

MARKETAGENT.COM

TRŽNE IN MNENJSKE RAZISKAVE NA INTERNETU



**Test trgovin  
Drogerije in parfumerije**



Februar 2011

## Metodologija:

---

- \_ **Metoda:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- \_ **Merski instrument:** Spletni intervjuji s pomočjo Marketagent.com reSEARCH platforme
- \_ **Vzorec:** aktivni uporabniki interneta iz Slovenije v starosti med 14 in 59 let
- \_ **Velikost vzorca:** n = 766 neto intervjujev, naključni izbor po kvotah
- \_ **Obdobje zbiranja podatkov:** 10.1.2010 – 21.1.2010
- \_ **Screening:** Starost
- \_ **Ciljna populacija:** aktivni uporabniki interneta iz Slovenije v starosti med 14 in 59 let
- \_ **Nagrade:** Bonus točke v denarni protivrednosti
- \_ **Dolžina:** 45 zaprtih/odprtih vprašanj
- \_ **Vodja projekta:** Marketagent.com, Primož Logar
- \_ **Kontakt:** Primož Logar (p.logar@marketagent.com)



## Struktura vzorca v ciljni skupini

Osnova	Celoten vzorec		Ciljna skupina	
	766	v %	761	v %
<b>Spol</b>				
Moški	383	50,0%	379	49,8%
Ženski	383	50,0%	382	50,2%
<b>Starost</b>				
14 - 19 let	75	9,8%	75	9,9%
20 - 29 let	161	21,0%	159	20,9%
30 - 39 let	177	23,1%	177	23,3%
40 - 49 let	175	22,8%	175	23,0%
50 - 59 let	178	23,2%	175	23,0%
<b>Regija</b>				
Gorenjska	75	9,8%	74	9,7%
Primorska	101	13,2%	100	13,1%
Jugovzhodna Slovenija	55	7,2%	54	7,1%
Osrednjeslovenska	28	3,7%	28	3,7%
Savinjsko-posavska	196	25,6%	195	25,6%
Koroška	120	15,7%	119	15,6%
Podravska	44	5,7%	44	5,8%
Pomurska	147	19,2%	147	19,3%



---

# Rezultati:



## 17. Prosimo, ocenite v kolikšni meri so za vas osebno pomembni sledeči kriteriji med nakupovanjem v drogerijah oziroma parfumerijah? [...]

