

KANTAR EMOR

Jaekettide ja tarnija suhetest

Aprill 2017



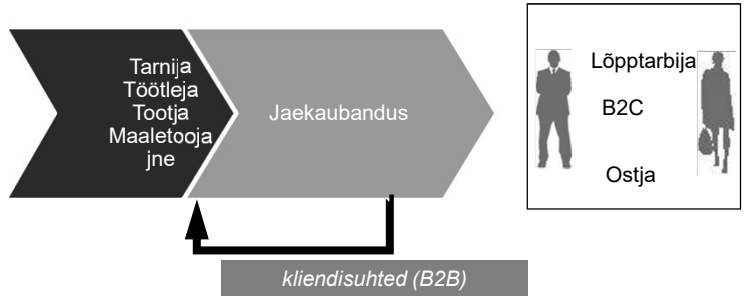
Sissejuhatuseks

- Viisime aprilli alguses Toiduliidu tellimusel läbi uuringu, mis kaardistas jaekettide esindajate hinnanguid koostööle tarnijatega.
- Kokku küsitlesime 92 jaekettide esindajat – vastajateks olid kaupluste juhatajad ja erinevate toidukategooriate ostujuhid.
- Jaekettide osakaalud valimis vastavad ligilähedaselt nende turuosadele.

Uuringus kaardistame jaekaupmeeste hinnangud üheksale toidukategooriale, so

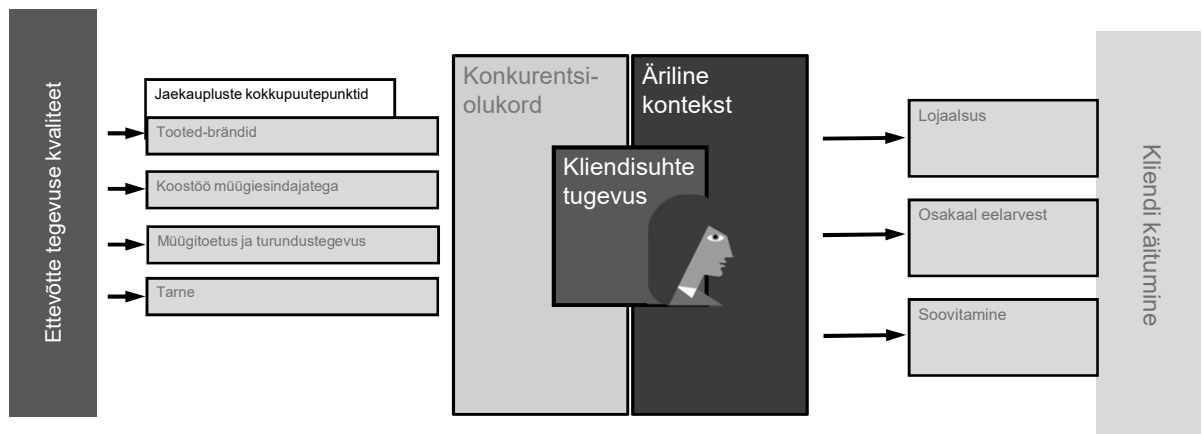
piimatooted
lihatooted
leivatooted
puu- ja köögiviljad
valmistoidud (sh salati-ja toidukastmed)
külmutatud tooted (sh jäätis)
maiustused
mittealkohoolsed külmad joogid
lahjad alkohoolsed joogid

