

2023年超市调查收获总结文章(优质7篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

超市调查收获总结文章篇一

今年高考结束之后，我便在离家不远的的一个心心连锁超市，做服务员。那时候的我，一心只想着挣钱，却丝毫不顾父母的意见。本来高考结束之后，应该回去和家里人团聚的，而我，却依然选择了到超市做临时工。那个时候，工资特别低，一个月1200元，期满之后，拿了工资，却依然很开心，因为这是我第一次用自己的双手挣得的1200元钱。我把工资分成了三份，分别给父母400元，剩下的400作为我的哥哥回家的路费，但是那时候还是蛮开心的。

一年过去了，又到了暑假，这是我第二次在超市做临时工，但是和之前的心情却完全不同。

记得第一次做临时工的时候，怀着忐忑的心情到超市面试，而且不敢和陌生人讲话。而现在，我却觉得和顾客介绍产品、查询商品都是很简单的case而且，我也很乐意很主动做这些，好像是自己义不容辞的责任一样。

这次社会实践，广州的客流量比较大，正是销售的旺季。所以，我来到了南天大新。作为临时工的我们，每天就像志愿者一样，除了负责各自货架外，还要帮其他员工做事情。由于之前在超市做过事情，对基本的商品知识，整理货架、存放商品、校对标签、盘点近期及库存商品，都有一些了解，所以上手比较快，很快就得到了人事部经理和店长的认可。

虽然各大超市的购物环境是基本相似的，但是由于正好赶到年中旺季期间，所以超市里比平常多加出了几列食品的促销堆头。这种合理的运用超市场地的做法，让我产生了很多疑问。例如：员工是怎样移动笨重的货架的，况且货架上还堆满了货物？在组长的帮助下，我找到了答案。他告诉我说，我们所有的货架下面都是有隐轮的，一旦需要扩大或缩小一种产品的卖场，我们都可以打开控制隐轮的开关，移动货架，这样，合理的运用场地就可以轻易实现了。另外一个问题就是识别条码，我曾经遇到过这样一个问题：有两种商品，它们商标一样、产品同属于同种系列产品的同种产品，但就是条码不一样。一般情况下，我们都知道，超市的pos机只识别商品的条码，进而可以调出商品的规格及价格。但是，像这样的完全相同的产品有不同的条码，该怎么处理呢？可以把它们和之前的商品摆放在同一个位置吗？关于这个问题，我又找到了我们经验丰富的组长。他告诉说，一般情况下同种商标的同种规格同种产品，它们的条码应该是一样的，但是，当厂家由于某种特殊原因而要求更改条码时，一旦经过审核并批准之后便可以使用。而进行这些工作的同时，我们只需变动一下pos机中关于这种产品的信息就可以了。

虽然我们每天都在不停地加货，但是第二天签到的时候，总能看到很多空空的货架。又由于总部在月底之前，把周转存货不断地运往南天分店以确保降低至安全存货，不免有时候会造成卖场通道的占用。这就要求我们要团结起来，以最快的速度，先把各自负责的区域加满，然后再帮忙其它员工加货。而且在这个时候，一定要注意校对标签。因为有的时候，一些商品会缺货或出现断货的情况，而有的商品又有很多。又赶上旺季期间，食品的价格一般都会上调。如果客户买出去的商品，顾客认为，他买的时候的价格和他在卖场看到的不一样，如果是顾客买高了，那么顾客就有权利对该商场进行投诉，以维护消费者的合法权益。而作为卖场的工作人员，则相应的按照公司的相关规定，对消费者进行差价补偿。对于一些不畅销的产品，一定要做好日常盘点工作。我们大家都知道现在在超市如果消费者买到过期或变质的产品，公司

应当以10倍的商品金额对顾客进行赔偿。而这些资金，不同的公司会实行不同的制度进行管辖及分配。就大新而言，目前实行的是，最高责任制，也就是说一旦发生这些事情，公司各部门中，最高在场负责人有20%的责任，二级在场负责人30%的责任，而负责该货架的员工负50%的责任。

在大新的这段时间，让我感触最深的就是大新的精神：以诚服务，以信经营。不管是管理制度上还是对员工的思想教育上，都明显的体现了这一点。通过这次实践，我不仅了解很多关于商品的知识以及超市的基本运作流程，而且使我由当初的胆怯转变为现在的主动积极地面对一些情景。我想这种转变将会影响我一生，因为这种经历正在潜移默化的教会并影响我怎样探知未知的世界。

我们是青春朝气的代表，所以都非常渴望自己能拥有一片天地，来挥洒自己的热情与汗水，播种希望的种子！我们是激情澎湃的代表，都渴望能拥有一片天地，来传播文化和知识，绽放爱心的花朵！