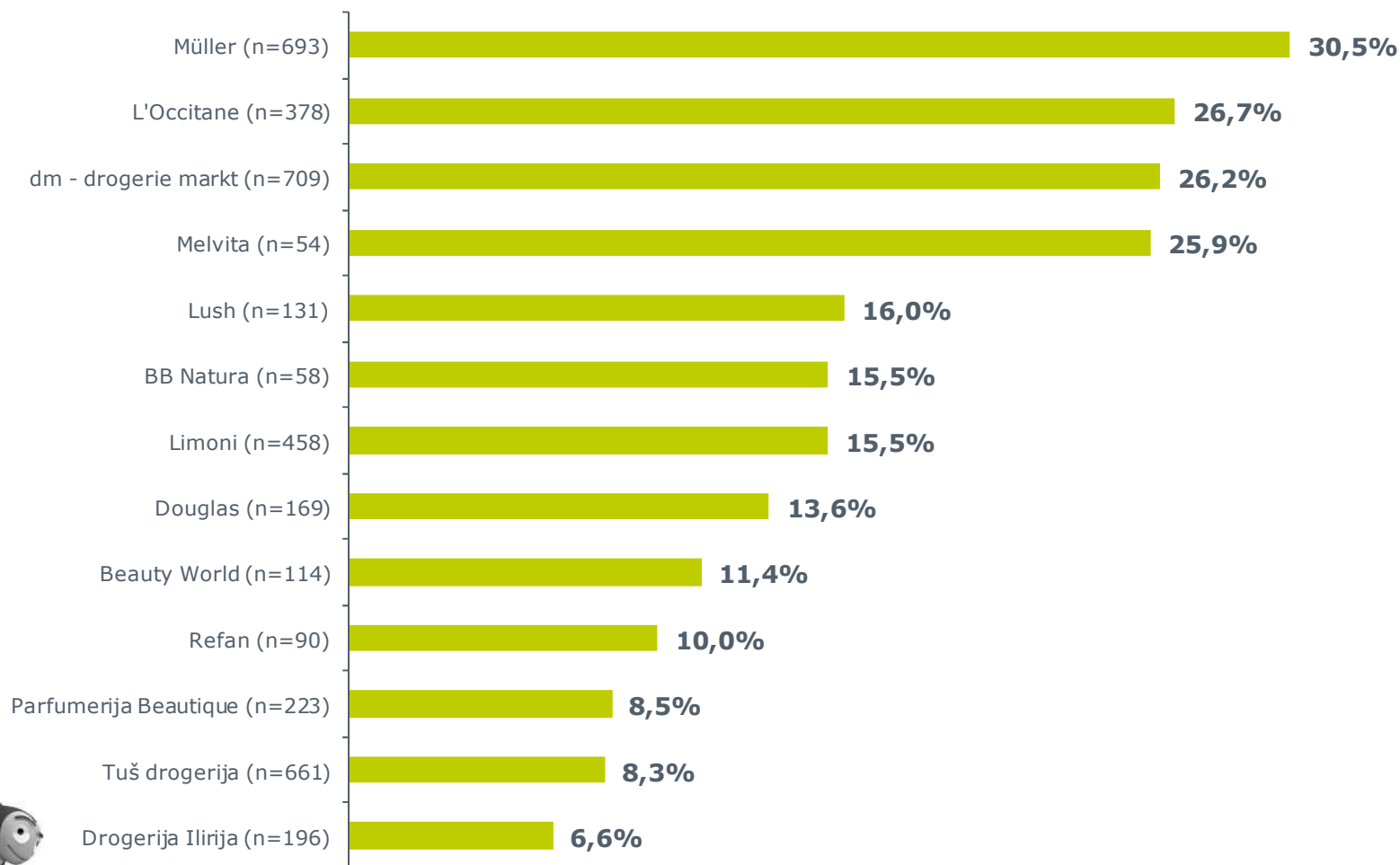
### Top ocena: ocenjen z "zelo pomembno"

(Osnova: Anketiranci poznajo vsaj enega trgovca vsaj po imenu)



## 19. Kako zaupanja vredne so za vas naslednje drogerije oziroma parfumerije? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni zaupanja vredna«, 5 pa »zelo zaupanja vredna«:

