

Strefa przedsiębiorcy

2017-11-13

Badanie jakości sieci kawiarnianych



Polski Instytut Badań Jakości przeprowadził panel tajemniczych klientów (z ang. mystery shopper), którzy udali do badanych popularnych sieci kawiarnianych, aby zgodnie z opracowanym modelem ocenić ich funkcjonowanie, zachowując się przy tym jak „zwykli” konsumenci, którzy zamówili kawę Cappuccino i ciastko.

W badaniu uwzględniono lokale należące do następujących sieci: Blikle, Carte D`or, Costa Coffee, Cukiernia Sowa, E.Wedel, Gorąco Polecam, Green Caffè Nero, Grycan, McCafe, So! Coffee, Starbucks

Zdaniem ekspertów PIBJA oraz zaangażowanych w badanie audytorów każdą kawiarnię można oceniać w 4 głównych wymiarach, którym przypisano różne wagi, wpływające na wynik końcowy:

- Czystość i funkcjonalność lokalu - 15% wpływu na ocenę końcową;
- Jakość obsługi klienta - 30% wpływu na ocenę końcową;
- Jakość zamówionej kawy oraz ciastka - 30% wpływu na ocenę końcową;
- Szerokość oferty - 25% wpływu na ocenę końcową.

Biorąc pod uwagę 4 wyżej wymienione grupy kryteriów, które składały się na model ostatecznej oceny, za najlepszą sieć kawiarni tajemniczy klienci i eksperci PIBJA uznali Green Caffè Nero, która zdobyła łącznie 96% (na możliwych 100%). Na drugim miejscu, z notą ostateczną 93%, znalazły się Cukiernie Sowa. Pierwszą trójkę zamyka Costa Coffee - 91%.

Źródło: Polski Instytut Badań Jakości (op.pb)

Źródło: <http://paliwa.pl/strona-startowa/archiwum/badanie-jakosci-sieci-kawiarnianych>