Tarnijate kliendisuhted

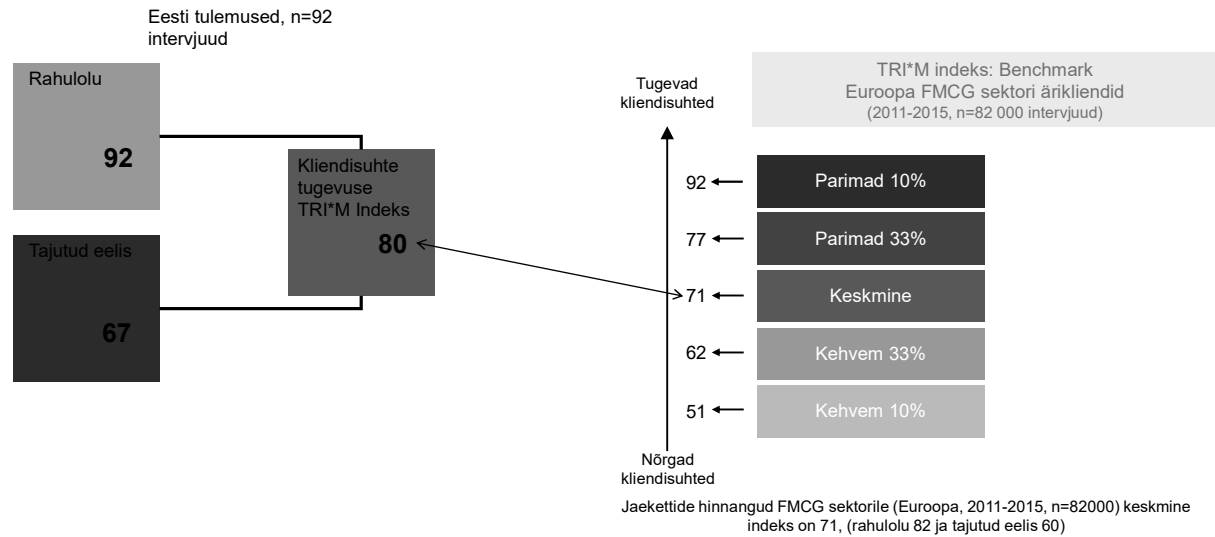


Tulemuste põhinäitaja on TRI'M indeks, mis näitab jaekaupluse kliendisuhte tugevust tarnijatega.

Kantar TNS kliendisuhte tugevuse mõõtmise mudel TRI*M arvestab tervikpildiga