盛夏的骄阳燃烧着我们的热情，一年一度的大学生“三下乡”社会实践活动一如既往地顺势进行。xx年7月10日，我们背上行囊，踏上“三下乡”的征程，进行了为期一周的实践活动，在这短短的时间里，我们把爱心付诸行动，汇聚出不凡力量，在实践中奉献，在奉献中成长，在成长中进步。

能够担任我们学院的重点团队之一的主要负责人，这让我感到十分任重而道远，毕竟是第一次带领团队参加三下乡实践活动。团队组织得是否得当，工作分配是否合理，还有住食问题、安全问题等都是我们队长要考虑的。因为怕自己无法胜任这个职位，自信心起初当然会受到一定的打击。为了能够让这次的活动做到尽善尽美，在出发前，我对所有的队员做了思想工作——必须特别能吃苦，特别能贡献，在服务大众的同时，培养自身的社会实践能力。并且让各个队员做好准备工作和工作展望。准备工作如期进行，大家都有了大概

的工作理念。自然地，充分的工作准备，不仅给予了我极大的自信心，而且还使工作顺利地展开。

万事开头难。调研工作在开始阶段通常是十分困难的，于是我一边跟踪调研队的进展，一边针对发生的问题提出建议和意见，让其他队员明确工作方向。通过与源水村村委会的座谈会以及实地的问卷调查和走访村民，我们发现阻碍幸福源水建设的因素主要有以下几点：出村道路狭窄，农作物运不出村、耕地面积广阔，灌溉水源不足、无牌农药厂排污，影响源水空气。看到调研队的工作能够顺利开展，看到村民们能够与队员相处和谐，沟通融洽，真是令我们这次三下乡增添了不少色彩，也是我乐意看到的一派景象。

接下来，要数是跟进支教组的工作了。支教组的工作虽然有一点小意外，但总体上还是如我所愿地按计划进行。学生们是活泼的，是可爱的，是纯真的，虽然我不是支教组的一员，但是我如同训导主任一般，监督老师工作，看管学生纪律。慢慢地，学生们与我结下了深厚的友谊。即使我没有跟他们上过一节课，他们也对我叫道：“李老师，您好！”听到这句话，我的心甜滋滋的，这是第一次真真正正地感觉到我是一名老师。也由于这个原因，我更加积极地筹办在活动最后一天的游园活动和文艺晚会。在队员们的共同努力下，游园活动和文艺晚会最终能够成功举办，而且还得到了村委会和学校领导的好评。

在此次三下乡活动中，每一个人都是团队不可或缺的一分子。另外，作为一名负责人，除了协调好各小组的工作，协调好队员与队员的沟通也是尤为重要的，这能大大提高团队的凝聚力，所以我前后组织了三次的队员内部联谊活动。队员们由陌生到熟悉，由熟悉到不分你我。团结互助，和谐相处，这种融洽的气氛弥漫着整个三下乡活动。在队员的说笑声中，我感觉到，队员的心已经紧密地相连。

超市调查收获总结文章篇二

卖场是超市的主要组成部分，卖场布局本身就具有较强的促销功能。其考虑的基本点是：把进入超市的顾客群看作是消费流，把卖场布局看作以出入口连接的消费通道。卖场的活力取决于卖场的设计以及商品布局陈列，商品的表现，色彩的组合，灯光，设备的合理配置及恰当的使用。最佳的卖场布局是科学组织消费通道，使消费流合理流动，促进消费的实现。我们小组这次考察的是校园内的江苏省教育超市。超市面积比较小，由于面向的消费群体是学生，所以经营的种类比较少，主要有日常生活用品，零食，饮料，水果，文体等。超市内的商品陈列主要采用的是货架、堆头、柜台陈列，一般的小件商品都是采用货架陈列，一些零碎的商品，搞促销的商品采用的是堆头陈列，而比较贵重一点的商品采用的则是柜台陈列。对于一些零碎的、价格比较便宜的的商品一般都是采用堆头式的凌乱摆放，如零食、纸巾、饮料等，带给顾客一种零距离、物美价廉的感觉。而对于一些日用品等采用的就是整齐式的悬挂摆放，如牙膏牙刷、洗发露、口罩、袜子等，给顾客带来一种干净整洁、清爽宜人的感觉。另外，我们超市经常搞促销活动，最常用的方式是一一商品组合。即相关产品捆绑式促销，如瓶装洗发露和袋装洗发露绑在一起出售，大瓶装饮料和一些漂亮的杯子绑在一起，把关联的商品组合在一起，充分利用灯光、特价商品堆位等有机的组合，把整个卖场的气氛营造得非常浓郁，让顾客一进入店内便有一种购买的冲动，增加顾客购买时的实惠感，同时也促进了销售量的增加。

