

INTRODUCERE

Comportamentul consumatorului este o componenta a comportamentului economic al oamenilor, care, la randul sau, reprezinta o forma de manifestare a comportamentului uman in general.

In acest context, studiile de marketing din sfera consumului nu se limiteaza numai la abordari cantitative, caracterizate printr-un anumit grad de cuprindere a fenomenelor pietei, ci si in profunzimea fenomenelor pietei, de natura sa clarifice mecanismul prin care se manifesta purtatorul cererii.

Cercetarea din lucrarea de fata se face pentru ELITE ROMANIA S.R.L., Str. Theodor Pallady, nr.54-56, sector 3 Bucuresti.

DEFINIREA SCOPULUI CERCETARII

Scopul general al cercetarii il reprezinta studiul imaginii firmei ELITE ROMANIA S.R.L. in randul consumatorilor de cafea.

DEFINIREA OBIECTIVELOR

1. Cat de cunoscuta este firma
2. Calitatea produselor
3. Nivelul pretului practicat
4. Fidelitatea consumatorilor
5. Modul de ambalare
6. Atractivitatea concursului

DEFINIREA IPOTEZELOR

1. Majoritatea clientilor considera ca firma este foarte cunoscuta pe piata.
2. Majoritatea consumatorilor sustin ca produsele "elite", in specia cafeaua "elita selected" sunt tari si savuroase, cu o prospetime deosebita datorata etanseitatii ambalajului si iti mentin dispozitia pe tot parcursul zilei.
3. Produsele "elite" sunt satisfacatoare, chiar favorabile in ceea ce priveste calitatea, pretul, modul de ambalare.
4. Majoritatea consumatorilor sustin ca raportul calitate-pret este real.
5. O mare parte din clientii fideli este tentata de premiile oferite de firma "Elite" cu ocazia sarbatorilor.
6. Produsele "elite", prin diversitatea lor, se adreseaza atat tinerilor cat si persoanelor mai in varsta apartinand diferitelor categorii sociale, atat celor cu venituri mai mari cat si celor cu venituri mai mici.

COLECTIVITATEA GENERALA

Baza de sondaj pentru o populatie din care va lua nastere esantionul este formata din unitati simple(indivizi, consumatori de cafea).

UNITATEA DE OBSERVARE SI SONDAJ

Unitatea de la care se observa informatia este INDIVIDUL.

Unitatea de sondaj este PERSOANA DELEGATA DE FIRMA(reprezentantul firmei).

MODUL DE RECOLTARE A INFORMATIILOR

Culegerea informatiilor se va face de catre un operator aflat pe strada sau in diverse locuri publice(magazine, piata etc) printr-o cercetare selectiva.

Dupa modul de comunicare cu unitatea cercetata avem o forma structurala de comunicare: un chestionar cu aceleasi intrebari, in aceeasi ordine.

CHESTIONAR DE RECRUTARE

Numar chestionar

--	--

Data(luna, ziua)

--	--

--	--

Cod intervievator:

--

Nume intervievator.....

Buna dimineata/ziua/seara. Sunt, operator de interviu la firma, o firma de cercetari de piata. Realizam o cercetare la care mi-ar face placere sa participati si dumneavoastra, si in acest scop va rog sa aveti amabilitatea de a-mi raspunde la cateva intrebari. Raspunsurile dumneavoastra sunt confidentiale, ele urmand a fi folosite strict in scopuri stiintifice.

Va multumesc anticipat pentru ajutorul pe care mi-l acordati.

1. Sexul respondentului:

- a. feminin
- b. masculin (se va completa prin observare).

2. Imi puteti spune varsta dumneavoastra?

- a. <18 ani
- b. 18-24 ani
- c. 25-34
- d. 35-44
- e. peste 45 ani

(daca raspunsul este 1 sau 5, multumeste si stop interviu).

3. Locuiti in Bucuresti?

- a. da
- b. nu

(daca raspunsul este 2, stop interviu).

