

Supermercado Líder

Preguntas de la entrevista

1. ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?
2. ¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?
3. ¿Con que frecuencia viene al supermercado?
4. ¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?
5. ¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?
6. ¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?
7. ¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?
8. Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?
9. Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?
10. ¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?
11. ¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?
12. ¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?
13. ¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?
14. ¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)
15. ¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?
16. ¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?
17. Cuando tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?
18. ¿Que mejoraría del servicio?
19. ¿Qué es lo que más le gusta del Líder?
20. ¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?
21. Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder
22. ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

ENTREVISTA 1

Nombre: Paulina Fuentes

Edad: 39 años

1-¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Si me gusta, porque puedo comprar las cosas que necesito para mi hogar.

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Me relajo, ya que puedo salir de mi rutina

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Cada dos veces al mes.

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Cuando llega mi esposo de su trabajo, en las tardes.

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque los precios son convenientes y hay más variedad de productos.

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Los días jueves o viernes, antes de fin de mes porque hay menos personas, entre 18 y 19 horas.

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Las necesidades del hogar, como alimentos, productos de higiene, etc.

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Suelo desviarme a otro sector de cosas que me llamen la atención, me gusta hartito vitrinear y descubrir las ofertas o descuentos que tiene el líder

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Una a dos horas.

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Al ingresar es rápido, pero al momento de pagar se hacen filas muy largas y es más lento avanzar.

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Las veces que he ido a sido buena, lo malo es el poco personal y la confusión a veces de los precios

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto? Sí, aunque falta más personal a quien preguntarle dónde encontrar los productos.

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Regular, con un 5, ya que encuentro las cosas que busco, pero igual a veces me surgen inconvenientes, por ejemplo, cuando no se un precio de un producto no hay personal para preguntar y las máquinas de precios están la mayoría se encuentran fuera de servicio

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Lo calificaría con un 5, ya que muchas veces no hay a quien preguntarle por ciertas dudas o precios.

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

En épocas de navidad porque hay mucha gente y no he podido hacer cambios de los productos, la que las filas son muy largas

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

Si responde, cambiando el producto, aunque a veces es un poco lento.

18-¿Que mejoraría del servicio?

Mas personal

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Que siempre hay productos nuevos y tiene precios muy convenientes

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

La poca seguridad y personal

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Que tienen bajos precios, variedad del producto y tienen ordenado.

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Bajos precios

ENTREVISTA 2

Nombre: Cesar Figueroa

Edad: 50 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Si me gusta bastante porque puedo adquirir todas las cosas que necesito para el hogar

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Satisfacción y a veces me entretiene ya que veo cosas que me gustan y son de mi interés

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Una vez a la semana

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Cuando me faltan cosas específicas en la casa y siempre después del trabajo cuando tengo tiempo libre

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque es el supermercado más completo y grande de la comuna, siempre tienen todo lo que necesito, tienen de todo en variedad

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Los viernes por la tarde cuando tengo libre.

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Cosas que me faltan de alimentos, para el hogar y cosas para el auto

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Voy directamente a lo que necesito, aunque a veces igual me desvié, dependiendo el tiempo disponible que tenga

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Poco unos 30 minutos, aunque a veces depende la cantidad de gente que se encuentren en las cajas, ya que la mayoría de las veces me demoro mas en pagar que en elegir las cosas que necesito.

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Al ingresar es más rápido que al salir, porque las filas son lentas y tediosas muchas veces cuando ando apurado

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si siempre

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Fue buena, voy a comprar y me voy al tiro, si el único momento fome y latero son las filas

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Si

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Con un 5 solo por las filas

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Con un 5, ya que nunca necesito de ellos porque se me olvidan los pasillos de memoria

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

No

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace? Si

responde por ejemplo cuando he comprado ropa y me queda chica la talla voy al servicio al cliente y me atienden super bien y cambian el producto, lo malo es que el sistema es muy desordenado y pequeño el lugar y se junta bastante gente

18-¿Que mejoraría del servicio?