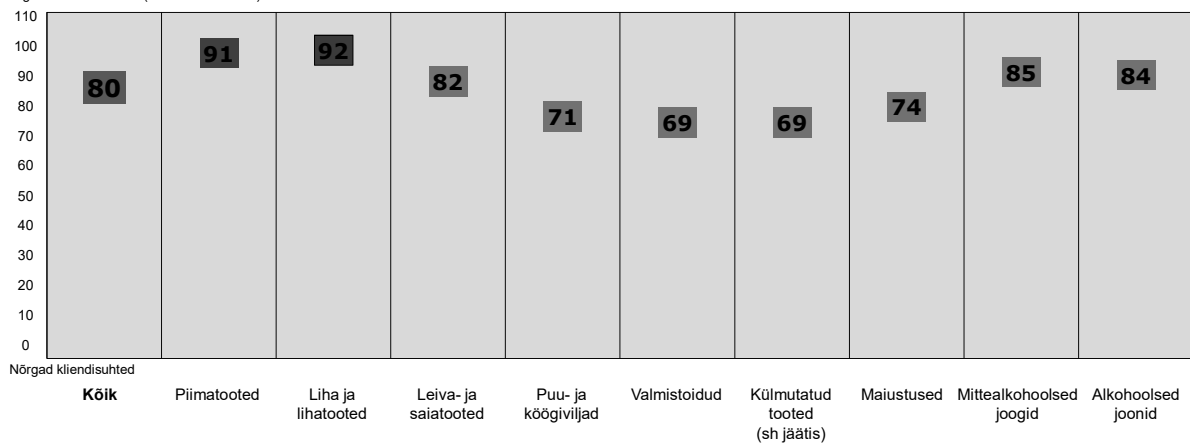
Tarnijate kliendisuhted Eestis on Euroopa jaekaubanduse keskmisest tugevamad



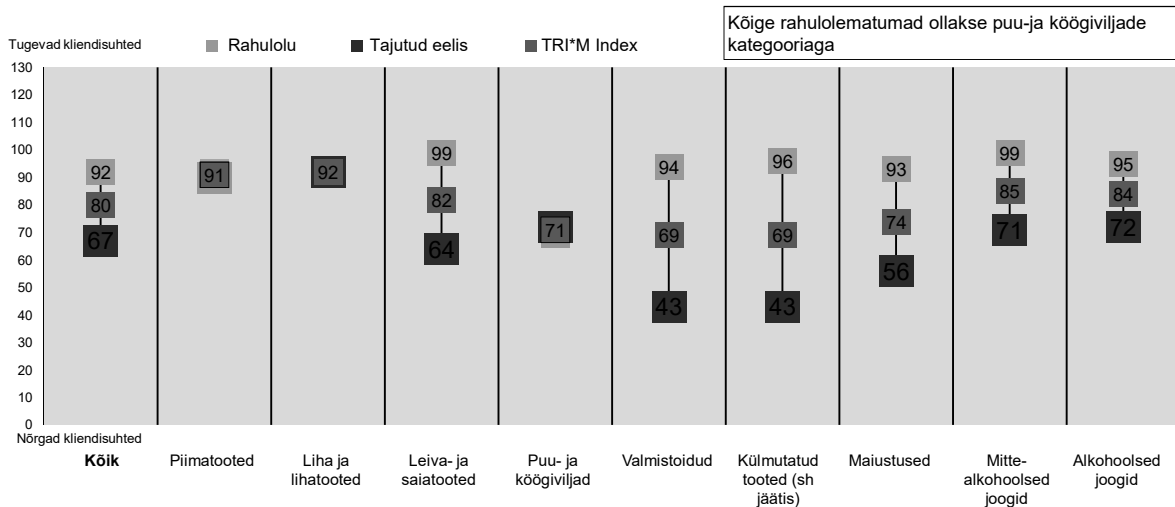
Kliendisuhte tugevuse TRI*M indeks on oluliselt kõrgem liha- ja piimatoodetes

