

# 消费者实践报告(模板5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 消费者实践报告篇一

与投资前景预测报告

中国产业信息网

什么是行业研究报告

行业研究是通过深入研究某一行业发展动态、规模结构、竞争格局以及综合经济信息等，为企业自身发展或行业投资者等相关客户提供重要的参考依据。

企业通常通过自身的营销网络了解到所在行业的微观市场，但微观市场中的假象经常误导管理者对行业发展全局的判断和把握。一个全面竞争的时代，不但要了解自己现状，还要了解对手动向，更需要将整个行业系统的运行规律了然于胸。

行业研究报告的构成

一般来说，行业研究报告的核心内容包括以下五方面：

行业研究的目的是及主要任务

行业研究是进行资源整合的前提和基础。

对企业而言，发展战略的制定通常由三部分构成：外部的行业研究、内部的企业资源评估以及基于两者之上的战略制定

和设计。

行业与企业之间的关系是面和点的关系，行业的规模和发展趋势决定了企业的成长空间；企业的发展永远必须遵循行业的经营特征和规律。

行业研究的主要任务：

解释行业本身所处的发展阶段及其在国民经济中的地位

分析影响行业的各种因素以及判断对行业影响的力度

预测并引导行业的未来发展趋势

判断行业投资价值

揭示行业投资风险

为投资者提供依据

20xx-2022年中国蛋糕行业市场现状与投资前景预测报告

【出版日期】20xx年

【交付方式】email电子版/特快专递

【价格】纸介版：7000元电子版：7200元纸介+电子：7500元

【报告编号】r364596

报告目录：

甜点是可以令人放松心情的一种食品，根据调查很多人在烦恼时都有选择吃蛋糕的习惯，利用这份甜蜜的味道来掩盖各

种烦恼。面包蛋糕凭借独特的西式风格，各式各样的品种，受到了广大消费者的追捧，渐渐的又成为了饮食行业的又一风景线。但是随着面包蛋糕行业的发展，我国呈现一种百家争鸣的现象。

我国的生活方式逐渐西化，大米和中式面制食品的使用量逐渐降低，这使得蛋糕被我国广大消费者接受，其市场状况非常乐观，销售量呈逐年上升的趋势。

个性化、特色化、形象化的服务是消费者对蛋糕消费提出的新要求。随着消费水平的提高，业界人士要重视消费者的具体要求，对消费场景、消费时间、消费对象提供有针对性的服务，塑造出符合顾客需要的企业形象，开辟特色鲜明的消费场景，如音乐蛋糕店、情人蛋糕屋、儿童乐园蛋糕屋等。使人们不仅消费到商品本身，而且也能享受到商品的文化内涵。

产业信息网发布的《20xx-2022年中国蛋糕行业市场现状与投资

前景预测报告》共十二章。首先介绍了中国蛋糕行业发展环境以及蛋糕行业发展现状，接着分析了中国蛋糕行业规模及消费需求，然后对中国蛋糕行业市场运行态势进行了重点分析，最后分析了中国蛋糕行业面临的机遇及发展前景。您若想对中国蛋糕行业有个系统的了解或者想投资该行业，本报告将是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

第一部分行业发展状况

第一章中国蛋糕行业pest模型分析1

第一节蛋糕行业定义统计标准1

一、蛋糕行业概念及分类1

二、蛋糕行业统计部门和统计口径3

三、蛋糕行业产业链结构分析4

四、蛋糕行业发展周期分析4

第二节中国蛋糕行业政策环境分析□p□7

一、行业相关政策动向7

二、行业产品质量标准14

## 消费者实践报告篇二

要问目前互联网企业成功的“武功秘诀”有什么？一定会有人提到“专注，极致，口碑和快”，并且，这个“武功秘诀”已经被互联网人广泛的认可和接受。蛋糕叔叔领悟这一“秘诀”的同时，结合蛋糕、甜品行业的实际状况，应用到蛋糕叔叔的运行中——创造极致的消费体验。