Aumentar el personal y tal vez cambiar la ubicación del servicio al cliente porque esta a la entrada y siempre hay mucha gente lo cual molesta

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Que es barato

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Hacer filas

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Precios bajos, el orden y servicios adicionales como cajero y farmacias

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Precios bajos.

ENTREVISTA 3

Nombre: Ana Gutiérrez

Edad: 30 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Nunca me ha gustado y ahora menos por el tema de la contingencia nacional que existe ahora, es colocar en riesgo la vida de un componente de la familia.

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Miedo y temor de ser contagiado por la cantidad de personas que deja ingresar en un lugar cerrado y que transitan constantemente.

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Actualmente voy 1 vez al mes

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Solo cuando faltan cosas esenciales o para comprar la mercadería, cosas puntuales que faltan en el hogar y son de importancia como los insumos básicos

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque es el más barato y grande de la comuna

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Los días martes y sábados usualmente en la mañana

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Insumos básicos para mantener la despensa completa

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Solo a lo que necesito, intento estar la menos cantidad de tiempo posible adentro

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Uno se demora más en salir del supermercado que en entrar porque son tan precarias las medidas a la entrada que es un trámite super rápido y al salir porque las filas en las cajas son eternas, asique como 1 hora aproximadamente

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Me demoro en la espera al pago, son tiempos bien lentos la verdad

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

A veces dependiendo el stock

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Con el tema de hoy en día la experiencia no es muy buena por el tema de la aglomeración de la gente, la demora, siento que el supermercado líder no tiene las condiciones sanitarias que se necesitan hoy en día con el tema de la pandemia, falta mayor información tanto para los usuarios, ya que no respetan las señaléticas ni la distancia

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

La verdad no, porque es muy poco el personal disponible, por ejemplo, en la zona de cajas, ya que de la variedad de cajas que se encuentran ni la mitad se encuentra operativa y eso hace que se aglomere mas la gente al momento de pagar

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Un 4

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 5 porque pocas veces requiero de su ayuda

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

No

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

Si, nunca ponen problema, son super amables pero desordenados para atender

18-¿Que mejoraría del servicio?

Contar con mayor contratación de personal en general y especial para las medidas de sanitización, porque el guardia es el guardia no puede andar pendiente de ese tema y habilitar personal que se encarguen solo de ese tema y que el uso de alcohol gel y toallitas desinfectantes sean obligatorias no opcionales para otorgan mayor seguridad. También habilitar más cajas para que la atención sea más fluida

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Me gusta porque es el que me queda mas cerca de mi casa y el más grande, también sus precios

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Que no tienen mucha variedad de alimentos veganos y están mal distribuidos, siempre me cuesta encontrar para mi hijo

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Las ofertas solamente y el espacio que tiene porque es amplio

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Grandes empresas que han lucrado con este tema de la pandemia, se llenan los bolsillos de dinero de todos y aun así no implementan un sistema de sanitización seguro

ENTREVISTA 4

Nombre: Damaris Retamal

Edad: 32 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Solo a veces cuando voy con mi mama o necesito cosas importantes

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Nada, a veces estrés cuando hay mucha gente y tengo que hacer fila y me atraso con mis planes

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Una o dos veces a la semana

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Las veces que he ido al supermercado a sido porque he tenido que acompañar a mi mama o cuando tengo alguna junta con mis amigos y necesito cosas especificas

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque es más barato y cuando tengo que comprar yo las cosas le conviene bastante a mi bolsillo.

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Los lunes porque no anda tanta gente y los viernes cuando tengo que realizar compras para algún evento del fin de semana.

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Cosas que faltan de comer importantes

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Si, sobre todo cuando voy sola y apura voy a lo que voy

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Unos 40 minutos o más, todo el tiempo se me va en la fila o a veces incluso pierdo tiempo tratando de descubrir el precio de un producto porque hay muy pocas maquinas de precio y para que hablar de los vendedores que nunca están cuando los necesitas.