4. pentru acest studiu cercetam persoane care lucreaza in anumite domenii. Dumneavoastra(sau un membru de familie sau prieten apropiat)lucrati in unul din urmatoarele domenii?
- | | | |
|---|----|----|
| a. Marketing/cercetare de piata | NU | DA |
| b. Publicitate/promovare/relatii publice | NU | DA |
| c. Administratie publica | NU | DA |
| d. Mass-media(radio, TV, presa) | NU | DA |
| e. Productia, vanzarea, distributia de cafea. | NU | DA |
- (daca raspunsul la una dintre intrebarile 2-5 este DA, multumeste si stop interviu).
5. Ati participat in ultimele 6 luni la un studiu de piata?
- a. NU
- b. DA (daca raspunsul este DA, multumeste si stop interviu).
6. Puteti sa-mi spuneti care din urmatoarele produse le cumparati frecvent pentru a le consuma la domiciliu sau in oras?

Marfuri alimentare	Marfuri nealimentare	Bauturi	
		Alcoolice	Nealcoolice
Preparate din carne	Tigari	Vin	Racoritoare carbonatate
Lactate	Detergenti	Bere	Bauturi concentrate
Fructe	Cosmetice	Spirtoase	Cafea
Legume			Sucuri
			Apa minerala/plata.

7. Specificati frecventa de cumparare pentru fiecare din produsele mentionate mai jos:

Frecventa Produse	Mai putin de o data/ saptamana	De 2-3 ori/ saptamana	De mai mult de 3 ori /saptamana
1. Preparate din carne			
2. Lactate			
3. Fructe			
4. Lugume			
5. Tigari			
6. Detergenti			
7. Cosmetice			
8. Vin			
9. Bere			
10. Bauturi spirtoase			
11. Racoritoare carbonatate			
12. Bauturi concentrate			
13. Cafea			
14. Sucuri naturale			
15. Apa minerala/ apa plata			

Nota: Se va bifa in locul indicat de intervielat. Daca nu se consuma cafea de 2-3 ori saptamanal, stop interviu.

8. Care este ocupatia dumneavoastra actuala?
- a. Manager/Director
 - b. Intreprinzator/Patron
 - c. Angajat(a) cu studii superioare
 - d. Angajat(a) cu studii medii
 - e. Muncitor(oare)
 - f. Casnica
 - g. Elev(a), student(a)
 - h. Pensionar(a)
 - i. Somer(a)
 - j. Alta. Care.....
9. Care este starea dvs. civila?
- a. Necasatorit(a)
 - b. Casatorit(a)
 - c. Divortat(a)
 - e. Vaduv(a)
10. Care este ultimul nivel de educatie absolvit?
- a. 8 clase primare sau mai putin
 - b. 10 clase/scoala profesionala
 - c. 12 clase
 - d. Postliceala
 - e. Colegiu/Universitate.
11. In ce categorii se incadreaza venitul net pe membru de familie in gospodaria dumneavoastra?
- a. sub 750.000 lei
 - b. 750.001-1.750.000 lei
 - c. 1.750.001-3.000.000 lei
 - d. 3.000.001-5.000.000 lei
 - e. peste 5.000.000 lei

(daca raspunsul este 1, multumeste si stop interviu).

Pentru uzul firmei: Numele si Prenumele respondent

Nr. Telefon

Va multumim.

Dupa efectuarea selectiei pe baza chestionarului de recrutare, se ofera respondentului o invitatie la discutie-focus grup, confirmand data si ora intalnirii. I se spune eventualului participant la discutie ca va fi sunat inaintea intalnirii pentru a reconfirma disponibilitatea sa de participa.

Invitatie

Data intalnirii.....

Ora intalnirii.....

Ghid de interviu

A. “Incalzirea” 10 minute.

Se intampina invitatul. Se explica procesul de interviu si durata aproximativa. Se explica faptul ca aceleasi intrebari vor fi puse fiecarui invitat si ca acestea incearca sa evalueze atitudinea consumatorului potential fata de firma “ Elite Romania SRL” in general si fata de produsul “elita selected” in particular. Se explica faptul ca se vor lua notite pentru a nu uita si pentru a realiza o evaluare ulterioara cat mai exacta.

