Marketing onderzoek - vragenlijst –

**Voor het keuzevak Marketing doe ik onderzoek naar de winkel: (naam winkel)**

**Ik zou het fijn vinden als u/jij mee zou willen werken aan dit klanttevredenheidsonderzoek. De vragenlijst heeft 15 vragen. Het invullen duurt ongeveer 10 minuutjes**.

Geïnterviewde persoon: □ man □ vrouw

Leeftijd: ………….jaar

1. Kent u de winkel? □ ja □ nee
2. Waarvan kent u de winkel? □ kom er wel eens

□ alleen van de folders / reclame

□ anders, namelijk ……………………………

Plaats.

3. Hoe ver woont u van de winkel? □ 0 – 5 km

 □ 5 – 10 km

 □ 10 km en verder

4. Wat vindt u van de bereikbaarheid? □ prima,

 □ matig

Product

5. Voor welke producten komt u naar deze winkel?

6. Wat vindt u van de kwaliteit van de producten?

Prijs

7. Wat vindt u van de prijs/kwaliteit verhouding?

8. Welke aanbiedingen kent u van deze winkel?

9. Komt u speciaal naar de winkel voor deze aanbiedingen? □ ja □ nee

Presentatie

10. Wat vindt u van de winkelinrichting? □ overzichtelijk

 □ rommelig

 □ anders, namelijk

11. Wat vindt u van presentatie vande artikelen ? □ verzorgd / overzichtelijk

 □ niet / rommelig

 □ anders, namelijk

Promotie

12. Ontvangt u thuis de reclamefolders? □ ja □ nee

13. Volgt u ons op social media? □ niet

 □ Facebook

 □ Instagram

 □ anders, namelijk ………

Personeel

14 Wat vindt u van deskundigheid van het personeel? □ vakkundig

 □ laat te wensen over

15 . Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel? □ onvriendelijk

 □ meestal vriendelijk

 □ top, kan niet beter

**Dank u wel voor uw deelname aan dit onderzoek**

**Hoe verwerk je de uitkomsten van de vragenlijst? – gesloten vragen**

Voorbeeld van de uitwerking van vraag 3

3. Hoe ver woont u van de winkel? □ 0 – 5 km

 □ 5 – 10 km

 □ 10 km en verder

Stel dat je 20 mensen hebt gevraagd. Je gaat de antwoorden verwerken in een turflijst. Dat wil zeggen streepjes zetten.

□ 0 – 5 km

□ 5 – 10 km

□ 10 km en verder 

Open een lege werkmap in Excel

Maak een tabel in Excel. Zet hierin de antwoorden



Maak vervolgens een cirkeldiagram om het te laten zien (invoegen grafiek)



**Hoe verwerk je de uitkomsten van de vragenlijsten? Open vragen**

Bijvoorbeeld de open vraag:

5. Voor welke producten komt u naar deze winkel?

[www.woordwolk.nl](http://www.woordwolk.nl)



**Zet alle uitkomsten op aparte dia’s in PowerPoint.**

**Noem de PowerPoint: Markonderzoek (naam winkel)**