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Bueno claramente al salir son muy largos en las cajas generales y en las de autoservicio igual que son las que deberían por lógica ser más rápida por la cantidad de productos que te limitan

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si, pero cuando busco productos específicos de acuerdo a la alimentación me cuesta, por ejemplo, mi hermano es celíaco y cuando tengo que buscar sus productos con mi mama nos demoramos un montón tenemos que ir pasillo por pasillo y producto por productos porque no tienen una sección específica.

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué? Ahora latera porque mira la fila se demora un montón y es la de autoservicio entre comillas porque aún así hay una cajera, aparte el espacio es super chico todos se amontonan al final.

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Mas o menos

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Entre 4 y 5 por todo lo que te dije antes, el tema de fila, la confusión de precios y los alimentos específicos.

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 4 son pocos y a veces pesados al contestar

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

No

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

Nunca he tenido algún problema asique nos

18-¿Que mejoraría del servicio?

Mira a mí no me gusta hacer fila, es mucha la espera y cuando ando apurado voy al autoservicio y siempre esta lleno igual porque tiene muy pocas cajas y el sistema es pésimo, de autoservicio tiene poco porque igual tienen a una cajera y se arma un enredo y desorden adentro, aparte de perder tiempo asique el autoservicio claramente cambiario su modalidad. También aumentar el personal porque mi mama que ya es mayor a veces se pierde adentro porque es muy grande y no hay nadie que la pueda orientar. Ah y también mira igual en mi familia son exquisitos con lo alimento que consumen, unos son vegetarianos y mi hermano es celiaco y a veces cuando me manda es super difícil porque tienen muy poca variedad y los productos están dispersos en todos lados, deberían tener una zona especifica para eso como en el jumbo.

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Lo barato y orden

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Todo lo que te mencione antes

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Solo los precios bajos

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Económico

ENTREVISTA 5

Nombre: María José Pereira

Edad: 47 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Si me gusta ir porque es entretenido y me distrae

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Pena porque gasto dinero, pero igual felicidad porque me pongo a vitrinear y me distraigo y salgo de la rutina

3-¿Con qué frecuencia viene al supermercado?

3 veces a la semana

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Ahora compro para tener de repuesto y cuando hay alguna actividad extra en la casa y también cuando me quiero distraer y me llegan al correo nuevas ofertas, así que aprovecho para economizar y verle cosas a mis hijos o para el hogar

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque es más barato, puedo economizar y me queda a un par de cuadras de mi casa

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Me gusta los martes, jueves y sábado en la mañana

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Compro de todo y muchas cosas, pero siempre lo mas barato para ahorrar, generalmente me voy a las ofertas de electro y sección de ropa de niños

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Me desvió siempre porque me encanta vitrinear y pasar por todos los pasillos, porque aparte siempre ando comparando precios.

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Entre 1 y 2 horas

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Al pagar se requiere a veces de mas tiempo por las filas, pero como yo ando siempre tranquila sin apuros no me afecta mucho la verdad, aprovecho ese tiempo de espera a revisar las cosas que llevo

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si siempre encuentro todo y a veces cosas bien novedosas y originales para la casa

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Fue buena, pero lo malo es que algunas cosas no tenían precios así que tendré que verlos al pagar en la caja

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Si a veces

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Un 5 por las ofertas y lo económico que me sale , pero si deberían mejorar algunas cosas internas.

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 5 porque a veces voy a preguntar en una sección y no hay nadie que pueda ayudarte

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

Si una vez no encontraba un producto y me demore mucho en encontrar una vendedora y cuando le pregunte la duda que tenia la vendedora me saco el precio en la cara y mas encima no era el que salía, cuando fui a la caja ella no me quería hacer caso y trato mal

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

Si me lo cambian sin problema

18-¿Que mejoraría del servicio?