卖场布局：首先，要让消费者容易进入，并尽可能久留。到超市购物的消费者中，大部分属于随机购买和冲动购买，因此商品丰富、展示新颖、方便快捷，使消费者进卖场看得到看得多至关重要，可在卖场中放置显著的促销区、展示区，创造性地发挥商品展示特色，并尽可能排除购物所遇到的障碍。其次，特色鲜明，环境舒适，光线整洁明亮。另一方面，人类从心理上对环境就有着空间的距离感要求，卖场内过度

密集的货物摆放会给人的心理带来压迫感，这样的心理使人想迅速离开，是不利于提升销售的。进行区域功能划分，调整区域密集度。

(1) 根据分区定位原则。要求每一类、每一项商品都必须有一个相对固定的陈列位置，商品一经配置后，就很少变动。这是为了使商品陈列标准化，便于消费者选购商品。

(2) 易见易取。易见是指商品陈列要容易让顾客看见，一般来说，应以水平视线下方20度为中心的上10度、下20度范围内；易取就是要使商品陈列容易让顾客触摸、拿取和挑选。卖场出售的大部分商品都是包装商品，包装物上都附有产品说明，如果消费者稍微看不清楚，就不会引起顾客的注意，消费者看不清楚什么商品在什么位置是陈列的大忌。

(3) 变化性陈列。卖场中的变化性陈列通常用来做特卖商品的陈列或某种活动的陈列，时间一般只有3~5天左右。

(4) 先进先出。当商品上架后，随着不断销售，就要进行商品的陈列补充，先把原有的商品取出来，然后放入补充的新商品，再在该商品前面陈列原有的商品，即商品的补充是从后面而不是前面开始的。先进先出原则是保持商品品质和提高商品周转率的重要控制手段。

(5) 满货架陈列。货架上的商品必须经常、充分地放满陈列，如果货架常常空缺，说明卖场售货区有效的陈列空间被白白浪费了。

(6) 关联性。卖场中的商品陈列，非常强调商品之间的关联性，这就要求把分类不同但有互补作用的商品陈列在一起，从而促进关联商品的销售。例如，毛巾和洗面奶、牙膏和牙刷、方便面和火腿肠、牛奶和面包等。

(7) 同类商品垂直陈列。在实际运作中，卖场货架上同类的

不同品种商品要做到垂直陈列，而避免横式陈列。一方面，是为了方便顾客，因为，人的视线上下移动方便，左右移动稍慢。另一方面，使得同类商品平均享受到货架上各个不同段位的销售利益。

超市调查收获总结文章篇三

目前水果消费的比例连年攀升，已接近整个市民餐桌膳食搭配比例的1/2，水果消费人群也从过去的以孩子、老人为主演变成全民皆“吃”的新兴消费潮流。随着量的上升，人们开始追求消费的质量和品味。水果专卖业逐步得到市场认可。比大超市便宜，比地摊诚信，价格有竞争力，这是水果专卖店成功的三大因素。然而，在激烈的市场竞争中，商家还想高人一等，还需要一些技巧，这样水果连锁店就产生了，其中，专业与服务就十分重要了。

水果市场行业处于快速发展期，现在越来越多的人意识到水果对人们日常生活的重要性，每天在大量购买水果，可以谁未来该行业增长率有望达到20%甚至更高。

由上述可知，水果市场的前景是相当光明的，如果能占据地域的优势，把握天气的变化，那更会获得相当高的利润，我们在调查过程中采访过老板得知，很多水果其实在他们家乡水果盛产区或收购地，水果的价格连现在的三分之一都不到，更别说批发价。所以对于一些需求量大、便于长期储存、营养价比较高的水果，如核桃、枣等其升值潜力较大较高的可以寻找其货源大批量收购。

本调查项目目的在于了解家家福水果超市的水果供应链和选址。以及各年龄阶层的消费习惯和消费观念，存在的经营和管理上的问题，使管理者能够做出更好的策略方案，提高市场竞争力。

我们选定的调查范围是五里坨家家福水果超市，采用的方法

是实地调查。

了解五里坨周围居民的消费习惯和消费观念，掌握消费者对水果超市在环境卫生、商场内部布局、服务、产品种类等方面的评价。

（1）调查结果分析

1. 消费者基本情况

调查结果表明，消费人群主要是旁边的居民和学生，还有工地上的农民工。

2. 消费者的购买力与购买水平

在被调查的对象中，主要购买力是附近居民和学生，他们的收入和消费水平较高，学生的经济压力较小。

3. 产品的供应链

（2）消费者购物行为情况

1. 影响消费者选择超市的因素

在众多的因素中，地理位置占主要因素，价格次之，而环境卫生也很重要。说明当消费者选择超市的时候，更注重的是地理位置和价格因素，交通方便，价格优惠是消费者所希望的。其次超级市场的环境卫生也是影响消费者对起选择的重要因素。