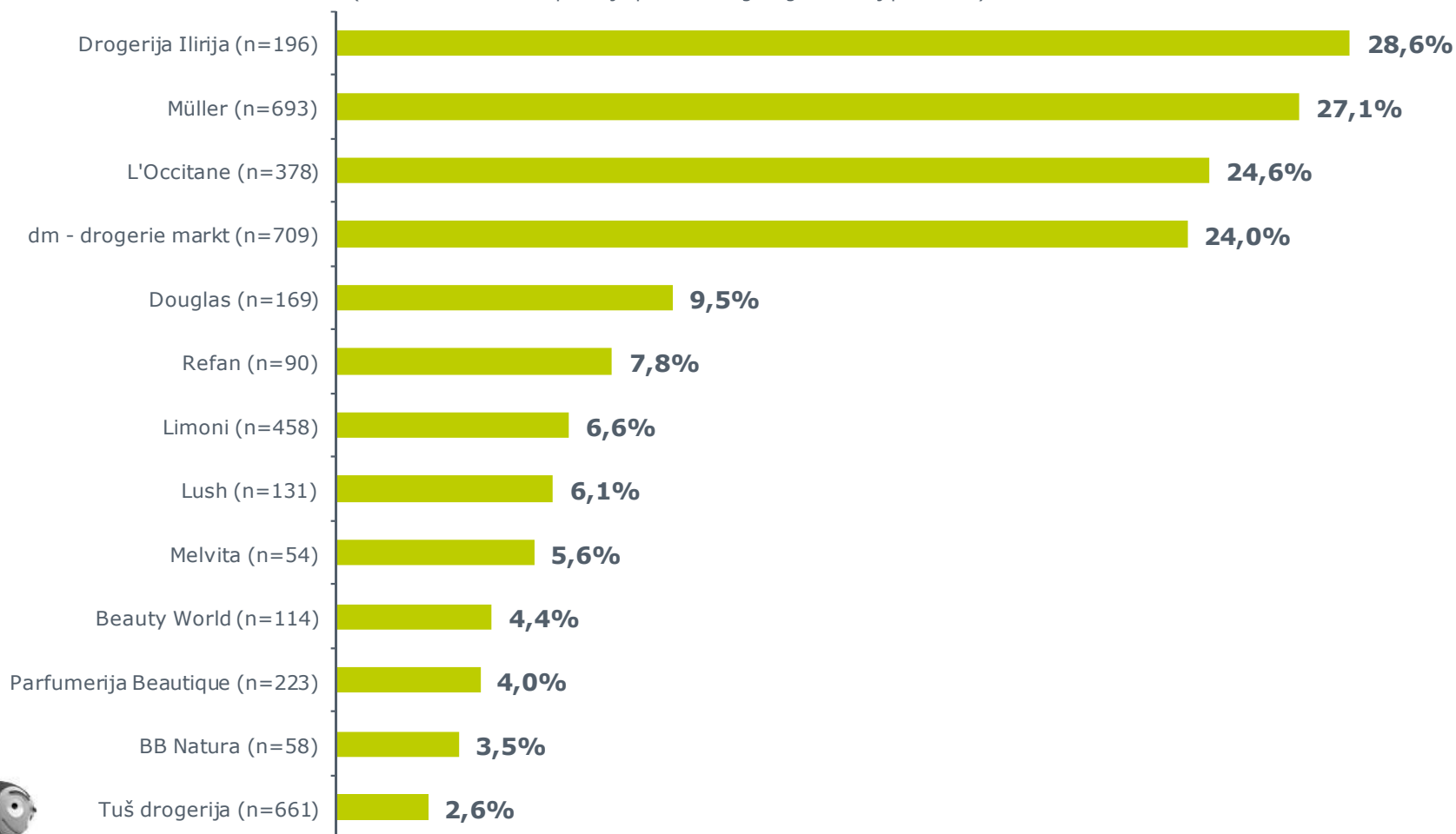
**Top ocena: ocenjen z "zelo zaupanja vredna"**  
(Osnova: Anketiranci poznajo posameznega trgovca vsaj po imenu)



## 24. Za katere izmed navedenih drogerij oziroma parfumerij bi rekli, da so drogerije oziroma parfumerije z dolgo tradicijo? [...]