La atención que entregan los vendedores a veces es super de mala gana y los cartelitos de los precios igual, yo tengo mala vista y es muy pequeña la información y precio que ponen y a veces ni se entiende, aparte cuando no se o tengo duda busco esas maquinitas que te ayudan a ver el precio y siempre están malas, y acabo acumulando y preguntando en caja

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

La calidad de los productos

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Bueno todo lo que dije antes y también igual los pasillos que son muy estrechos y cuando anda harta gente se forma un desorden y nadie respeta la distancia ahora con este tiempo de pandemia

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Las cosas novedosas que tienen para el hogar y precios bajos

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Líder precios bajos siempre

ENTREVISTA 6

Nombre: Matías Segura

Edad: 20 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

No porque es una perdida de tiempo y por el tema de los estudios y deberes que tengo es bien poco lo que tengo libre

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Cuando está lleno un poco de estrés y me empiezo a poner inquieto porque empiezo a calcular si me alcanzaran mis tiempos es que soy super organizado por eso, no me gusta que mis planes se cambien y a veces las filas me embarran todo

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

No voy mucho solo para cosas muy importantes y cuando mi mama no puede ir

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Pocas solo cuando me faltan productos personales importantes o mi mama me manda a comprar cosas de comer especificas

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque tiene precios más baratos y me gusta ahorrar.

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Es relativo depende mi itinerario

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Cosas personales de limpieza

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Siempre directamente a lo que voy

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Es relativo dependiendo la cantidad de gente en las filas

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Al pagar a mí se me hace eterno

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Buena pero a la hora de pagar como te dije es latoso, es que las cajas son muy pocas y se llenan altiro y cuando uso autoservicio es un desorden y confusión siempre

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Si

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Un 6 solo por el tema de la zona de cajas

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 6 supongo nunca he necesitado de su ayuda

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

No

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

No lo sé nunca he tenido

18-¿Que mejoraría del servicio?

Es que pusieran más cajas de autoservicio y ampliar esa zona, es super chica y se junta mucha gente, aparte limitan cantidad de producto y a veces ni las respetan, además ni siquiera es autoservicio, lo único que uno hace solo es marcar los precios, pero igual el pago se hace en una caja con una sola cajera, asique todo lo que constituye al autoservicio cambiaria

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Los precios.

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

El autoservicio

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Buenos precios y el estacionamiento es amplio

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Cosas baratas y filas

ENTREVISTA 7

Nombre: Melanie Puebla

Edad: 41 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Antes si para distraerme y mirar los productos, pero ahora por la pandemia no me gusta, porque me da miedo contagiarme y aparte tengo que estar pendiente de muchas cosas aparte de los productos que necesito, ya que las personas no respetan la distancia y tengo que tener mucho cuidado

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Un poco de estrés porque se que voy a tener que estar con mis 5 sentidos a full viendo que nadie se me acerque, tener cuidado con la mascarilla, lo que toco, que no se me olviden los productos que tengo que comprar y como voy sola tengo que estar mucho más preocupada de todo eso, produciéndome mucha ansiedad

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Normalmente una vez al mes y raramente vengo mas de una vez al mes

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Solo a comprar la mercadería y todo lo que necesitamos para el mes, comida, útiles de aseo, comida para la mascota, entre otras cosas mas

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

No tengo preferencia, solo voy porque es el más grande y completo de la comuna

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Generalmente los días lunes y en la mañana porque anda menos gente

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Mercadería para abastecer la casa

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Antes me desviaba para ver cosas x, pero ahora en pandemia voy específicamente a lo que necesito con una lista para comprar todo lo que se necesita en el hogar y no olvidarme de nada para no tener que volver, siempre voy ordenadamente por los pasillos.