Se explica faptul ca nu exista raspunsuri bune sau rele, ci mai degraba se cauta o estimare a modului in care invitatul trateaza anumite situatii, toate raspunsurile fiind confidentiale. Pentru inceput, se vorbeste de lucruri familiare candidatului.

Interviu nr.....

Nume intervievator.....

Data(luna ziua).....

Interviul incepe la (ora, minutul).....

Cod intervievator...

Nume intervievat.....

Durata interviului(minute)

Varsta

Obiectiv: se urmareste aflarea informatiilor generale despre individ.

Vorbiti-mi despre dvs:

Unde locuiti?

Care este atmosfera generala din familia dvs?

Ce studii aveti?

Care este meseria pe care o practicati in prezent?

B. Pozitionarea firmei(10 minute).

Obiectiv: aflarea informatiilor legate de cunoasterea de catre invitat a firmei.

Spuneti-mi va rog ce stiti dvs despre “Elite Romania SRL”?

Cum ati aflat despre firma noastra? Prin ce mijloace?

C. Obiceiuri de consum(30 minute).

Obiectiv: se urmareste aflarea obiceiurilor de consum ale invitatului.

Consumati cafea?

Cat de des consumati cafea?

Ce marca de cafea consumati de obicei?

Aveti un anumit comportament legat de consumul cafelei in diverse ocazii sociale?

Ce marci folosite in aceste ocazii sociale?

Cum ati ajuns la marca pe care o consumati acum?

Ce va atrage la marca consumata frecvent?(gustul, aroma, pretul, ambalajul, curiozitatea, influenta altora, reclama).

D. Pozitionarea perceptuala a marcii(60 minute).

Haideti sa vedem care ar fi primele marci de cafea care va trec prin minte(toate marcile mentionate sunt trecute pe flipchart).

Haideti sa impartim aceste marci pe grupe de marci asemanatoare.

Discutarea criteriilor si semnificatiei fiecarui grup. Discutarea grupului care include cafeaua Elita.

Haideti sa ne imaginam acum “ marca ideala de cafea”. Cum ati descrie-o?

Marca ideala pentru mine este.....

Acum haideti sa ne imaginam ca "marca ideala"este soarele. In jurul lui sunt planetele, marcile din grupul pe care l-am discutat mai inainte. Cat de aproape/departe este fiecare planeta de soare.

Acum va rog sa va exprimati parerea in legatura cu produsele Elite.

Legat de attributele cafelei Elite, parerea mea este ca.....

In ceea ce priveste calitatea, pretul, ambalajul, consider ca

Dintre produsele Elite, preferatul meu este.....

Daca ar fi sa asociati cafeaua Elite preferata cu un animal/obiect, care ar fi acesta?

Cum evaluati dvs. fidelitatea consumatorilor fata de marca?

Ce parere aveti despre concursurile organizate de firma noastra?

E. Evaluarea reclamelor(15 minute).

Ce reclame ale produselor noastre va amintiti?

Dupa parerea dv, ce incearca ele sa transmita?. Ce va place/displace la reclama?

Cui credeti ca i se adreseaza aceasta reclama?

F. Incheiere(15 minute).

In final, moderatorul concluzioneaza, prezentand un rezumat al discutiei dar si multumiri invitatului.

Inainte de plecare, participantii completeaza un chestionar pe baza ghidului de interviu.

Interviu nr. 1

Nume intervievator: Stiocescu Ruxandra

Data: 29.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 9.00

Cod: 5110

Nume intervievat: Popescu Maria

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 35 ani

A. - in Bucuresti

- atmosfera din familia mea este una armonioasa, placuta, datorata rutinei din orice familie.
- Facultatea de Fizica-sectia Fizica Atomica.
- In prezent sunt profesor de fizica la liceul 'x' din Bucuresti.

