

Scheda osservazione



Negocio di: _____

Giorno e ora osservazione: _____

Frequentato ☐ abitualmente ☐ saltuariamente ☐ mai

se abitualmente giorno e ora: _____

Osservatore 1 (Nome) _____

Osservatore 2 (Nome) _____

no. di tel _____ e-mail _____

no. di tel _____ e-mail _____

1. Accessibilità

Si / No commenti

1a. Gli accessi permettono l'accesso di disabili, sedia a rotelle o uso di stampelle?

1b. Il negozio è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico?

2. Infrastruttura interna

2a. C'è la possibilità di riposarsi (si vedono all'interno del negozio? nei ripari o alle casse)?

2b. Sono disponibili servizi igienici per la clientela? Aperti a tutti? La richiesta? Sono puliti?

3. Logistica – supporti all'acquisto

3a. I cartelli sono adeguati (prez., maggioranza, profondità)?

3b. Alle casse si ha il tempo di "fare un'ala"?

3c. Alle casse esiste sufficiente spazio per disporre la spesa nei sacchetti, borse?

3d. Il sistema di pesatura dei prodotti freschi (dai frutti e verdure) presenta difficoltà (lettura etichette, esposizione bianca, ...)?

4. Disposizione merci

4a. La merce è facilmente raggiungibile sugli scaffali? Bisogna chiedere aiuto? L'aiuto è disponibile?

4b. Le etichette poste sui ripiani o davanti ai prodotti dai nomi leggibili?

5. Imballaggio merci

5a. Le porzioni dei prodotti imballati freschi permettono una vasta scelta anche per una persona sola? (es. 100 g, ...)

5b. Le etichette sui singoli prodotti sono facilmente leggibili?

6. Accompagnamento

6a. Il personale di vendita aiuta il cliente in maniera adeguata anche dopo il pagamento alla cassa?

6b. Il personale è preparato e sa come comportarsi rispetto a bisogni specifici?