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Lo normal 1 hora o mas dependiendo de la cantidad de productos que tenga que comprar

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Como voy temprano casi nunca tengo que hacer fila y esperar

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si, siempre encuentro, tal vez no la marca que quería, pero si hay y a precios económicos a excepción de los productos vegetarianos y veganos que encuentro que hay muy poca variedad de producto y marca

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Buena

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

En cuanto al personal nunca he necesitado su ayuda la verdad asique no lo sé, pero los guardias y cajeras son super respetuosos y amables

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Un 6 porque siempre habrá algo que mejorar, nada es perfecto

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 6 en cuanto a los guardias y cajeras que son muy educados en medidas de seguridad, respetuosos y amables

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

No, pero una vez compré por internet y tenia que retirar en la tienda de forma presencial y tuve que hacer una fila en el servicio al cliente, estaban todos los diferentes casos juntos, no había una zona especifica para retiro de producto para llegar y salir con él, era muy desordenada la organización, tramitan mucho el proceso

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

Si responde, el personal te atiende bien, pero es muy tardío, hay que tener paciencia y esperar mucho y por vía online es lo mismo responden, pero se demoran mucho, el trámite es largo.

18-¿Que mejoraría del servicio?

La página web es muy lenta y cuando he comprado por pickup al momento de venir a retirar es super lento porque igual tengo que hacer fila y esa no es la idea, aparte cuenta pagar. También mejoraría el tema de los alimentos vegetarianos son muy pocos y están muy dispersos, y también el autoservicio, esta todo mezclado y desordenado.

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Precios bajos

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Que no tiene servicio Junaeb y más stock en productos vegetarianos y veganos

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

El orden y personal

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Comprar.

ENTREVISTA 8

Nombre: Yasna Urra

Edad: 54 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

No me gusta ir es una perdida tiempo, pero es necesario y hay que hacerlo

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Me produce estrés y agotamiento porque es mucha la pérdida de tiempo

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Cada 20 días o una vez al mes

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Junto que me falten varias cosas para ir y aprovechar la vuelta y comprar todo lo necesario no cuando me faltan pocas cosas, junto una cierta cantidad de productos

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Tiene gran variedad de productos y los precios son mejores que en otros, pero es muy grande y pierdo mucho tiempo en buscar entre una cosa y otra

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Voy en la mañana o horarios que yo sé que va haber poco publico

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Productos básicos, arroz, tallarines, harina y otras más, cosas de abarrote

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Voy a buscar lo que tengo que buscar y no vitrineo porque apenas entro me quiero puro ir

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Entre 1 hora en elegir los productos y pagar después

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Al entrar rápido, pero al momento de pasar por caja es lento porque la gente lleva bastantes productos y es mas demoroso el paso por la caja sobre todo ahora en pandemia

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Normal porque ya es costumbre que las cajas sean lentas, a veces hay productos que no coinciden los precios que están marcados y al momento de pasar por caja tiene que ir otra persona a verificar el precio y es incómodo y Fome

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

No, es que lo que pasa que en otros supermercados el personal está más atento al cliente y en el líder no es así, generalmente andan medio mal gestado, con mal animo

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Entre un 4 y 5, por lo que dije antes

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 4 que es suficiente porque el personal siempre anda frustrado y el trato es malo con la gente, cuando uno les pregunta nunca saben y no te ayudan, eso no me gusta

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

Si que es algo bien común la verdad , que es cuando uno toma un producto que dice un determinado precio y al momento de pasarlo por caja no es y uno tiene que decirle y la cajera no te creo y tiene que mandar a buscar el producto a otra persona , entonces a veces uno mismo tiene que ir y sacarle foto para mostrar y asi te puedan creer , de echo esa vez el personal me dio a entender como si yo hubiese cambiado las etiquetas del producto a mi conveniencia ,pero es un tema que se da a nivel del funcionamiento del supermercado y personal estresado

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

En general cuando uno va a la atención cliente es lento pero la atención es buena, te hacen el cambio sin problema, en ese sentido bien

18-¿Que mejoraría del servicio?