### Top ocena: ocenjen z "zelo dolga tradicija"

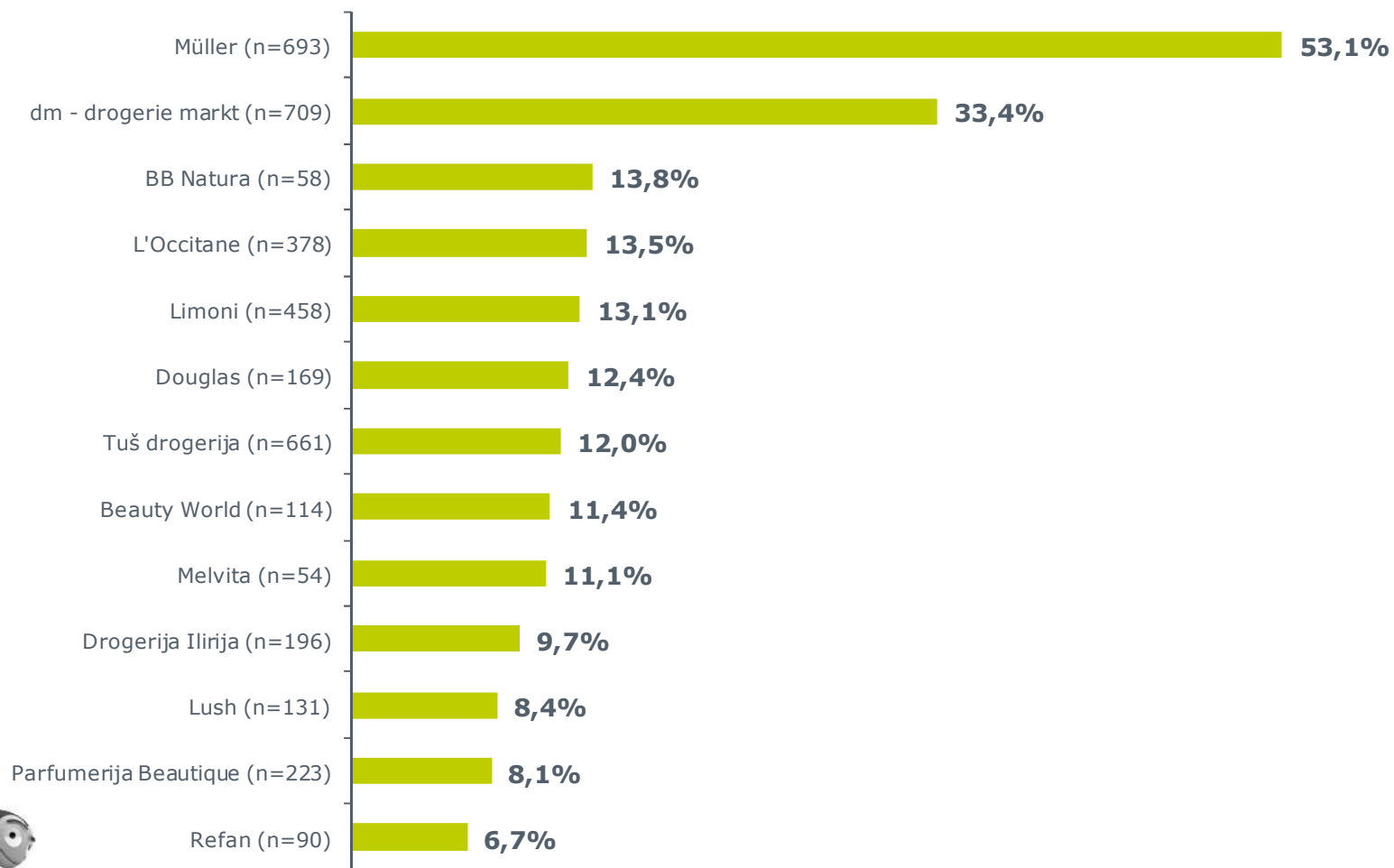
(Osnova: Anketiranci poznajo posameznega trgovca vsaj po imenu)