极致的消费体验是行业成功的法宝：

一家互联网公司要想做大做强、被市场认可并获得大量的优质用户，必须要让消费者享受优质的消费服务体验。消费者

享受到了优质的消费服务体验，就会对品牌形成良好的口碑，进而口耳相传，使得企业声名远扬；企业创造出让消费者能够享受优质消费服务体验的环境和氛围，才会获得用户；牢牢把握用户，才会在激烈的市场竞争中立于不败之地。

而蛋糕叔叔，选择的就是把消费服务体验做到极致！

蛋糕叔叔极致、高效的服务与定位：

为了更好、更全面的为消费者提供优质且多样的蛋糕、甜品，蛋糕叔叔整合了市场上能够见到的各种蛋糕、甜品及烘焙食品品牌，精选老少皆宜的蛋糕品类，满足绝大部分用户的消费需求。

为满足中高端消费市场的定位，蛋糕叔叔在甄别合作伙伴的过程中，选择了稻香村、金凤呈祥、味多美等传统连锁品牌，米卡米卡、窝夫小子<sup>®</sup>bebecake等互联网新贵品牌，这些受到消费者广泛认可的优秀品牌，让蛋糕叔叔提供的产品具有更高的保障，严格杜绝劣质品牌的出现，保障消费者在享受服务的过程中，对蛋糕叔叔所提供的产品更加放心。

无论是采用国内时尚前沿的扁平化色彩，还是对消费者的购物环节追求极致的便利，亦或者对加入蛋糕叔叔的人才进行专业、到位的培训，所做的一切，都是为了做到消费服务体验的极致！从而让选择蛋糕叔叔的消费者，不再有消费前的后顾之忧。

蛋糕叔叔完善的售后体系：

众所周知，售后服务环节是在各行各业都不可或缺的，而没有进行完善、优质的售后服务体系建设，成为了阻碍很多公司做大做强的短板。因为没有完善的售后服务体系，会直接导致不良的业内口碑和优质用户的流失。这种事故的发生，对品牌的损害是无法挽回的。

如果选择蛋糕叔叔，就不必为此而担心。蛋糕叔叔专门为此建立了专业的售后服务团队，从受理投诉到实际调查，再到理赔和追责，完善的售后服务团队足以保证为消费者创造极致的消费服务体验。

为了充分保障消费者的权益，基于对产品的信心，蛋糕叔叔与众安保险签约合作，一旦消费者权益遭到妨害，蛋糕叔叔与众安保险将为消费者提供完善的理赔机制，坚决捍卫消费者权益，为此，蛋糕叔叔在不断深入探索。

无论是对行业合理规则和法律法规的遵守，还是为消费者创造方便快捷的消费环境和建立完善的售后服务体系，蛋糕叔叔为此所做的一切，都是为了让消费者在选择蛋糕叔叔进行消费时，体验到极致、周到的服务，为了选择蛋糕叔叔的人们能够消费的放心、安心，为了蛋糕叔叔成为互联网企业的标杆！“专注、极致、口碑、快”，蛋糕叔叔遵循着这一成功的法则，并为之不断努力！

## 消费者实践报告篇三

调查时间：7月13日-7月18日（14日、15日集体活动，其余分头活动）

调查地点：人民大学周围居民区小店、北京腾驰盛医药有限公司——平价大药房（中关村店）、名烟名酒店（中关村南大街上一家很小的店面）、kodak照相馆、糕点屋——金凤呈祥（中关村）、味多美（公主坟店）、玫瑰饼屋（复兴门点）、稻香村食品店（万柳店）、奥运专卖店、书店（中国人民大学出版社读者服务部）调查意义：根据《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》我们调查了除大小超市、集贸市场外的具有代表性的限塑场所，使我们的研究更具有完整性和说服力。调查形式：1. 实际观察，我们进入店中实际观察在店中购物的人的塑料袋使用情况。