Yo creo que mejoraría del servicio es que las empresas y en general todo lo hacen las personas por lo tanto si las personas que trabajan en el líder están trabajando conformes y contentos con su trabajo debería ser el servicio mejor , porque los alimentos y productos que venden ellos no te atienden a ti mismo, te atiende el personal y este es en el fondo el que hace al supermercado y creo que en ese sentido hay que mejorar no sé , hacer cambios internos para que la calidad de la atención de ellos sea buena en general de todos de echo una vez fue a comprar a la zona de cecinas ahí mismo y le pedí si me podían dar y me dijeron que no porque ya habían limpiado las maquinas y yo les dije que aun faltaban 30 minutos para que se hiciera el cierre y como no me podía cortar si estaba ahí mismo y solo se excuso y no me dio el producto.

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Tiene variedad uno encuentra cosas para el jardín, las mascotas, ropa y zapatillas que son cosas entretenidas de comprar, eso me gusta. Y en general tienen buenas y harta variedad de verduras

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Todo lo que dije antes, mejorar la atención del personal y orden en los precios para que no sea para uno un tramite engorroso ir al supermercado que debería ser algo liviano y entretenido de hacer se convierte en una carga cuando no coinciden los precios, las cosas están mal puestas y no te atienden bien cuando tienes una consulta y te atienden de mala gana o simplemente te dicen que no pertenecen a ese pasillo y tienes que ir a otro

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Variedad y precios

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Me viene un cansancio y me estresa en puro pensar que tengo que ir al supermercado, aunque es más económico que otros

ENTREVISTA 9

Nombre: Matías Vega

Edad: 28 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Si me gusta porque puedo elegir los productos que mas me gustan y hay mucha variedad, aparte me gusta en general salir yo a comprar mis cosas porque así puedo encontrar exactamente lo que estoy buscando.

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

En este último tiempo me produce incomodidad por la pandemia, pero por lo general me produce una buena sensación al encontrar y comprar mis cosas.

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Poca ya que las compras generalmente la hacen mis papas

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Solo voy cuando tengo que ir a comprar las cosas que a mí me hacen falta, cosas personales y alimentos específicos para el estilo de vida que llevo yo

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque s una cadena muy conocida y grande

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

La hora ideal es en la mañana porque en la tarde se llena mucho con las personas que salen de sus trabajos y pasar hacer compras del mes

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Cosas específicas y personales

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Si la mayoría de las veces me desvió e incluso termino llevando cosas que no necesitaba en el instante.

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Entre uno 25-30 minutos sin contar el tiempo en caja que es relativo dependiendo la gente que se encuentre

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Buenos y prudentes dependiendo del horario

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Siempre encuentro todo y lo suficiente

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Es positiva porque siempre encuentro todo

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Si

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Con un 6 ya que le falta un punto porque si en los horarios punta se aglomera mucha gente y no respeta la distancia en las cajas o en los pasillos y nadie está pendiente de esto.

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 6 siempre me dan una solución

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

Hasta el momento algunos cuando he tenido problema con los descuentos que a veces faltan productos o están malos los precios.

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

No

18-¿Que mejoraría del servicio?

Mejoraría la fiscalización en pasillos para que no exista aglomeración de personal y se respete la distancia social, también que por lo general exista una mayor fiscalización dentro de la totalidad del supermercado en cada uno de los pasillos, que se hagan comunicados recordatorios por los parlantes para tener distancia, que comuniquen más a la gente

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

La especialidad y precios.

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Pocas cosas la verdad, el orden de los precios tal vez y eso que mencione sobre las medidas sanitarias

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Lo amplio que es, la variedad de productos que tiene y de buena marca, y sobre todo que tienen muchos puntos estratégicos independiente del líder que sea

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

La cadena de supermercados de Walmart

ENTREVISTA 10

Nombre: Nicolas Romo

Edad: 24 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

En general sí, pero debido a esto de la pandemia, se ha vuelto algo tedioso ir a veces al supermercado, en especial por el hecho de tener que desinfectar los productos, etc. Me gusta porque es interesante ver la cantidad de variedad de productos que se puede encontrar. Muchas veces encuentro algo que no había visto antes y lo compro para ver que tal.