B. Despre Elite-Romania stiu doar ca a aparut pe la televizor, adica reclame la diverse produse; deasemenea, detin informatii si din supermarketuri unde s-au mai practicat diverse metode de promovare ca impartirea de pliante sau mostre gratuite.

C. Da! Jacobs! O data pe zi.
Imi place sa servesc cafeaua in compania prietenelor mele de la liceu, in pauzele dintre ore.

Jacobs

Cumnata mea din Germania mi-a recomandat aceasta marca de cafea.

La cafeaua Jacobs ma atrage in special aroma deosebit de placuta.

D. Jacobs Nesscaffé Brasero
Elite Forte Nova Brasilia
Tchibo Amigo.

Jacobs Nesscaffè Braserò Elite Forte
Tchibo Amigo Nova Brasilia

Am grupat aceste marci după tipul cafelei (aromată, nes, tare).

În ceea ce privește gruparea ce cuprinde cafeaua Elite, consider că ea este destinată oamenilor puternici, cărora le face plăcere gustul unic al unei cafele de calitate.

Marca ideală pentru mine este asemeni unei întâlniri cu o persoană dragă sufletului meu.

Planeta cea mai apropiată de soare ar fi Elite Forte, urmează apoi Tchibo, Nova Brasilia, Nesscaffè Braserò și Amigo.

Deoarece nu prea am încercat multe dintre produsele Elite, nu-mi pot exprima o părere prea bine conturată, dar consider că este destinată oamenilor puternici, care știu ce vor.

Legat de atributele cafelei "Elite", părerea mea este că e o cafea tare și savuroasă.

În ceea ce privește calitatea, prețul, ambalajul consider că există o relație conformă cu realitatea, adică preț moderat, calitate ridicată, ambalaj aspectuos.

Dintre produsele Elite, preferatul meu este Elita Forte.

Papagal – pentru că te trezește dimineața.

Fidelitatea față de marca este dovedită prin frecvența de cumpărare.

Consider că aceste concursuri Elite sunt de bun augur în peisajul consumatorilor de cafea.

E. Reclama din restaurant cu fotomodelul Monica Barladeanu.

Reclamele, în general, urmăresc să informeze consumatorul despre produs.

În reclama îmi place atmosfera de intimitate.

Reclama se adresează tuturor îndrăgostiților, și în particular, îndrăgostiților de cafea.

Interviu nr. 2

Nume intervievator: Dinulescu Raluca

Data: 28.05.2001

Interviul începe la (ora, minute): 12.00

Cod: 5111

Nume intervievat: Sima George

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 42 ani

A. - în București

- activă.
- Colegiul de ingineri mecanici.
- Detin un atelier de reparații mașini.

B. Despre Elite-Romania știu că este o foarte cunoscută companie distribuitoare de cafea

Am aflat de dvs. din mass-media, ziare, radio, TV.

C. Da!

O dată pe zi.

Elita Forte.

Consum cafea la servicii, cu colegii.

În general, Elita Forte.

Din pură întâmplare. Un coleg a venit într-o zi cu un pachet de cafea Elita Forte la servicii.

Ma atrage gustul, dar pot spune că și influența colegului meu m-a determinat să consum acest tip de cafea.

D. Nesscaffè Braserò
Amigo.
Jacobs
Elite Decofeinizata
Ness Elita
Elita Forte

Nesscaffè Braserò	Jacobs	Elite Decofeinizata	Amigo
Elite Forte			
Ness Elita			

Am împartit aceste mărci după gradul de tarie.

Gruparea cu produsul Elite, după cum se remarcă, include 2 tipuri de cafea tare, relativ scumpă dar de calitate superioară.

Marca ideală pentru mine este de calitate.

Planeta cea mai apropiată de soare (Elita Forte) ar fi Jacobs, iar cea mai îndepărtată ar fi Elite Decofeinizata.

Produsele Elite sunt niște produse destul de bune, cu o calitate, pret și ambalaj deosebite. Legat de atributele cafelei "Elite", părerea mea este că acestea sunt stabilite în funcție de standardele consumatorului.

