

迪卡侬连锁超市顾客满意度的调查及提升策略——以长春净月分店为例

**Survey on Customer Satisfaction of Decathlon
Supermarket Chain and Countermeasures -----
Taking Jingyue Branch in Changchun as an Example**

摘要

随着经济社会的不断发展以及人们的生活水平持续提高，国内零售业也随之蓬勃发展，国外零售巨头陆续入驻中国市场，零售业的市场竞争日益激烈。一方面国内的人均 GDP 持续提高，人们的购买能力不断增强，另一方面零售企业面临着顾客流失率高、利润率不断下降的局面。现如今，企业要想在硝烟弥漫的市场竞争中赢得一席之地，已经不能单纯依靠产品进行竞争，而要创造更多的让渡价值来提高顾客的满意度，不仅保证顾客能购买到可靠的产品，更能使得顾客能享受到高质量高水平的服务，从而培养顾客忠诚，提高企业竞争力。

针对以上问题，本文首先对相关的顾客满意度理论进行研究和分析，并展开论述，同时也对迪卡侬连锁超市的特点以及迪卡侬长春净月分店的经营现状进行了基本的阐述，并于 2018 年 1 月对迪卡侬长春净月店的顾客进行了关于顾客满意度的调查，通过对调查数据的整理并进行了描述性统计分析以及相关分析，找出影响顾客满意度的主要因素，最后依据对迪卡侬长春净月店顾客调查的研究结果，对迪卡侬长春净月店提出了改进建议和保证措施。

关键词：迪卡侬连锁超市；顾客满意度；长春净月分店

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/337045023062010001>