2. 超市的内部布局

该家家福水果超市的内部布局比较差，味道难闻，货物堆放不整齐，环境较差。

3. 服务

摊主都是自营，多劳多得，所以服务的态度是比较好的，但是其他的硬件服务较差。

4. 产品种类

该超市的规模较小，但是经营的水果种类还是比较齐全的，价格也比较低，产品品质也较好。

(3) 经营的有利条件及风险

从上述情况我们可以看到，超市发展有许多有利的条件和机遇，因此也面临很多风险和挑战。

1. 超市的有利条件

(1) 对于我的调查对象，相对于这附近的其他超市来说，地理位置优越；商品在价格上有一定的优势；在环境方面，也有很大的优势；这一带的人口密度较大。

(2) 产品的进货渠道

该超市的货源是进行二级销售的，在批发商手中进货，减少了很多的运输和储存费用。同时，可以保证水果的新鲜。

2. 经营存在的风险

(1) 规模较小，竞争激烈，管理制度不完善，易导致不正当竞争。

(2) 私人店主，利益为主，质量次之，不能保证水果的品质都很好。

(一) 加快超市的硬件设施建设，提供一个良好的购物环境。

购物环境对于提高产品质量有很大的作用，促进销售。

（二）进行管理制度改革，将各个私人店主集中起来，避免不正当竞争，维护双方的利益。

（三）加强宣传，提高超市的影响力和知名度，吸引更多的消费者。

超市调查收获总结文章篇四

今年寒假我没有回家，而是以一名理货员的身分在沃尔玛先锋路店做了一个月的社会实践，寒假超市实践报告范文。

沃尔玛是世界五百强的知名企业，是全球零售业排名第一位的公司，是跨国公司中的巨头。因此，能有幸到这样的单位参加社会实践，我觉得很自豪。

由于经营需要，沃尔玛哈尔滨先锋路店每年春节前都回面向社会招收一批临时员工，按小时计薪。今年寒假放假较早，加上我的强烈的想了解和学习沃尔玛公司运营的愿望，使得我下定决心抓住这个机会进行社会实践。

成为沃尔玛正式员工参加社会实践的道路并不是一帆风顺的。首先要联系先锋路店人力资源部并与其进行协商，确定其招聘意向和要求工作的时间。经多次协商后确定在一月九日去参加面试。时值考试周，一方面要准备考试，一方面又要为参加社会实践而奔走，弄得我真是有些疲惫了。

一月九日上午8：30我们这批三十多人来到了沃尔玛人力资源部参加面试。这其实是一次简单的面试，但仍然令毫无经验的我十分紧张。面试过程中，考官几乎毫无表情的问一些他们认为有用的信息，而我则诚惶诚恐的尽一切可能将每个问题回答得圆满。十几分钟的面试对我来说显得十分漫长。最终我还是有惊无险的通过了。

一月十九日，也就是考完最后一科的第二天，我正式参加了入职培训。培训会实有一名来自沃尔玛中山路店的培训师marily主持的。在短短四个小时的培训中，我学习了沃尔玛公司的历史、发展、公司文化、政策制度等基本情况，对公司的运营制度有了大概的了解。剩下的具体东西就只能在具体工作中去学习和体会了。培训结束后，我正式与公司签订了劳动合同，并领取了工作服装。那是一件红色上一加一条深蓝色牛仔裤。红色的上衣代表全体员工为顾客服务的一片火热的心，牛仔裤肥大而结实，几乎适合各种工作条件，为实际的工作提供了方便，实习报告《寒假超市实践报告范文》。这一套工作服看似简单却别具匠心，既体现了公司形象，又简单实用，难怪几乎公司所有员工都穿这样的统一服装，连店总等领导层人物也不例外。

第二天上午我到人力资源部领取了工卡，又办了工资卡。至此我正式开始了一个月的工作生涯。

实际的工作条件比想象中更加艰难，工作内容比预想中更加艰辛复杂。所谓的理货员几乎是全店最基层的员工，且不说薪酬多少，单说工作内容几乎百分之八十以上全是体力劳动，只有不足百分之二十的脑力劳动。具体的工作内容分以下几个方面：一、面位补货；二、促销位补货；三、更换、运送堆头陈列；四、做破损；五、备大单；六、顾客服务；七、其他临时性的工作。

我所在的部门是28分区92部门。部门有主管两名，全职员工八名，临时员工两名。工作排班分早班（6：50---15：30）和晚班（13：00---21：40）。每班正常工作时间为八个小时，中间吃饭休息40分钟。有时在特殊情况下还会安排白班和夜班，其中白班从8：30到17：10，夜班从21：40到次日7：00。