În ceea ce privește calitatea, prețul, ambalajul consider că sunt reale cu cerințele pieței.

Dintre produsele Elite, preferatul meu este Elita Forte.

O mașină de lux.

Fidelitatea față de marca se poate capta tocmai prin concursurile organizate de firma dvs.

E. momentan nu-mi vine în minte nici o reclamă, dar în general reclamele transmit o multime de informații consumatorilor.

Interviu nr. 3

Nume intervievator: Mitran Steliana
Interviul începe la (ora, minute): 9.00
Nume intervievat: Popa Mariana
Varsta : 22 ani

Data: 30.05.2001
Cod: 5112
Durata interviu: 130 minute

A. - în București

- o atmosferă normală de viață, de persoană necăsătorită. .
- studentă la facultatea de Arhitectură. .

B. Nu prea multe despre compania în sine.

Am aflat de compania dvs. de la TV.

C. Da!

Foarte des, de 3 ori /zi.

Elite Selected.

Da, în general asociez cafeaua cu țigările.

Elite Selected.

Am început să beau această marcă de cafea pentru că este accesibilă buzunarului meu, dar e totodată gustoasă.

Aroma .
D. Elita Selected
Elita Clasic
Elita Forte
Ness Elita
Jacobs
Mocca
Tchibo

Elita Selected	Jacobs	Mocca
Elita Clasic	Tchibo	Ness Elite
Elita Forte		

Fiecare grup e clasificat dupa pret,

Grupul care include produsele Elite se situeaza la categoria de produse cu pret moderat.

Marca ideala pentru mine este singura capabila sa ma binedispuna pe parcursul zilei.

Cea mai apropiata de marca preferata Elita Selected ar fi in opinia mea, Tchibo, iar cea mai indepartata Mocca.

Produsele Elite sunt de calitate buna, avand in vedere ca sunt produse romanesti.

Legat de attributele cafelei "elite", parerea mea este ca ele contribuie la pastrarea bunei dispozitii pe tot parcursul zilei.

In ceea ce priveste calitatea, pretul, ambalajul, consider ca ele sunt corespunzatoare.

Dintre produsele Elite, preferatul meu este Elita Selected.

As asocia cafeaua cu un creion, indispensabil in meseria mea.

Referitor la mine, eu sunt fidela marcii prin consumul aceleiasi cafele de cand sunt studenta.

Concursurile organizate sunt binevenite pentru ca-I stimuleaza pe consumatori.

E. Imi amintesc de reclama aceea din restaurant cu cei doi tineri care danseaza.

Reclama transmite tocmai aceasta apropiere de care da dovada cafeaua Elite.

La reclama imi place intreg conceptul.

Reclama se adreseaza iubitorilor de cafea si de buna dispozitie.

Interviu nr. 4

Nume intervievator: Draghicescu Marius

Data: 31.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 9.00

Cod: 5113

Nume intervievat: Stoica Vasile

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 43 ani

- A.** - in Bucuresti
- normala.
 - Scoala profesionala.
 - Muncitor la fabrica"y" Bucuresti.

B. Nu stiu mai nimic

C. Da, ocazional.
Elite Decofeinizata.
Nu
Nu am o marca pe care s-o folosesc neaparat in aceste ocazii sociale.
Din curiozitate.
Faptul ca este o cafea slaba si are un pret scazut.

D. Jacobs
Elite
Nova Brasilia
Extra Brasilia

Jacobs	Nova Brasilia
Elite	Extra Brasilia

Am grupat marcile dupa calitate.

Marca ideala pentru mine este ca un amic.

In jurul marcii ideale(Elite) se situeaza in ordine Jacobs, Nova Brasilia, Extra Brasilia.

Produsele Elite sunt produse da calitate.

Legat de attributele cafelei "elite", parerea mea este ca sunt atractive.

In ceea ce priveste pretul, calitatea, ambalajul, consider ca sunt accesibile.

Dintre produsele Elite preferatul meu este Elita Decofeinizata.