2. 实际购物，对于一些低价的小店我们会采用实际购物的方式调查该店的塑料袋使用情况。

3. 询问，对于一些出售高档产品的店面，我们采用直接询问店员的方式。受访店面构成：我们随机挑选了高中低档各层面店面，以及一些可能不会被关注的店面。每个店的店员我们都进行了采访。调查过程中发现了以下现象和问题：出乎我们的意料，所有的店面再限塑令上都做得非常好，就连药店、烟酒店、居民区中卖鸡蛋的小店都严格执行了限塑令。很多店都已经不再提供塑料袋，连收费的也没有。例如：中国人民大学出版社读者服务部。这些店面全部改用了纸袋。糕点屋虽然是食品行业，但也严格遵守了限塑令，糕点的直接包装是不收取费用的，但是如果再次包装，比如把很多糕点装在一个塑料袋中这个塑料袋就需要收费了。由于塑料收费，很多人选择用手把商品捧出商店。在采访的一家药店中我们看到很多顾客选择了用手捧这种方式，尽管药的数量很多。塑料袋收费标准悬殊很大，规格差不多的塑料袋在不同的店中售价从1角到1元不等。塑料袋的代替方式很多，除了用手捧、用篮子装、用无纺袋、用布袋、用纸袋之外还有其他做法。例如：在稻香园这家北京老字号名店中我们发现，即使是熟食该店也不采用塑料袋（当然提供收费塑料袋），他们的熟食是用油纸包好直接交给顾客的。对于现象和问题的分析：“到现在为止还没有人来查，但是一旦被发现我们无偿提供塑料袋就罚款1万元。”“店里有规定必须收费，这店不是我开的，我说了不算。要是我开的你要多少我给你多少”“现在塑料袋都收费了”这些都是我们实际采访的店员、老板所说的。对于这些商人来说，他们严格执行的限塑令固然有保护环境的因素，但是更主要的是政府的法令对他们起了作用。一万元的罚款对于一个店来说实在不是一个小数目，况且仅仅为了一个塑料袋接受罚款是在不值。一位快客的收银员说：我这现在都不提供免费塑料袋了，那天有个小孩来我这买了三根冰棍我都让他捧回去了。从另一个方面，这个法令也使得愿意保护环境的商家有了保护环境的机会，如果没有限塑令，那么减少塑料袋使用的商家就会引起顾客的。不

满，现在商家就可以名正言顺的进行塑料袋收费，不但减少了塑料袋的是用而且还给商家带来了一笔额外收入。但是现在各个商家的塑料袋收费差异还很大，收费比较混乱，我认为政府还应该在随后的法令中规范塑料袋的收费情况。

## 消费者实践报告篇四

本周六，我考察了北京好利来马连道红莲南口店，该店地处居民区，附近有7处小区，人口较多，交通便利，但是该店位置较为偏僻，而且附近有多家甜点屋，如：味多美，西点屋等。竞争较为激烈。门的开口朝南，不对应主街，我个人认为该好利来店虽然店牌设计较大，但是门口的方向设置不合理，所以会造成一部分顾客的流失。该店占地约85m<sup>2</sup>，进店后正对蛋糕架，该店品种多样，并且供应咖啡、牛奶、奶茶等热饮。并且除了有奶酪、三明治等等西点外，还有一些传统的中式糕点，如桂花糕，老婆饼之类的。基本上可以满足不同人群对于糕点的需求。店内共4人，收银员1人，蛋糕师2人，服务导购1人。我观察了一段时间，该店店内员工素质较高，服务态度热情，进门后礼貌用语及时且到位，语气亲切，介绍商品时熟练。店内环境非常整洁，厨房处用透明玻璃隔开，我在旁观察觉得该店厨房卫生相对较好。该店的营业时间为早8:00至晚10:00，较普通好利来营业时间多一小时，主要是由于附近居民区较多。客流高峰在上午8:00至10:00，下午5:00至7:00。在这两个时间段，属于早饭和晚饭时间，顾客多为年轻人和小孩。购买的也多为西点和奶茶。我观察的时间为晚7点，过了客流高峰后，我向服务人员说明来意后，了解到，虽然此间好利来开门朝向不甚理想，但由于经营时间较长，忠诚顾客较多，所以客流量实际为附近的甜点屋中最大的。且该店招收的服务人员多为大学生兼职，素质较高，在附近的甜点屋中口碑也是最好的。