TRI*M indeks

Tugevad kliendisuhted (maksimum on 150)



Kõige enam nähakse eeliseid piima – ja lihatoodete kategoorias



KANTAR EMOR

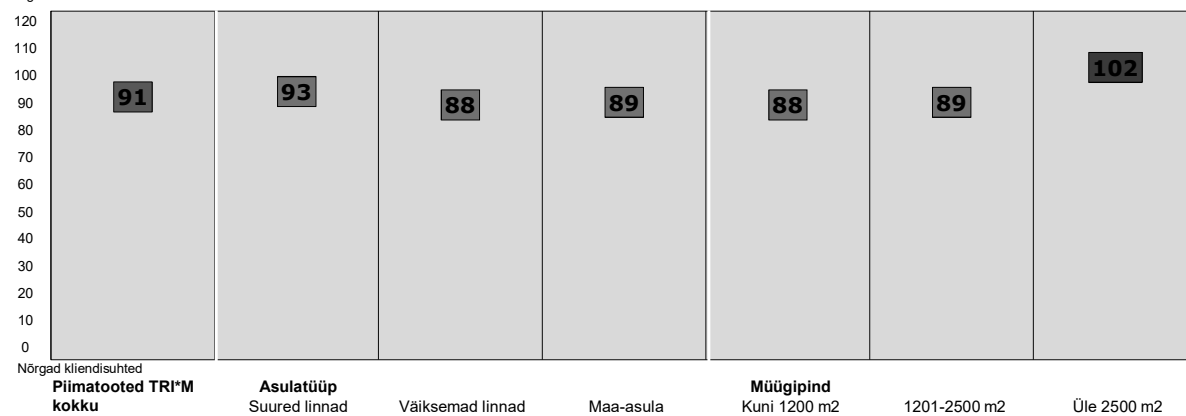
© Emor AS

7

Piimatooted

TRI*M indeks

Tugevad kliendisuhet



KANTAR EMOR

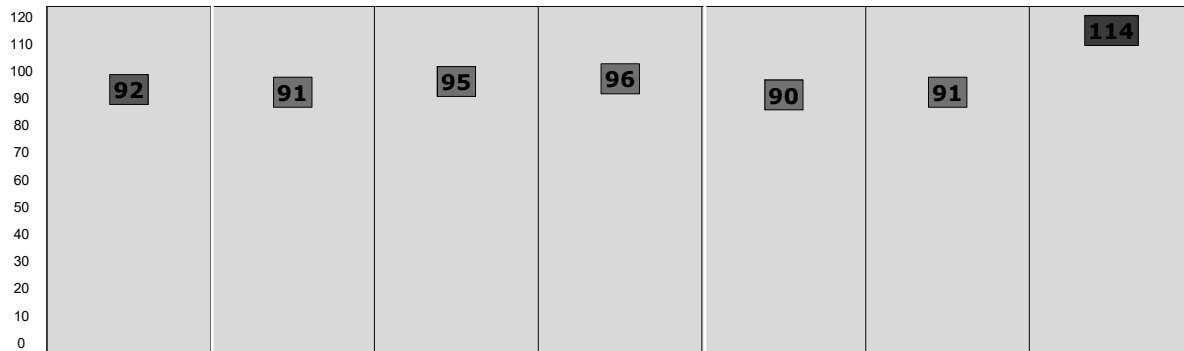
© Emor AS

8

Liha ja lihatooted

TRI*M indeks

Tugevad kliendisuhted



Nõrgad kliendisuhted

Piimatooted TRI*M kokku