Moale ca un iepure.

Fidelitatea consumatorilor se vede atunci cand produsul se cumpeste sau cand participa la diverse concursuri organizate de firma dvs.

E. Legat de reclame, nu prea le urmaresc pentru ca nu am rabdare.

Interviu nr. 5

Nume intervievator: Stoicescu Ruxandra

Data: 29.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 15.00

Cod: 5110

Nume intervievat: Vasilescu Laura

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 30 ani

A. - in Bucuresti

- calda, unita.
- Universitatea de Arta Teatrala.
- Actrita .

B. Cunosc aceasta companie ca fiind una dintre cele mai serioase din domeniu.
Stiu ca sediul central se afla pe strada Th. Pallady.

Am afla de dvs. din mass-media, ziare, radio, TV.

C. Da!
O data pe zi, in general dimineata.
Cafea tare – Tchibo.

Da, imi place sa servesc cafeaua dimineata cand ma scol.

Tchibo.

Am incercat mai multe marci si m-am oprit asupra acesteia.

Aroma, rafinamentul, finetea gustului.

D.	Tchibo	Nesscaffè Brasero
	Jacobs	Nova Brasilia
	Elita Clasic	Extra Brasilia
	Elita Selected	Mocca

Tchibo	Elita Clasic	Nesscaffè Brasero
Jacobs	Elita Selected	Mocca
	Nova Brasilia	
	Extra Brasilia	

Am grupat aceste marci dupa aroma.

Gruparea a doua cuprinde cafea potrivit de aromata dar de o calitate superioara.

Marca ideala pentru mine este ca un rol care mi se potriveste ca o manusa.

Cea mai apropiata planeta este Jacobs, iar cea mai indepartata Nesscaffè Brasero.

In legatura cu produsele Elite, am o parere detul de buna.

Legat de attributele cafelei "elite", cred ca este loc si de mai bine.

In ceea ce priveste calitatea, pretul, ambalajul, sunt acceptabile.

Dintre produsele Elite, preferatul meu este Elita Clasic.

As asocia cafeaua cu un costum special, care ma completeaza in orice moment.

Fidelitatea consumatorilor este evaluata in functie de fiecare persoana in parte, de valorile fiecaruia.

Despre concursurile organizate, conider ca sunt un lucru excelent.

E. Ca reclame, au existat mai multe, dar cea mai draguta este cea cu familia care degusta cafeaua in bucatarie.

Reclama incearca sa transmita mesajul intregii companii.

La reclama mi-a placut sentimentul de intimitate.

Reclama se adreseaza tuturor consumatorilor.

Interviu nr. 6

Nume intervievator: Stoicescu Ruxandra

Data: 29.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 12.00

Cod: 5110

Nume intervievat: Grigore Marius

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 42 ani

A. - in Bucuresti

- obisnuita.
- Liceul de informatica.

B. Nu prea multe, am vazut o reclama la TV.

C. Da, ocazional.
Cafea decofeinizata.
Nu.

Nu am o marca preferata pe care s-o consum la ocazii.
Din curiozitate.

D.	Jacobs	Amigo	Tchibo
	Elita	Extra Brasilia	Nova Brasilia
	Tchibo	Elita	Amigo
	Jacobs	Extra Brasilia	
		Nova Brasilia	

Gruparea s-a facut dupa pret, in ordinea descrescatoare a sa.

Marca ideala pentru mine nu exista deocamdata.

Pentru mine toate marcile de cafea sunt relativ indiferente, de aceea nu ma pot exprima in legatura cu cerinta dvs.

Cred ca produsele Elite sunt destul de cautate pe piata romaneasca.

Legat de atributele cafelei " elite", parerea mea este ca ar trebui si mai mult puse in valoare.

In ceea ce priveste pretul, consider ca este acceptabil.

Dintre produsele Elite, preferatul meu nu exista inca.

Obiectul cu care as asocia cafeaua este calculatorul meu.

Fidelitatea fata de marca se evalueaza dupa modul de consum si participarea la concursuri.