因为临近春节，店内工作十分忙碌。在开始工作的前两天，我只要是随主管和老员工们作一些打下手的工作内容。当然体力劳动的份量相当大，而且都是些最基本的工作。我总算

咬紧牙关坚持了下来。两天过后，随着我对工作内容的逐渐熟悉，便开始随促销员去做一些独立性较强的工作。就这样又过去了两三天，我对工作内容很熟悉了，便真正独立开来，作为一名合格的员工进行正常的工作内容。

这四五天的转变过程看似简单却是十分艰难。第一天的工作就给了我一个下马威。虽然早知道工作内容不会轻松，但一天下来的体力劳动着实令毫无经验的我精疲力竭。而且陌生的工作环境也令我很不适应。是老员工们的悉心指导和促销员们的鼓励使我鼓足了勇气去坚持。我相信只要坚持下去就一定会适应，而且会在工作中学到很多东西。

接下来的工作中，我不断的观察、学习，并且积极向老员工们请教。对于每一细小的工作内容都努力去弄清楚其工作流程、工作标准，并抓住机会询问一些其他部门乃至其它店的运营状况，以了解更多知识。就这样，我一步步努力着，一步步进步着，向着做一名合格的乃至卓越的员工而努力。

为了庆新年，先锋路店员工于一月二十五日在火车站附近某宾馆的大礼堂里举行了名为“员工之夜”的联欢晚会。晚会的气氛非常活跃，节目也非常精彩，所有节目都有员工自编自演，引起的掌声连绵不断，体现了员工们无穷的创造力。新老员工都满脸喜悦，边玩边吃、边聊边笑，整个大厅沉浸在一片欢乐的海洋之中。通过这场晚会不仅缓解了员工疲劳，更加强了员工团结，提高了员工斗志，为马上到来的“cny”而鼓劲。（注□cny---china new year□

传说中的“cny”终于到来了。尽管之前已做了大量准备工作，可超大的客流量和货物供配量仍然令我们感到手忙脚乱。好在这时1057#店的同事们伸出了援助之手，到这里来支援。使得工作才能有序开展。

这时的我历经十多天的工作后，对各项工作也已经了如指掌了。在我们所有员工的一致努力下，全店的销售额每天都超

过了去年同期水平，也超过了今年的预计值。我也明显感觉到这几天出的大单越来越多，礼盒销售也是供不应求。同事店里还装扮了年货街，年味十足的购物环境更增加了顾客购买欲望，同时店里推出的打折、特价商品和层出不穷的买赠活动更是加大了顾客购买量。前台收银台前排起了长龙，购物车和购物篮供不应求。

超市调查收获总结文章篇五

世界上第一家超市于1930年8月诞生于美国。但在国内发展只有10多年，尤其是近几年。现在大沥镇到处都是大型超市（合并后的大沥镇包括黄岐、盐步、大沥）。仅在大沥区，就有六家以上的超市同时并存：新一佳、新和、广泰、好得多、好又多、康诚等。，广泰在这个地区有两个分支机构。从另一个角度来看，从广泰单个超市的分析来看，有几个竞争对手在大力区与广泰竞争。而且我们的竞争对手不仅仅是大大小小的超市，还有便利店、小卖部、大大小小的店铺、肉类市场。

自20世纪90年代末广泰超市在大荔区土强路开设第一家店铺以来，近年来，它先后开设了两家新店（一家在城南，另一家在凤凰餐厅对面，靠近国道），每个广泰超市都有80多名员工和60多名促销员。共有500多人，经营品种10000多个。

广泰有自己的商业特色。借鉴他人，结合中西文化；经营方式多样化。产品多样化，商品本地化（因为我们区有各种批发市场）

然而，作为一个新兴企业，在企业管理、物流管理、人力资源管理、企业文化管理等方面仍然存在许多问题。此外，近年来几家超市激烈的价格战，近年来的恶性流感，如h5n1[]猪链球菌[]sars等。，以及越来越多劣质产品的影响，有必要改进原有的营销管理方案，提高企业的`服务质量。

本次调查项目的目的是了解该地区各年龄段的消费习惯和消费观念，以及该企业在经营管理中存在的问题，以便管理者做出更好的战略规划，提高市场竞争力。

□a□取样范围

本次调查针对的是该区各个年龄段的人群，调查对象主要是朋友、家人、同事和身边的村民。

(2) 抽样方法

消费者问卷调查采用简单随机抽样方法。

(3) 调查方法

消费者问卷采用留置式问卷和个人访谈的调查方法。

动词□verb的缩写) 调查内容

了解大沥区人们的消费习惯和消费观念，掌握消费者对广泰超市在环境卫生、商场内部布局、服务、产品类型等方面的评价。

不及物动词问卷（见第8页）

超市调查收获总结文章篇六

随着我国经济的发展及人民生活水平的提高，学生的消费水平也大大的提高。江西财经各大校园超市间的竞争日趋强烈。超市满意度也成为各商家关注的焦点。超市的顾客满意度是关于企业过去、现在和未来业绩的一个基础性评价指标。累积的顾客满意度以顾客满意度和经济回报之间的联系为焦点，驱使超市从提高顾客满意度的角度来研究顾客满意度的基本理论。顾客满意度是一种从消费者角度客观进行评价的一种