Asulatüüp Suured linnad

Väiksemad linnad

Maa-asula

Müügipind Kuni 1200 m2

1201-2500 m2

Üle 2500 m2

KANTAR EMOR

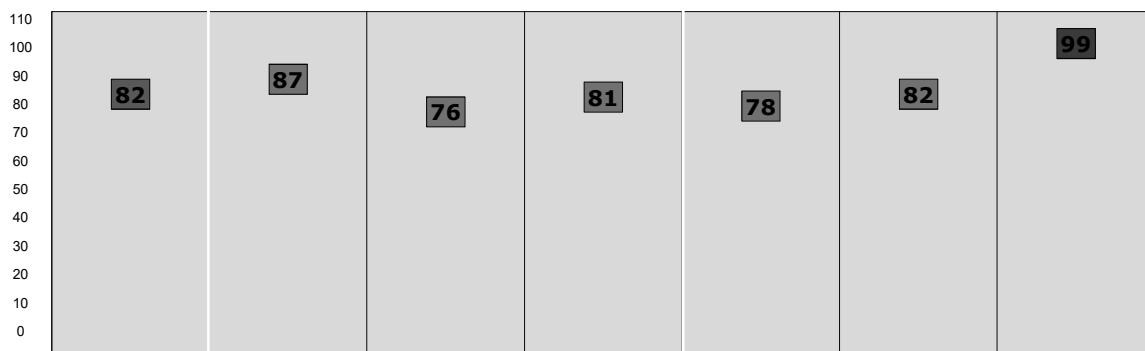
© Emor AS

9

Leiva- ja saiatooted

TRI*M indeks

Tugevad kliendisuhted



Nõrgad kliendisuhted

Piimatooted TRI*M kokku

Asulatüüp Suured linnad

Väiksemad linnad

maa-asula

Müügipind Kuni 1200 m2

1201--2500m2

üle 2500m2

KANTAR EMOR

© Emor AS