E. Reclama cea mai recenta este cea cu cina in familie care vrea sa transmita tuturor ca o cafea e un prilej de bucurie si de regasire a membrilor familiei.

Imi displace muzica.

Reclama se adreseaza consumatorilor fideli de cafea.

Interviu nr. 7

Nume intervievator: Dinulescu Raluca

Data: 28.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 9.00

Cod: 5111

Nume intervievat: Sorin Vladucu

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 35 ani

A. - in Bucuresti

- normala, calda, dintr-o familie cu un copil .
- Institutul Agronomic Bucuresti.
- Inginer silvic.

B. Stiu ca e o firma care se ocupa cu comercializarea cafelei.

Stiu de ea de la colegi, prieteni. Nu prea am timp de televizor.

C. Da, foarte des, de cel putin 2 ori/zi.

Elita Selected

In general, intr-o pauza, la o tigara.

Elita Selected.

La cafeaua existenta in Romania, este cea mai buna cafea la pretul ei.

Este o cafea serioasa cu un gust bun.

D. Elita Selected

Elita Forte
Nova Brasilia
Jacobs
Mocca
Tchibo

Elita Selected Tchibo Jacobs
Elita Forte Mocca
Elita Clasic

Gruparea s-a facut dupa pret.

Categoria ce contine cafeaua Elite are un pret accesibil.

Marca ideala este ca cel mai bun prieten.

Marca cea mai apropiata de marca preferata Elita Selected este Jacobs, iar cea mai indepartata este Nova Brasilia.

Produsele companiei Elite au o calitate satisfacatoare.

In legatura cu atributele cafelei "elite", ele imi asigura buna dispozitie toata ziua.

Calitatea, ambalajul, pretul sunt foaret bine determinate pentru niste produse romanesti.

Dintre variantele cafelei Elite, prefer Elita Selected.

In viziunea mea, Elita Selected se aseamana cu un fruct interzis; odata ce-ai gustat din el, nu mai poti renunta.

Eu sunt fidel acestei cafele pentru ca mi-a adus numai satisfactii.

Concursurile pot stimula consumatorii de cafea Elite.

E. Nu prea ma uit la TV, si nu prea am vazut reclame, dar cred ca ele au o anumita credibilitate.

Interviu nr. 8

Nume intervievator: Dinulescu Raluca

Data: 28.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 15.00

Cod: 5111

Nume intervievat: Catalina Luca

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 30 ani

A. - in Bucuresti

- Linistita, de familie.
- Academia de Studii Economice.
- Economista la o societate comerciala.

B. Cunosc foarte bine aceasta companie, pentru ca eu consum frecvent cafeaua Elite.

Elite Romania este o companie foarte puternica care se ocupa cu distributia si comercializarea cafelei.

Stiu de ea de la TV., Radio, etc.

C. Da, foarte des, ori de cate ori am ocazia(3-4 ori /zi).

Elita Selected

Dimineata acasa, si la servicii de cel putin 2 ori.

Elita Selected.

Colegele mi-au recomandat-o, iar acum am mare incredere in ea si imi e accesibila.

Gutul rafinat.

D. Elita Selected
Elita Clasic
Nova Brasilia
Elita Forte
Jacobs
Mocca
Tchibo

Elita Selected	Mocca	Jacobs
Elita Clasic	Tchibo	
Elita Forte		

Gruparea s-a facut dupa tarie(in ordine crescatoare).

Grupul ce contine cafeaua "elite" are o tarie medie.

Marca ideala este data de calitatea cafelei.

Planeta cea mai apropiata de Soare(Elite Selected)este Mocca, iar cea mai indepartata Nova Brasilia.

Produsele Elite au o calitate ridicata si sunt accesibile romanului de mijloc.

Atributele cafelei Elite sunt atractive.

Pretul este accesibil, calitatea buna, iar ambalajul atragator.

Dintre produsele Elite prefer Elita Selected.

O apreciez cu un sejur la munte.

Fidelitatea poate fi atrasa si prin concursurile pe care le organizati.