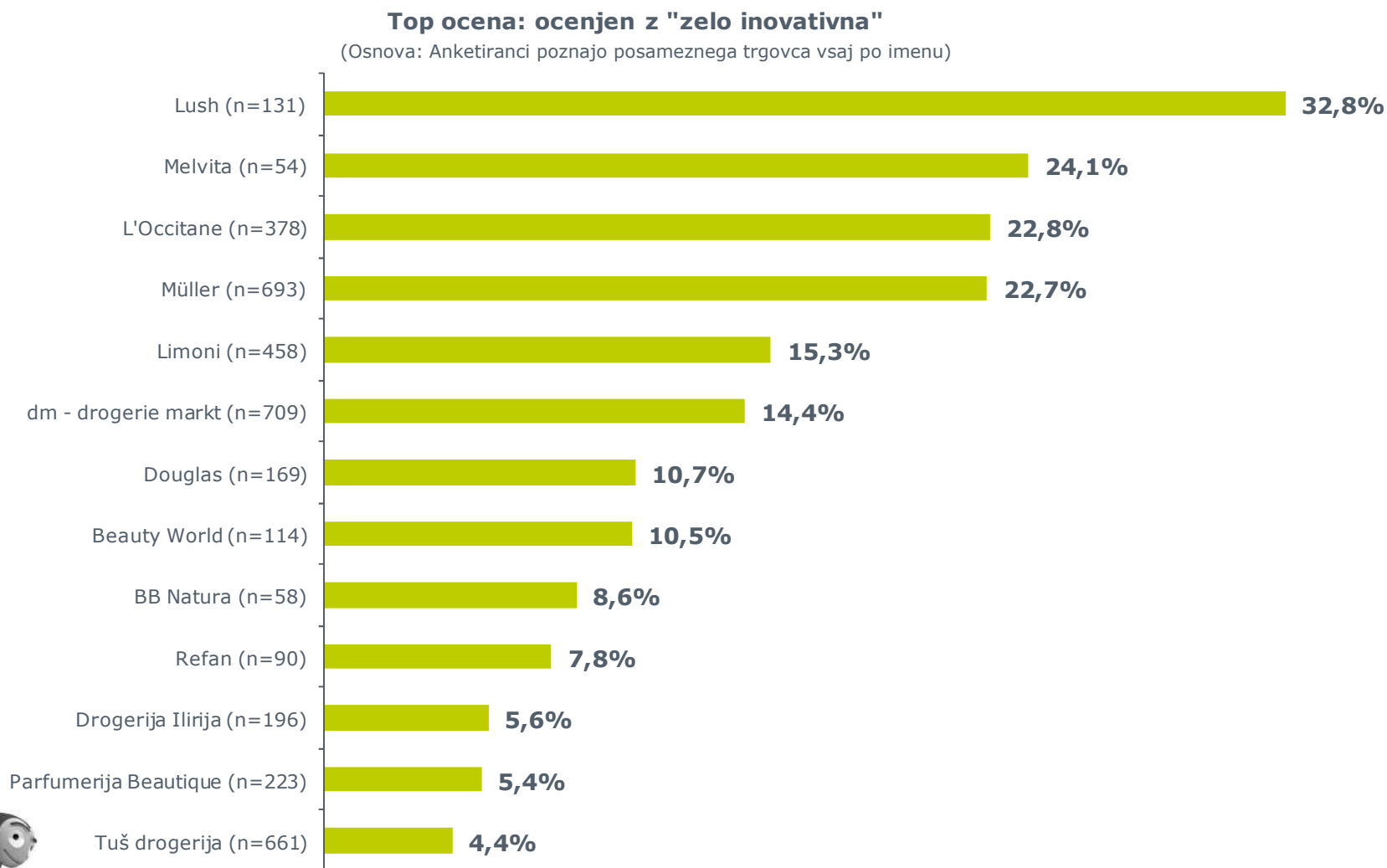
## 31. Kako bi ocenili širino ponudbe, se pravi obseg različnih ponujenih skupin izdelkov posameznih drogerij oziroma parfumerij? [...]

### Top ocena: ocenjen z "zelo široka ponudba izdelkov"

(Osnova: Anketiranci poznajo posameznega trgovca vsaj po imenu)



### 33. V kolikšni meri bi označili posamezne drogerije oziroma parfumerije kot začetnike trendov oziroma kot inovatorje (ponujajo vedno znova nove, času primerne izdelke in storitve)? [...]