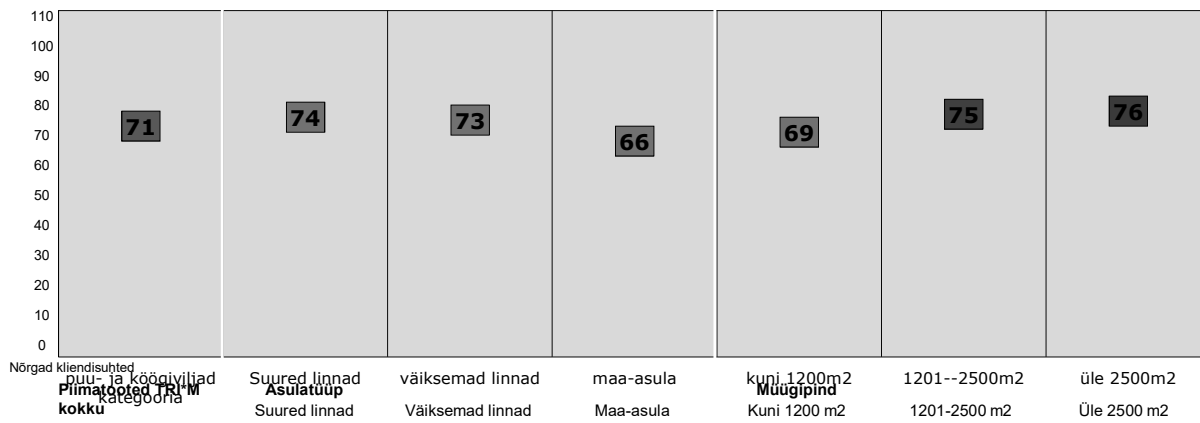
10

Puu- ja köögiviljad

TRI*M indeks

Maa-asulate poed on puu- ja köögiviljade valikuga kõige rahulolematumad

Tugevad kliendisuhetud



KANTAR EMOR

© Emor AS

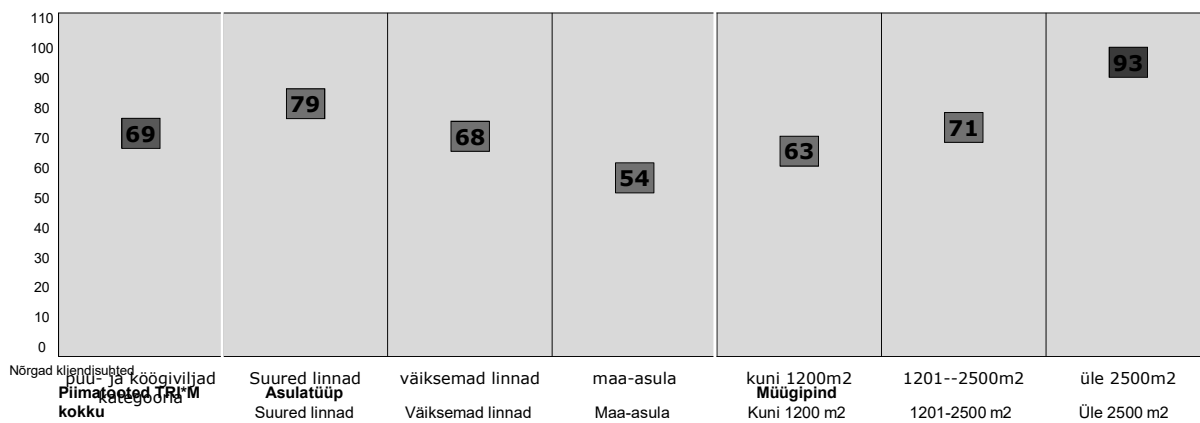
11

Valmistoidud

TRI*M indeks

Maa-asulate poed on valmistoiduga kõige rahulolematumad

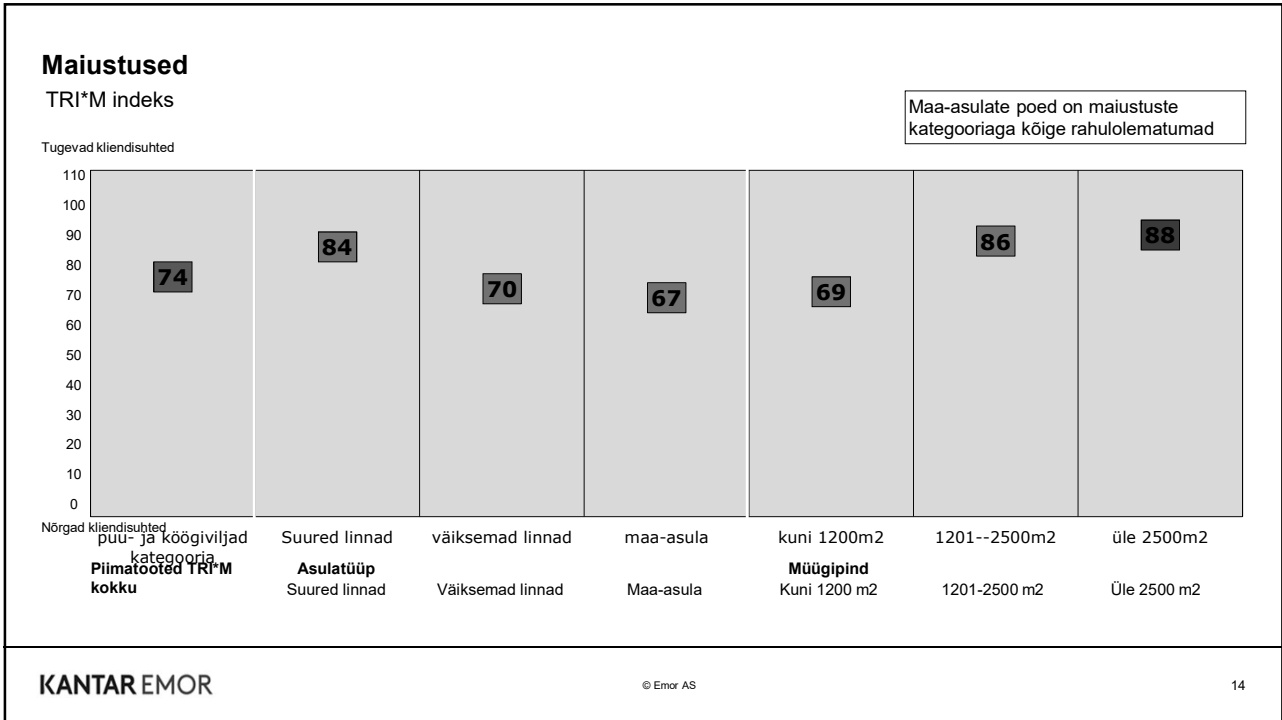
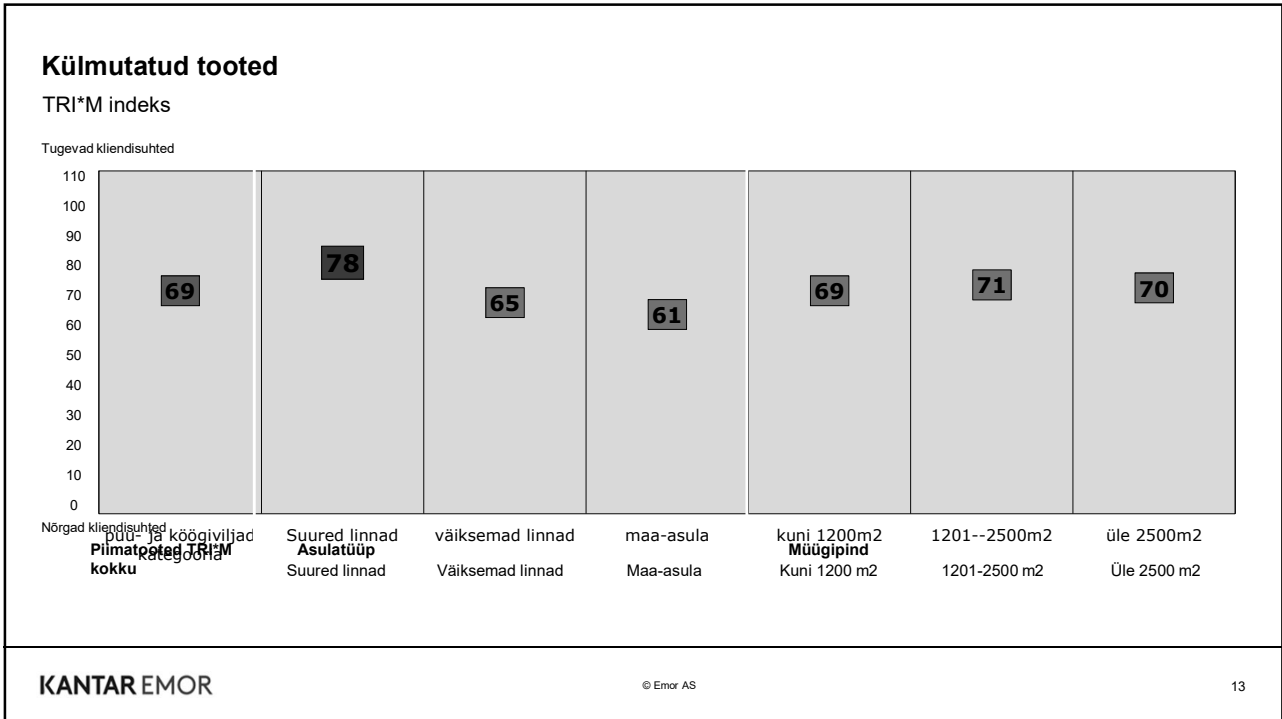
Tugevad kliendisuhetud