手段，并一直被作为判断一个超市是否具有竞争优势的一种度量方法，也被作为度量商业经济运行健康状况的晴雨表。发现企业存在的经营和管理上的问题，使超市管理者能够做出更好的策略方案，提高市场竞争力。

而校园超市针对的对象是大学学生，由于其消费者有一定的特殊性。所以在服务上和其他的超市是有不同的。我们不可以照搬一般超市的经营模式。但也有一定的共性。所以我们要借鉴一般超市的优秀模式，但也要针对性，总而言之，适合就可。因此，我们通过研究校园超市顾客满意度及其影响因素，把服务做到更到位。为了让大学生消费更加快捷方便，挖掘校园消费的潜在消费人群，进行商品的正确定位，基于此，我们对校园超市的消费进行调查。

为了加强校园超市与其主要顾客群体学生的沟通，本次调查首先通过市场调查了解超市各因素如商品价格，商品种类，超市环境，服务态度等在学生消费者心里的重要性程度，以便于了解在校大学生的消费观念和消费习惯。再者，通过市场调查了解当前客户(学生)对目前高校超市的主要映像，包括对商品质量价格，工作人员服务态度等的看法。以及学生对高校超市在经营上和管理上的一些问题的看法。收集学生消费者对超市的建议，便于广大的高校超市针对消费者的反馈及时对自己的经营进行改善，争取获得买卖双方的互利共赢。

(1)商品特征。对商品特征的印象是超市满意度的核心，顾客对商品的感知度，对顾客满意度起决定性的作用。商品特征主要包括商品质量、商品价格、商品种类这几个方面。

(2)服务状况。顾客对超市服务的感知应来自两个方面：一是超市员工的服务状况，主要表现在员工服务态度。二是超市服务状况。包括服务环境以及便利项目等。

(3)购物环境。超市购物环境直接影响到消费者的购物情绪。

调研指标一般应包括:环境卫生、购物氛围(空气、灯光、音乐)、进出线路、购物安全等。

(4) 信誉情况。超市处理意外退货事件的态度和方法,以及促销活动承诺的礼品等的发放情况。或者对宣传内容的负责程度,都属于超市的信誉情况。

(5) 货源情况。校园超市对学生消费种类的满足情况,是否能及时补充货源,充分满足消费者购买需求。

我们小组采用的方法主要为观察法、问卷法、交谈法和模型法。在调查过程中,通过与被调查对象进行交谈,运用自己的感官或录音录像等辅助手段,分析调查对象的语言行为以及心理活动规律,从而得出相应的变量关系,进行控制变量实验,构建模型。在问卷结束后,从收回的问卷调查中整理信息并导出已经建好的excel表格,剔除回答不完整、不符合或者相互矛盾的无效问卷的数据,重新建立有效数据的excel表格,将数据导入spss统计数据分析软件进行处理,构建简单模型。最终得出可靠结论。

调研对象以江西财经大学本科在校生为主要调研对象。大学生调研合作意向和配合度会比较高;他们是我高校超市的消费主体。高校超市也是我校学生主要获取生活用品的场所。在购物中会有比较细致的观察和独特的购物体验,可能会提出比较有用的建议,反馈给各个超市,便于他们改进和改善。在提供超市管理的改进意见的同时,提高学生自身购物体验的美好度以及商品质量。因此本次调研是十分有价值的。

并且本次调研对象设定为江财高校学生,所以主要调查蛟桥校区三个大家熟悉的校园超市,南区为民超市,北区21栋新舸超市,以及财大购物广场。

为了严格控制我们的调研进度,保证调研计划的顺利完成,我们制定了我们小组的调研进度表,遵照调研进度表展开我

们的调研。

调研计划进度表

调研阶段具体日期工作内容

计划阶段10.24查找调研计划资料

10.25—10.27撰写调研方案

10.28—10.29设计调研问卷

实施阶段10.30—10.31打印问卷

11.2采购礼品

11.8—11.9发放问卷采集信息

报告阶段11.10—11.11录入数据

11.13—11.14查找资料分析数据

11.15—11.18构建模型

11.19—11.24撰写调研报告

本次调研人员为小组成员：谌丽萍，李倩，宋燕存，刘志伟，兰欣，由谌丽萍为本次调研负责人。小组成员分为三组，分别在三个超市地区向在校学生发放问卷。其中兰欣，刘志伟一组在为民超市发放；李倩，宋燕存在财大购物广场发放问卷；谌丽萍在21栋超市进行问卷发放。各小组人员在被调研人员配合填写问卷后发放相应的礼品(陶瓷饰品)。在问卷调查过程中，小组成员应着装得体，态度谦和，亲切，把握好谈话氛围，举止有度，打造一个良好的调研小组形象。