## Vsebina raziskave

---

- Poznavanje drogerij in parfumerij – spontani priklic
- Poznavanje drogerij in parfumerij – podprti priklic
- Priklic oglaševalskih akcij posameznih drogerij in parfumerij in všečnost le teh
- Nakupne navade
- Reševanje reklamacij in pritožb komitentov
- Podoba/imidž posameznih drogerij in parfumerij (25 kriterijev)
  - Simpatično podjetje
  - Zaupanja vredno podjetje
  - Kompetentno podjetje
  - Zanesljivo podjetje
  - Kul podjetje
  - Ambiciozno podjetje
  - Podjetje z dolgo tradicijo
  - Izpolnjuje moje želje in potrebe
  - Ima dobro ponudbo dodatnih storitev
  - Ponuja zanimive informacije za stranke
  - Prijazno osebje
  - Kompetentno osebje
- Zavzeto osebje
- Široka ponudba (veliko različnih skupin izdelkov)
- Široka izbira različnih izdelkov znotraj posamezne skupine izdelkov
- Začetnik trendov: vedno znova ponuja nove, času primerne izdelke/storitve
- Ponuja izdelke najboljše kakovosti
- Dobro razmerje med ceno in tistim, kar za to dobim
- Zelo ugodne cene
- Pogoste akcijske cene/promocije
- Dobra priprava blaga (pozicioniranje blaga, razporeditev prodajnih polic, ...)
- V trgovini se zlahka znajdeš
- Prijetna nakupovalna atmosfera
- Čistost prodajalne
- Všečen zunanji izgled prodajaln



---

## Povzetek vprašalnika:



## Izvirna vprašanja [1]

---

- Dobrodošli v naši aktualni spletni anketi. Na začetku vas prosimo, da nam odgovorite na nekaj splošnih vprašanj. Prosimo, označite vaš spol ...?
- V tokratni raziskavi se bomo posvetili drogerijam oziroma parfumerijam, ki so prisotne na slovenskem trgu. V nadaljevanju prosimo, imejte v mislih zgolj stalne drogerije oziroma parfumerije, se pravi drogerije in parfumerije, ki prodajajo izdelke v prodajalnah in ne izključno preko interneta oziroma po pošti. Prosimo, pritisnite gumb "Naprej" za začetek izpolnjevanja ankete.
- Katere drogerije oziroma parfumerije poznate oziroma jih poznate vsaj po imenu? Prosimo, pomislite pri tem zgolj na stalne drogerije oziroma parfumerije, se pravi na drogerije oziroma parfumerije, ki prodajajo izdelke v prodajalnah.
- Oglasov katerih drogerij oziroma parfumerij se spomnite? Pri tem mislimo na oglase drogerij oziroma parfumerij, ki ste jih videli, prebrali ali slišali v preteklih 4 tednih.
- Pogosto ne pomislimo takoj na vsa podjetja, zato vam bomo v nadaljevanju pokazali seznam najbolj poznanih drogerij oziroma parfumerij. Katere izmed navedenih drogerij oziroma parfumerij poznate vsaj poimensko?
- Katere izmed navedenih drogerij oziroma parfumerij ste obiskali v preteklih 4 tednih?
- Katero izmed drogerij oziroma parfumerij obiskujete najraje? Katera je vaša najljubša drogerija oziroma parfumerija?



## Izvirna vprašanja [2]

---

- Oglase (prospekti, letaki, zloženke, osebno naslovljena oglasna pošta, plakati, TV, radio, internet itd.) katerih izmed naštetih drogerij oziroma parfumerij ste videli oz. slišali v preteklih 4 tednih? Prosim, označite tiste drogerije oziroma parfumerije, za katere lahko rečete: „Da, spomnim se oglasov te drogerije oziroma parfumerije“:
- V kolikšni meri so vam bili na splošno vseč videni oglasi sledečih drogerij oziroma parfumerij? Prosim, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da vam oglas »sploh ni vseč«, 5 pa, da vam je »zelo vseč«.
- Ali so se po vašem osebno mnenju cene kozmetičnih izdelkov v preteklih 12 mesecih spremenile?
- Koliko denarja namenite v povprečnem mesecu za kozmetične izdelke? Prosim, navedite vašo najboljšo možno oceno v evrih, v celih številih.
- Sedaj prosimo, pomislite na vaše obnašanje ob nakupu kozmetičnih izdelkov: V kolikšni meri se vi osebno strinjate s sledečimi trditvami? Prosim, ocenite naslednje trditve na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh se ne strinjam«, 5 pa »popolnoma se strinjam«.
- Boste, sodeč po vašem občutku, v prihodnjih 12 mesecih za kozmetične izdelke namenili več, enako ali manj denarja kot v preteklih 12 mesecih?
- Ali ste imeli s katero izmed navedenih drogerij oziroma parfumerij v preteklih 12 mesecih kakšno slabo izkušnjo? Prosim, označite tiste drogerije oziroma parfumerije, s katerimi ste imeli v preteklem letu kakšno slabo izkušnjo.