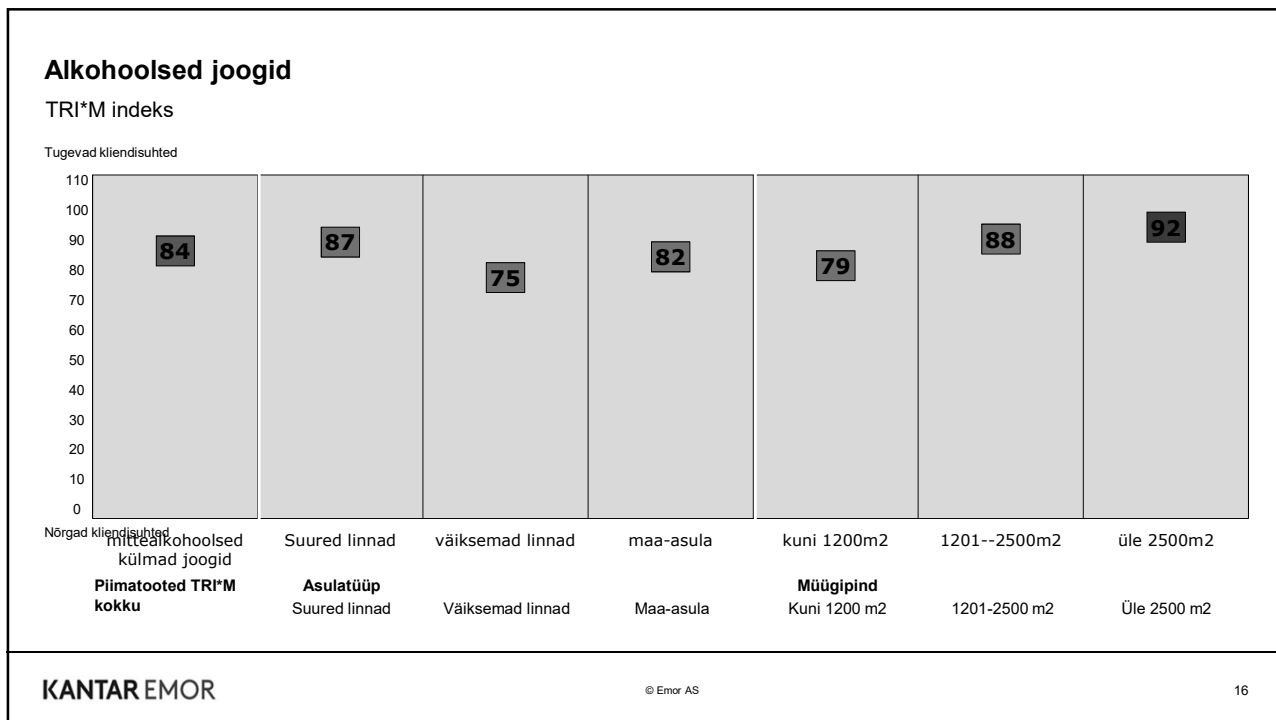
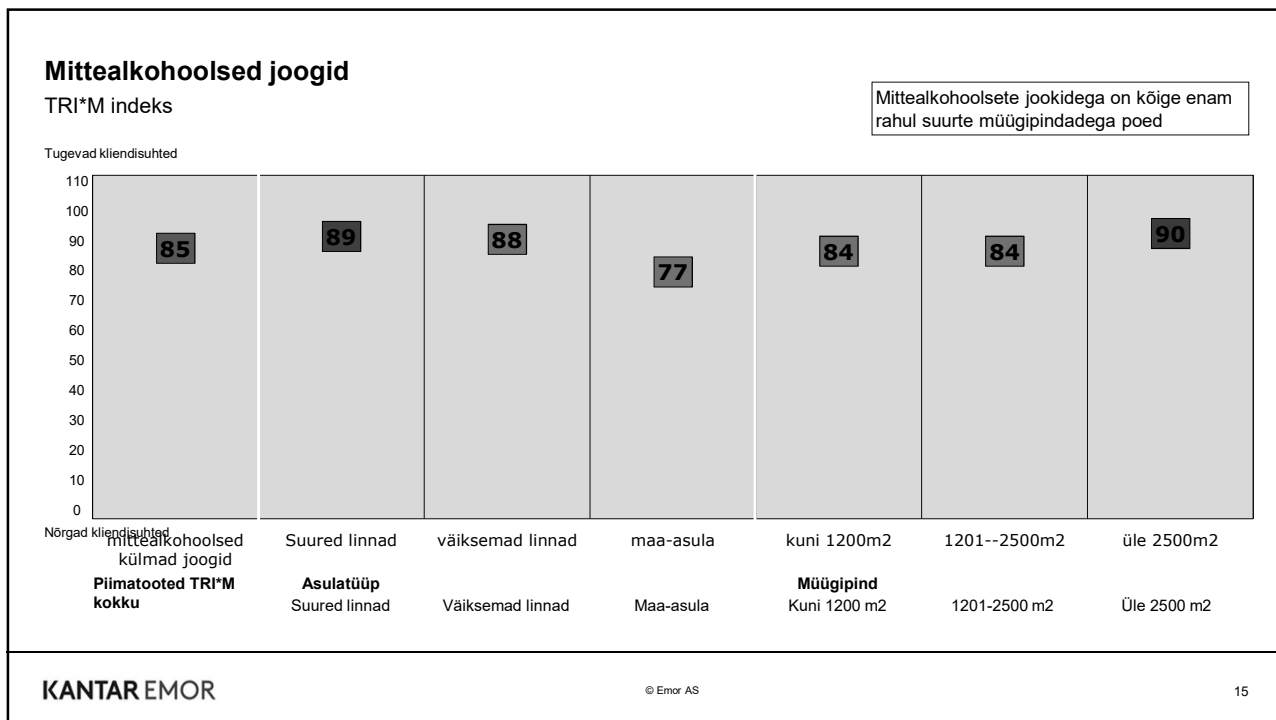