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Como te decía, en general me da gusto, pero ahora, debido a la pandemia, el hecho de tener que ir con muchos cuidados tales como mascarilla y distanciamiento social, para posteriormente desinfectar los productos, lo han vuelto tedioso, y en especial cuando está lleno de gente.

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Diría que unas 2 veces a la semana. En especial para compras pequeñas.

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Normalmente cuando hay días con buen tiempo y me dispongo a hacer actividades al aire libre durante la tarde. Aprovecho de comprar algo para beber y uno que otro snack.

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

La verdad es que el Líder no es mi supermercado favorito. Sí lo era, pero debido a la pandemia, he notado que es el supermercado que posee mayor flujo de gente, y a la vez, tristemente, el que posee menos protocolos sanitarios, bajo mi percepción.

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

Cualquier día de la semana, pero en horario de almuerzo. Porque por experiencia he notado que es cuando hay menos flujo de gente.

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Normalmente son compras de snacks para actividades de media tarde. Por lo general compro agua o jugo, y un snack. Puede ser algo dulce o salado.

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Voy directamente por lo que necesito.

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Aproximadamente 15 minutos. A veces menos.

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Entro inmediatamente, no me ha tocado hacer fila. En la caja, depende, normalmente un máximo de 8 minutos cuando hay poca gente, pero si hay mucha me demoro demasiado y las cajas de autoservicio no son el gran aliado que digamos

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

En general sí

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Casi siempre es buena, porque casi siempre encuentro los productos que busco.

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Como te respondí anteriormente, en general sí.

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Le pondría nota 4. Si bien, la gran mayoría de las veces encuentro el producto que necesito. Actualmente, respecto a la pandemia, no encuentro que se respeten las normas al interior del recinto. A veces no toman la temperatura y no dan alcohol gel. Además, diría que el distanciamiento social es casi nulo.

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 5. En general nunca se halla personal en los pasillos como para hacer consultas, etc. Pero, por el contrario, las cajeras son bastante cordiales.

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

Si por servicio se refiere a la venta, sí. Me ha pasado que más de una vez he comprado algún producto vencido, o inclusive incompleto.

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

La verdad no sabría responder, porque una vez que llego a mi casa con los productos, me percató del problema, y nunca he ido a reclamar, puesto que la burocracia que conlleva tener que ir nuevamente al establecimiento, explicar el problema, presentar la boleta, etc., es absolutamente desmotivador.

18-¿Que mejoraría del servicio?

El orden de los productos en las góndolas, habilitaría más cajas porque siempre faltan y pondría más medidas sanitarias por el Covid-19 (aforo, etc.)

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Los productos norteamericanos que importan. Especialmente de la línea Great Value.

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Que las góndolas casi siempre están desordenadas, al igual que los precios

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Que dispone de muchas cajas de autoservicio, lo cual es moderno y ahorra tiempo, también La gran cantidad de productos norteamericanos importados y que casi siempre tiene ofertas y/o precios bajos en los productos que más demando.

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

Walmart.

ENTREVISTA 11

Nombre: Sebastián Castillo

Edad: 23 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

No me gusta ir mucho al supermercado porque me demoro mucho y no tengo mucha paciencia por eso

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Me da lata ir al supermercado por el tema se las filas

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Una vez al mes

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Cuando falta algo para la casa

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque tiene precios bajos todos los días

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

A mi parecer cualquier día y horario porque voy cuando me mandan no mas

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

Las cosas necesarias para la casa como comida y artículos de aseo

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

Voy directo porque no me gusta darme vueltas

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Como 1 hora dependiendo las filas

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Depende los días porque no todos son iguales, depende la cantidad de gente

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Si siempre suelo encontrar lo que voy a comprar

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Buena experiencia supongo

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Si encuentro al personal para que brinde la ayuda que necesito si

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Un 6 porque es bueno, pero siempre se puede mejorar

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Un 6 en cuanto a las cajeras

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

No he tenido ninguna hasta ahora la verdad

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

No

18-¿Que mejoraría del servicio?