公司统计的数据如下：表一

根据此表中的数据可绘制出排列图：表二



结论：依据排列图的判定结果解决此类问题的关键项是服务态度、开放操作时间、投诉处理、交费、室内卫生。

不错。所以好利来的商品种类上的问题也不算太大。地点在顾客权重及企业权重中都是0.1说明企业和顾客对于开店的地点来说都很重视，好利来的开店地点的综合评分为8分，频率46，说明好利来的开店选址问题还是比较科学的。宣传在顾客和企业权重中分别为0.05和0.1，说明顾客比较重视宣传，企业相对差一点。好利来的宣传综合评分为7，问题频数为0，说明好利来宣传中规中矩，没太大问题，也没有太大的亮点。开放操作时间在顾客和企业权重中均为0.05综合评分为6，问题频率为106。说明虽然顾客和企业都不是特别重视开放操作时间，但好利来的开放操作时间上存在着不小的问题。室内装潢在权重中均为0.05，综合评分为7，问题频率为0。说明好利来装潢中规中矩。室内卫生的权重在企业 and 顾客权重中分别为0.1和0.05，综合评分8，问题频率73。说明好利来的室内卫生做的还算不错。服务态度在权重中均为0.1，说明顾客和企业都比较重视。综合评分为8，问题频数为198，这说明好利来的服务态度总体来说不错，但是，由于有客流量大，所以问题频数也相对较多。交费在权重中分别为0.05和0.1说明顾客对于交费的方式还是比较重视的。综合评分7，问题频数89，这说明好利来对于交费方式上的处理还有不尽如人意的地方。投诉处理在权重中分别为企业0.1顾客0.05，在综合评分中好利来的评分为3，问题频率为98，这说明好利来虽然比较重视投诉问题，但是却处理不得当，所以好利来现在最主要应该解决的问题是投诉和开放操作间两个问题。

1、我所考察的好利来店服务态度以及业务熟练程度没有任何问题，问题较为严重的就是该家好利来店的选址问题以及开门走向问题。我认为，如有可能在重新装修时应将门的朝向改为对应主街。