KANTAR EMOR

© Emor AS

12





Hinnangute põhjendused

+ Positiivsed hinnangud

- ladus, korrektne ja sujuv koostöö
- õigeaegne tarne
- kvaliteetne kaup
- tootjapoolne huvi, pakuvad abi
- abi kaupade väljapanekul ja kaupade vahetamisel
- suur tootevalik, hea sortiment
- kiire probleemide lahendamine
- kiire info liikumine
- reageerivad kiiresti meie palvetele

- Negatiivsed hinnangud

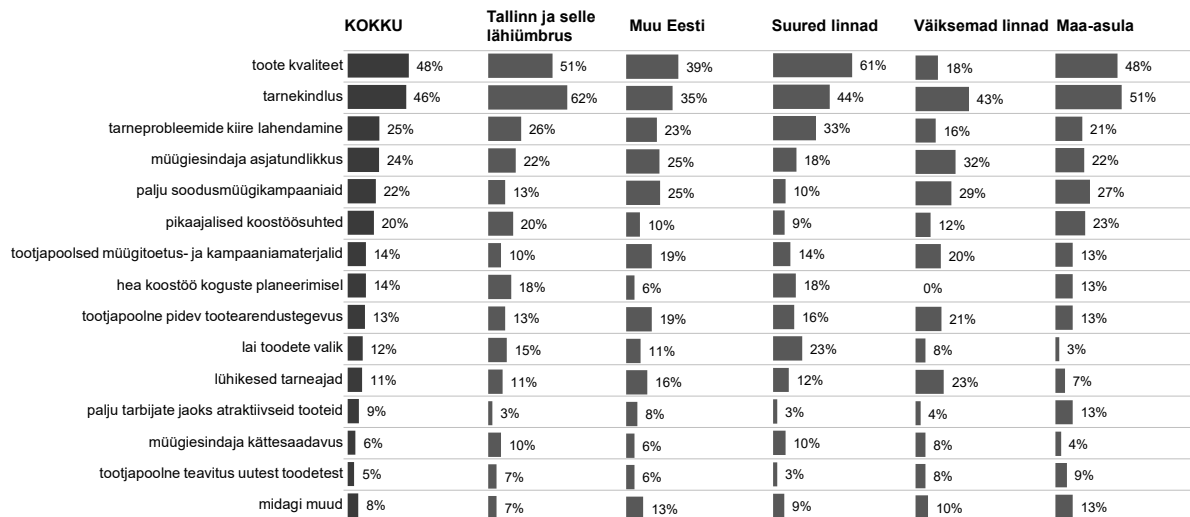
- halb kvaliteet, palju praaki
- esindajad ei käi väga kohal
- tagastusprobleemid
- pikk ettetellimise aeg
- probleemid mõnede tarnijatega: küll liinid katki, küll muud hädad

Kliendisuhteid mõjutavad tegurid

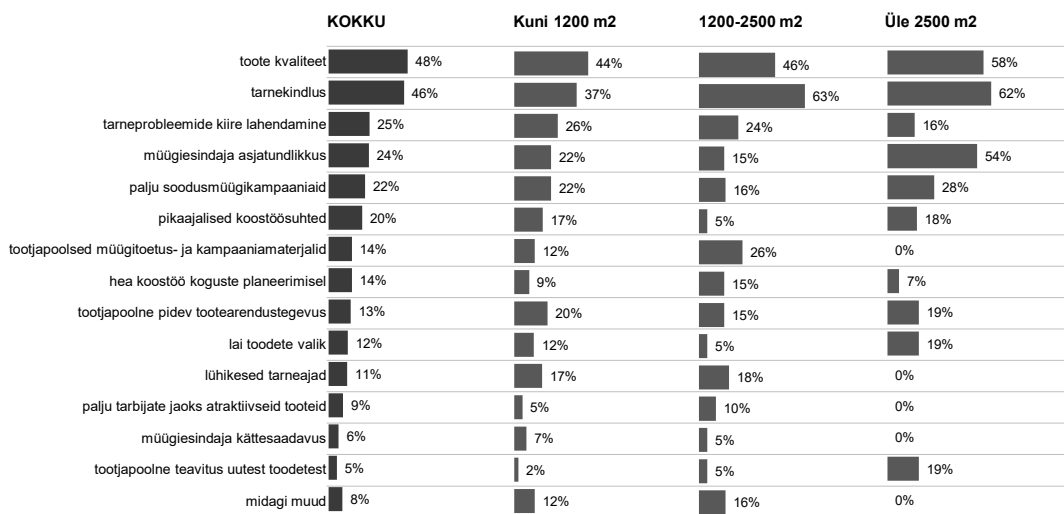
% kõikidest vastajatest



Kliendisuhteid mõjutavad tegurid



Kliendisuhteid mõjutavad tegurid



Kokkuvõte