调研预算如下：

一、礼品费： $1\text{元}/\text{例}\times 100\text{例}= 100\text{元}$

二、问卷印刷费：消费者问卷： $0.5\text{元}/\text{份}\times 400\text{份}=200\text{元}$

三、问卷编码、录入费： $0.1\text{元}/\text{份}\times 500\text{份}= 100\text{元}$

共计： $100+200+100=400\text{元}$

根据我们的调研计划，设计出如下调查问卷：

关于高校超市满意度问卷调查

亲爱的同学：

您好！我们是来自工商管理学院的学生。我们现在正在进行一项关于学生对学校超市满意度的调查。很想听听您宝贵的意见，目的是要更好地了解校园超市的商品、服务、购物环境等方面是否能满足大家的日常生活需要，从而进一步地服务于在校学生，对于您的回答我们可以完全保密。希望您能积极参与，调查要耽误您一些时间，请您谅解。感谢您的支持与合作！

1. 您所在的校区：

2. 您所在的年级

a.大一 b.大二 c.大三 d.大四

3. 您的性别

a.男 b.女

4. 您每月的生活费为

a. 600—1000 b. 1000—1500

b. 1500—20xx d. 20xx以上

5. 您经常去的超市

a.南区为民超市

b. 21栋新舸超市

c .财大购物广场

d其他超市

6. 您每月用于超市的消费为

a.50以下b. 50—100

c. 100—150 d.150—200

e. 200以上

7. 您一般每周光顾校园超市几次

a.基本不去b.5—10次

c .10—15次d.15次以上

8. 您选择校内超市的主要原因(多选题)

a.出行方便b.价格便宜

c .服务态度好d.品种齐全e .其他

9. 对校园超市的总体满意程度怎样

a.非常满意b.满意

c .说不清d.不满意

e.非常不满意

10. 您对校园超市产品种类的满意度怎样

a.非常满意b.满意

c .说不清d.不满意

e.非常不满意

11. 您对学校超市产品价格的满意度

a.非常满意b.满意

c .说不清d.不满意

e.非常不满意

12. 您对校园超市产品质量的满意度

a.非常满意b.满意

c .说不清d.不满意

e.非常不满意

13. 您对校园超市购物环境的满意度

a.非常满意b.满意

c .说不清d.不满意

e.非常不满意

a.热情主动地为您解决b.问题没有解决

c .没有遇到过退货问题d.虽然问题解决，但冷冰冰的爱理不理

15. 您认为校园超市应该考虑改进哪些服务变化(多选题)

a.商品陈列b.购物环境

c .商品价格d .人员服务

e .促销活动

16. 您对校园超市促销活动的满意度

a.非常满意b.满意

c .说不清d.不满意

e.非常不满意

17. 您对学校超市货到通畅情况的满意度

a.非常满意b.满意

c .说不清d.不满意

e.非常不满意

18. 请您对以下选项，在您心目中，影响您选择在某超市购买的重要程度进行排序(写字母即可)

a.商品质量b.商品价格c.商品种类d.服务态度e.购物环境

f.货源充足情况

排序：

19. 您认为校园超市在哪些方面需要改进

非常感谢您的参与！

超市调查收获总结文章篇七

到今天寒假已经结束两个多月了，但寒假里那十天社会实践的经历却依然历历在目。我为张裕葡萄酒公司做终端超市春节前酒水促销情况的巡查。走遍滨州市六县一区15所超市，我所得到的不仅是填写在表格上的巡查结果，更重要的是我对超市的经营以及滨州市各县区的发展情况有了一个大致的了解。

以前逛超市只看商品和价码，从没考虑过其布局、运营之类的东西。在巡查前期简单的“培训”中，我第一次得知，超市的货架一般分普通货架、端架和堆头。在五层的普通货架上，第三、四层是最佳的商品摆放位置，顾客不需要过度地仰头，也需要弯腰或下蹲便能看清商品，所以，这两层摆放的商品应该就是超市的主推商品，当然商品厂家提供给潮湿的经费也要多。对于堆头，特别是促销商品的堆头，更有彩旗、气球、围挡等渲染气氛之说。一般说来，一个堆头的大小是1米x1米或者1米x2米，更大的1米x3米或者2米x2米的比较少见，如果超市有这类堆头的摆放，那么其摆放的商品必