## Izvirna vprašanja [3]

---

- Ali ste pri kateri izmed naštetih drogerij oziroma parfumerij v preteklih 12 mesecih vložili pritožbo oziroma zahtevali reklamacijo?
- V kolikšni meri ste bili zadovoljni z obravnavanjem vaše pritožbe oziroma reklamacije v posamezni drogeriji oziroma parfumeriji? S tem mislimo, v kolikšni meri je bila vaša pritožba oziroma reklamacija razrešena v vaše zadovoljstvo? Prosimo, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh nisem bil/a zadovoljen/a«, 5 pa »zelo sem bil/a zadovoljen/a«:
- Prosimo, ocenite v kolikšni meri so za vas osebno pomembni sledeči kriteriji med nakupovanjem v drogerijah oziroma parfumerijah? Prosimo, ocenite posamezne kriterije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni pomembno«, 5 pa »zelo pomembno«:
- V nadaljevanju bi vas radi nekoliko natančneje povprašali o drogerijah oziroma parfumerijah, ki jih poznate vsaj po imenu. Vaša ocena lahko temelji na lastnih izkušnjah z izbrano drogerijo oziroma parfumerijo ali pa na tem, kar ste o drogeriji oziroma parfumeriji slišali od drugih oseb. V kolikšni meri so vam naslednje drogerije oziroma parfumerije simpatične? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni simpatična«, 5 pa »zelo simpatična«:
- Kako zaupanja vredne so za vas naslednje drogerije oziroma parfumerije? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni zaupanja vredna«, 5 pa »zelo zaupanja vredna«:



## Izvirna vprašanja [4]

---

- V kolikšni meri so za vas posamezne drogerije oziroma parfumerije kompetentne? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni kompetentna«, 5 pa »zelo kompetentna«:
- Katere izmed naštetih drogerij oziroma parfumerij bi ocenili kot zanesljive? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni zanesljiva«, 5 pa »zelo zanesljiva«:
- V kolikšni meri bi naslednje drogerije oziroma parfumerije označili kot „kul“? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni kul«, 5 pa »zelo kul«:
- Katere izmed naslednjih drogerij oziroma parfumerij so po vašem mnenju ambiciozne? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni ambiciozna«, 5 pa »zelo ambiciozna«:
- Za katere izmed navedenih drogerij oziroma parfumerij bi rekli, da so drogerije oziroma parfumerije z dolgo tradicijo? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh nima tradicije«, 5 pa »zelo dolga tradicija«:
- V kolikšni meri bi v celoti gledano lahko rekli, da sledeče drogerije oziroma parfumerije izpolnjujejo vaše želje in potrebe? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ne izpolnjuje«, 5 pa »v celoti izpolnjuje«:



## Izvirna vprašanja [5]

---

- Za katere izmed naštetih drogerij oziroma parfumerij bi rekli, da imajo dobro ponudbo dodatnih storitev? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo slaba ponudba dodatnih storitev«, 5 pa »zelo dobra ponudba dodatnih storitev«:
- Za katere izmed naslednjih drogerij oziroma parfumerij bi rekli, da ponujajo zanimive informacije za stranke/kupce? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh nima zanimivih informacij za kupce«, 5 pa »zelo zanimive informacije za kupce«:
- Kako bi ocenili prijaznost osebja naslednjih drogerij oziroma parfumerij? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo neprijazno osebje«, 5 pa »zelo prijazno osebje«:
- Kako bi ocenili kompetentnost osebja naslednjih drogerij oziroma parfumerij? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo nekompetentno osebje«, 5 pa »zelo kompetentno osebje«:
- V kolikšni meri bi označili osebje sledečih drogerij oziroma parfumerij kot zavzeto, angažirano? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo nezavzeto osebje«, 5 pa »zelo zavzeto osebje«:



## Izvirna vprašanja [6]

---

- Kako bi ocenili širino ponudbe, se pravi obseg različnih ponujenih skupin izdelkov posameznih drogerij oziroma parfumerij? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni široke ponudbe izdelkov«, 5 pa »zelo široka ponudba izdelkov«:
- Kako bi ocenili izbiro različnih izdelkov znotraj posamezne skupine izdelkov posameznih drogerij oziroma parfumerij? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni široke izbire različnih izdelkov znotraj posamezne skupine izdelkov«, 5 pa »zelo široka izbira različnih izdelkov znotraj posamezne skupine izdelkov«:
- V kolikšni meri bi označili posamezne drogerije oziroma parfumerije kot začetnike trendov oziroma kot inovatorje (ponujajo vedno znova nove, času primerne izdelke in storitve)? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni inovativna«, 5 pa »zelo inovativna«:
- Kako bi ocenili kakovost izdelkov sledečih drogerij oziroma parfumerij? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo slaba kakovost izdelkov«, 5 pa »zelo dobra kakovost izdelkov«:
- V kolikšni meri ponujajo naslednje drogerije oziroma parfumerije dobro razmerje med ceno in tistim, kar za to dobite? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo slabo razmerje med ceno in tistim, kar za to dobim«, 5 pa »zelo dobro razmerje med ceno in tistim, kar za to dobim«:



## Izvirna vprašanja [7]

---

- V kolikšni meri menite, da imajo sledeče drogerije oziroma parfumerije ugodne cene? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo neugodne cene«, 5 pa »zelo ugodne cene«:
- Kako pogosto imajo sledeče drogerije oziroma parfumerije akcijske cene oziroma promocije? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo redko«, 5 pa »zelo pogosto«:
- Kako bi ocenili pripravo blaga (pozicioniranje blaga, razporeditev prodajnih polic ...) v sledečih drogerijah oziroma parfumerijah? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo slabo«, 5 pa »zelo dobro«:
- V kolikšni meri se znajdete v naslednjih drogerijah oziroma parfumerijah? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh se ne znajdem«, 5 pa »brez težav se znajdem«:
- Kako bi ocenili nakupovalno atmosfero v naslednjih drogerijah oziroma parfumerijah? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zelo neprijetna nakupovalna atmosfera«, 5 pa »zelo prijetna nakupovalna atmosfera«:
- V kolikšni meri bi ocenili naslednje drogerije oziroma parfumerije kot čiste? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ni čisto«, 5 pa »zelo čisto«:



## Izvirna vprašanja [8]

---

- Kako všeč vam je zunanji izgled naslednjih drogerij oziroma parfumerij? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh mi ni všeč«, 5 pa »zelo mi je všeč«:
- Katere drogerije oziroma parfumerije bi razvrstili med „top podjetja“? V kolikšni meri bi za sledeče drogerije oziroma parfumerije dejali: „Da, to je zame top podjetje.“? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zagotovo ne«, 5 pa »zagotovo«:
- V kolikšni meri bi bili razočarani, če posamezna drogerija oziroma parfumerija ne bi bila več prisotna na trgu? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »sploh ne bi bil/a razočaran/a«, 5 pa »bil/a bi zelo razočaran/a«:
- Ko se pogovarjate s kom o drogerijah oziroma parfumerijah, v kolikšni meri priporočate posamezno drogerijo oziroma parfumerijo naprej? Prosimo, ocenite drogerije oziroma parfumerije na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni »zagotovo ne bi priporočil/a«, 5 pa »zagotovo bi priporočil/a«:



**Kontakt / Komentarji / Vprašanja ...**

---

**Jerneja Svenšek**  
**j.svensek@marketagent.com**  
**+386 (0)2 429 63 11**

**Linhartova ulica 10**  
**SI-2000 Maribor**

**[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)**



**MARKETAGENT.COM**