2、该好利来店，操作间透明，卫生情况良好，但是人手略显不足，我在考察期间记了下时，新进入的顾客结账需要等3分

钟，该店有3台收银机，但整个店内只有1位收银员。所以我认为应当多雇佣1至2名员工。

3、该店虽然员工素质较高，但是流动性却较大，长期员工除了蛋糕师及店长外，收银及导购都是兼职。这样不利于一家店的正常发展。

4、投诉问题在我所去的店里是有记载的，但是投诉箱并不明显。建议把投诉箱放在出门的一侧。这样能及时了解顾客需求。

## 消费者实践报告篇五

姓名：李昕宇 班级：11工企（连锁） 专学号：11130143032

### 一、实地考察

本周六，我考察了北京好利来马连道红莲南口店，该店地处居民区，附近有7处小区，人口较多，交通便利，但是该店位置较为偏僻，而且附近有多家甜点屋，如：味多美，西点屋等。竞争较为激烈。门的开口朝南，不对应主街，我个人认为该好利来店虽然店牌设计较大，但是门口的方向设置不合理，所以会造成一部分顾客的流失。该店占地约85m<sup>2</sup>，进店后正对蛋糕架，该店品种多样，并且供应咖啡、牛奶、奶茶等热饮。并且除了有奶酪、三明治等等西点外，还有一些传统的中式糕点，如桂花糕，老婆饼之类的。基本上可以满足不同人群对于糕点的需求。店内共4人，收银员1人，蛋糕师2人，服务导购1人。我观察了一段时间，该店店内员工素质较高，服务态度热情，进门后礼貌用语及时且到位，语气亲切，介绍商品时熟练。店内环境非常整洁，厨房处用透明玻璃隔开，我在旁观察觉得该店厨房卫生相对较好。该店的营业时间为早8:00至晚10:00，较普通好利来营业时间多一小时，主要是由于附近居民区较多。客流高峰在上午8:00至10:00，下午5:00至7:00。在这两个时间段，属于早饭和晚饭时间，

顾客多为年轻人和小孩。购买的也多为西点和奶茶。我观察的时间为晚7点，过了客流高峰后，我向服务人员说明来意后，了解到，虽然此间好利来开门朝向不甚理想，但由于经营时间较长，忠诚顾客较多，所以客流量实际为附近的甜点屋中最大的。且该店招收的服务人员多为大学生兼职，素质较高，在附近的甜点屋中口碑也是最好的。

## 二、数据

公司统计的数据如下：

表一

根据此表中的数据可绘制出排列图：表二

结论：依据排列图的判定结果解决此类问题的关键项是服务态度、开放操作时间、投诉处理、交费、室内卫生。

## 三、数据的分析与总结

不错。所以好利来的商品种类上的问题也不算太大。地点在顾客权重及企业权重中都是0.1说明企业和顾客对于开店的地点来说都很重视，好利来的开店地点的综合评分为8分，频率46，说明好利来的开店选址问题还是比较科学的。宣传在顾客和企业权重中分别为0.05和0.1，说明顾客比较重视宣传，企业相对差一点。好利来的宣传综合评分为7，问题频数为0，说明好利来宣传中规中矩，没太大问题，也没有太大的亮点。开放操作时间在顾客和企业权重中均为0.05综合评分为6，问题频率为106。说明虽然顾客和企业都不是特别重视开放操作时间，但好利来的开放操作时间上存在着不小的问题。室内装潢在权重中均为0.05，综合评分为7，问题频率为0。说明好利来装潢中规中矩。室内卫生的权重在企业 and 顾客权重中分别为0.1和0.05，综合评分8，问题频率73。说明好利来的室内卫生做的还算不错。服务态度在权重中均为0.1，说明顾

客和企业都比较重视。综合评分为8，问题频数为198，这说明好利来的服务态度总体来说不错，但是，由于有客流量大，所以问题频数也相对较多。交费在权重中分别为0.05和0.1说明顾客对于交费的方式还是比较重视的。综合评分7，问题频数89，这说明好利来对于交费方式上的处理还有不尽如人意的地方。投诉处理在权重中分别为企业0.1顾客0.05，在综合评分中好利来的评分为3，问题频率为98，这说明好利来虽然比较重视投诉问题，但是却处理不得当，所以好利来现在最主要应该解决的问题是投诉和开放操作间两个问题。

### 总结及建议：

1、我所考察的好利来店服务态度以及业务熟练程度没有任何问题，问题较为严重的就是该家好利来店的选址问题以及开门走向问题。我认为，如有可能在重新装修时应将门的朝向改为对应主街。

2、该好利来店，操作间透明，卫生情况良好，但是人手略显不足，我在考察期间记了下时，新进入的顾客结账需要等3分钟，该店有3台收银机，但整个店内只有1位收银员。所以我认为应当多雇佣1至2名员工。3、该店虽然员工素质较高，但是流动性却较大，长期员工除了蛋糕师及店长外，收银及导购都是兼职。这样不利于一家店的正常发展。

4、投诉问题在我所去的店里是有记载的，但是投诉箱并不明显。建议把投诉箱放在出门的一侧。这样能及时了解顾客需求。