定是促销商品的重头戏。(当然这是对于滨州市而言，不同城市因经济发展水平不同而不同。)

从对我们进行简单“培训”的张裕葡萄酒公司销售部经理口中，我大概了解到，超市促销用的堆头、围档以及颈标(针对酒水)的经费是由厂家提供的。而我们这次巡查的目的就是为张裕公司提供各超市促销的真实情况(如堆头大小、端架个数、促销人员数量及表现等)，以便将结果与超市呈报的数据进行对比，来决定下一年度是否继续在该超市促销商品。

上面提到促销人员，使我想到了，促销人员数量及表现能特别明显地反映出该超市的经营状况。如xx县的新合作购物广场，张裕葡萄酒的堆头是两个1米x2米，而促销人员有三个，每个促销人员对消费者都很热情，即使是对学生身份很明显购买酒水可能性不大的我。滨城区的银座一店、二店也都如此。这类超市总能让人感到其蒸蒸日上的大好前途。而在xx县的德达鑫超市和xx县的新世纪超市，张裕葡萄酒的堆头只有一个1米x1米的，现场无促销人员，看上去经营很萧条，而实际上几乎也是这样的。

关于促销的另一个重要方面就是产品的摆放。就张裕葡萄酒来说，在普通货架或端架上，如果颈标悬挂不齐甚至酒瓶东倒西歪或者落满灰尘，不管促销人员多热情地推荐，消费者早就打心底里否定了这个商品。当然，出现这种商品摆放情况的超市，其促销人员一般不会太热情，甚至可能没有促销人员。

另外，这次巡查还带给我远超出超市经营之外的知识。

首先我第一次弄清了自己已经生活过十九年的滨州市的布局□xx县和xx县东西毗邻，在滨州市的最北面，北临渤海。从xx县一路往南依次是xx县、xx县和xx县；从xx县往南是滨城区和xx县。xx县和xx县就像滨州市的两条腿，两“腿”之间

是淄博市桓台县。

走过个县区的大街，便能明显的感觉到它们彼此之间不同的人文气息，当然还有经济发展水平。

除去繁华的市区不论，六县之中给人感觉最好的当属经济最发达的xx县。07年xx县在全国百强县中排名十九。坐上去xx县的县际班车便感觉到一点奢华，其班车是六县班车之中最豪华的，车上的邹平人总让人觉得他们有一种傲气十足的优越感，这大概就是物质上的充裕在精神上的反映了。

第一次到xx县城，隐约能看到一点大城市繁华的气息。走过其主干道之一的黄山二路，便可发现其经济发展水平绝不只是略高于其他县。肯德基、一条街三座大型购物广场是其他县城没有也不可能有的□xx县的发展方向完全超越了县级而朝向市级。

众所周知，人们在满足生存资料、发展资料需求的基础上，才会追求享受资料的消费。走完黄山二路，我很惊讶地发现，这里的鲜花等装饰品特别畅销，而这类商品在我所在的xx县几乎被列为了奢侈品，挣扎在温饱线上的劳苦大众没有闲情逸致去买束鲜花来欣赏。这是让人心寒的差距。

比较xx县和xx县，出现这种差距有点让人费解但又在情理之中。

xx县北临渤海，有大片的沿海滩涂和芦苇湿地，西部有徒骇河流经，淡水资源丰富，地势平坦辽阔，土壤肥沃，种植历史悠久，有丰富的种植经验和技術，还有特色农产品——冬枣。可以说xx县无论发展渔业还是种植业甚至是造纸业等工业都有得天独厚的优势。然而□xx县的渔业还停留在家庭式发展阶段，完全没有形成规模经营，海产品未经深加工便售出，毫无附加值可言。再将特色农产品冬枣，县里为了打造冬枣

之乡的名声确实耗费了巨资，比如为了方便冬枣出口，负债建起了大高航空城，年年举办冬枣节，其初衷明显是为了XX县的经济的发展，但经济发展仅靠这些环境建设是远不够的。这些年枣农积累了一些经验，尝到了一点甜头，便开始有点晕了头，无节制的喷施有机肥、叶面肥、果面肥，结果，“维生素丸”活生生变成了“毒药丸”，农药残留严重。这不是自毁名声，而是确实希望沾化政府可以加强管理，重视质量，形成规模经济。

对于XX县，我不甚了解，但从地理位置上看，它毗邻工业发展城市——淄博，这大概是其经济发展中不可忽视的因素，但这只是外因，内因才是决定事物发展的关键因素。

除了XX县，对其他县也有一些大致的印象。把滨城区排除在外，我所感到的六县经济发展水平大致是XX县、XX县、XX县、XX县、XX县、XX县，不知道这结果与实际情况是否相符。

这些大致就是我寒假打工的所见所感所得了，收获颇丰！