Una persona que solo este encargado de satirizar constantemente los carros de compra ya que por ahora es solo opcional si uno quiere limpiarlos con las toallas desinfectantes

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

Lo que más me gusta es que es grande, me gustan los lugares amplios y la variedad de productos

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Las filas

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

Sus buenos productos y la gran variedad de estos

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

El eslogan que tiene de precios bajos

ENTREVISTA 12

Nombre: Héctor Pérez

Edad: 47 años

1- ¿Le gusta venir al supermercado? ¿Por qué?

Si me gusta porque lo encuentro entretenido

2-¿Qué le produce tener que ir/venir al supermercado?

Satisfacción de comprar lo que se necesita

3-¿Con que frecuencia viene al supermercado?

Una vez a la semana aproximadamente

4-¿En qué ocasiones suele venir al supermercado?

Cuando se necesitan varias cosas para el hogar

5-¿Por qué prefiere venir a Líder y no otro supermercado?

Porque encuentro todo lo que necesito

6-¿Qué días y horarios prefiere venir al Líder? ¿Por qué?

A mediados de semana y a medio día porque anda menos gente

7-¿Cuál es el motivo de su compra? ¿Qué viene a comprar?

De todo lo que necesito en realidad

8-Cuando va al supermercado ¿Va directamente a lo que necesita o suele desviarse a otro sector?

No precisamente lo que voy a comprar porque a veces llevo algo en mente y resulta que voy por 2 cosas y al final me llevo 10

9-Generalmente ¿Cuánto se demora en comprar?

Como 1 hora o más a veces

10-¿Cómo son los tiempos de espera (al ingresar y hora de pagar)?

Relativos

11-¿Suele encontrar todo lo que necesita o está buscando a la hora de venir al supermercado?

Siempre encuentro todo lo que busco

12-¿Cómo fue su experiencia con el servicio? ¿Por qué?

Buena y la mayoría de las veces es así, por eso siempre vengo a este supermercado

13-¿Estas satisfecho con la atención recibida al interior del recinto?

Si, bien satisfecho, los pasillos están ordenados y la mercadería siempre está en los mismos pasillos, nunca la cambian así que se me los pasillos de memoria ya.

14-¿Cómo calificaría el servicio? ¿Por qué? (De 1-7, 1 muy malo, 7 muy bueno)

Un 6

15-¿Cómo calificarías la atención del personal del 1-7? ¿Por qué?

Amables, pero en ocasiones hay algunos vendedores que no son muy simpáticos para responder

16-¿Ha tenido alguna mala experiencia con el servicio? ¿Cuál?

Si una vez compramos unos productos de carne y al llegar a la casa y abrirlos estaba la carne descompuesta y la fuimos a devolver y la cambiaron sin problemas, aunque tuvimos que esperar un largo tiempo para ser atendidos

17-Cuándo tiene algún problema con su compra, ¿Líder responde? ¿De qué manera lo hace?

Si cuando tengo un inconveniente voy al servicio al cliente que no es instantáneo, pero te resuelven con facilidad el problema

18-¿Que mejoraría del servicio?

Mejor el servicio de atención al cliente en el tema de la rapidez, tal vez añadir mas personal o tener una mejor organización

19-¿Qué es lo que más le gusta del Líder?

El sector de las carnes

20-¿Qué es lo que menos le gusta del Líder?

Las filas en las cajas que se vuelven tediosa y como dije antes la zona del servicio al cliente

21-Nombra 3 cosas positivas del supermercado Líder

La limpieza, orden y variedad de productos

22-¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar Líder?

La carne y el copete