo que busco y de buena calidad.

¿Sueles enterarte de los descuentos que ofrece?

Pucha no, quizás cuando algo al super veo algunos descuentos, pero los típicos que tienen, los de productos a mil y esas cosas.

Respecto a los beneficios, ¿cómo te enteras de ellos?

Bueno como te decía, ahí mismo en el super, y a veces por redes sociales.

¿Cómo es para ti la atención al cliente?

No he tenido problemas como para ir a servicio al cliente, pero en general los trabajadores son medios fríos.

¿Por qué fríos?

Porque como que no tienen ganas de ayudar a veces, y como es chico el super, asumen que podemos arreglárnoslas solos, entonces es una relación media a distancia.

¿El orden de los pasillos te parece el correcto?

Si, tienen una estrategia bien clara en ese sentido, ordenan bien los pasillos para que te pasees por cada uno y te tienes a comprar algo más de lo que necesitas. Y estoy ya acostumbrado a ese orden entonces como que voy directo a lo que necesito.

¿Qué opinas de las distintas variedades de productos?

No sé si hay mucha, porque lo que compro es muy básico, pero he visto varias marcas igual. Quizás no tantas como tiene el JUMBO, que claro tiene cosas importadas pero igual se defienden con sus marcas.

¿Cómo es la experiencia respecto a las cajas?

Es rápido y aparte tienen las cajas autoservicios, que específicamente en mi caso, son muy útiles y rápidas.

¿Qué mejora harías en el sistema de LIDER?

Yo creo que no me gusta de este LIDER que no es muy limpio, siento que siempre está medio sucio, pero de LIDER como línea de supermercado está bacán, quizás un poco más de variedades, no sé. Pero eso.