E. Imi aduc vag aminte de o reclama intr-un bistro cu doi oameni care danseaza.

Cred ca reclama transmite unitate sufleteasca.

Mi-a placut muzica.

Reclama este facuta pentru iubitorii de frumos

Interviu nr. 9

Nume intervievator: Draghicescu Marius

Data: 31.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 12.00

Cod: 5113

Nume intervievat: Cristea Adrian

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 25 ani

A. - in Bucuresti

- Activa, specifica unui tanar.
- Intitulul Politehnic, Facultatea de Electronica.
- Electronist.

B. Nu cunosc foarte multe despre aceasta companie. Am auzit de ea de la amici.

C. Da, de cel putin 2 ori/zi.

Elita Selected

Sunt fumator si fumez impreuna cu o cafea..

Elita Selected.

Am incercat mai multe marci, dar Elita Selected mi s-a potrivit cel mai bine, calitativ si material.

Pretul relativ mic.

D. Elita Selected
Jacobs
Mocca
Nova Brasilia
Tchibo
Elita Clasic

Elita Selected Mocca Jacobs
Tchibo Nova Brasilia
Elita Forte

Gruparea s-a facut dupa apropierea ca gust.

Grupul ce contine cafeaua "elite" are un gust bun.

Marca ideala este cea a carei calitate ma satisface.

Planeta cea mai apropiata de Soare(Elite Selected)este Jacobs, iar cea mai indepartata Nova Brasilia.

Pentru niste produse romanesti calitatea este foarte buna.

Atributele cafelei Elite imi dau senzatia de buna dispozitie.

Calitatea, ambalajul, pretul sunt conforme cu realitatea.

Prefer Elita Selected.

Apreciez cafeaua cu sunetul fin al unui instrument muzical.

Fidelitatea consumatorilor se observa la modificarile de pret ale produsului.

Concursurile contribuie si ele la obtinerea acestei fidelitati.

E. Nu am observat prea multe reclame. Sunt pasionat de munca mea, nu prea urmaresc mass-media.

Interviu nr. 10

Nume intervievator: Draghicescu Marius

Data: 31.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 15.00

Cod: 5113

Nume intervievat: Mihailescu Ion

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 39 ani

A. - in Bucuresti

- obisnuita.
- Scoala Nationala de Studii Politice.
- Consilier.

B. Este o companie cunoscuta, de comercializare a cafelei
Am auzit de ea de la TV.

C. Da, de cel putin 2 ori/zi.
Elita Selected

Dimineata inainte de a pleca la servicii, si la servicii..

Elita Selected.

Mi-a fost recomandat-a de un prieten

Are un gust si o aroma foaret bune.

D. Elita Selected

Mocca

Nova Brasilia

Jacobs

Tchibo

Elita Clasic

Elita Selected

Mocca

Nova Brasilia

Jacobs

Tchibo

Elita Forte

Gruparea s-a facut dupa intensitatea aromelor.

Grupul ce contine Elite are o aroma destul de puternica.

Marca ideala este ca o adiere de vant in mijlocul verii.

Planeta cea mai apropiata de soare este Elite Selected, dupa care urmeaza Jacobs, Mocca, Tchibo etc.

Produsele Elite s-au conturat destul de bine pe piata romeneasca.

Atributele cafelei Elite sunt destul de atragatoare pentru tara noastra.

Calitatea, pretul, ambalajul sunt destul de bune.

Prefer Elite Selected.

Elite Selected seamana cu placerea de a trai.

Fidelitatea consumatorilor depinde de sistemul de valori al fiecaruia, dar se poate obtine si prin concursuri organizate de firma dvs.

E. Nu imi amintesc o reclama anume.

Interviu nr. 11

Nume intervievator: Mitran Steliana

Data: 31.05.2001

Interviul incepe la(ora, minute): 12.00

Cod: 5113

Nume intervievat: Popescu Vasile

Durata interviu: 130 minute

Varsta : 42 ani

A. - in Bucuresti

- normala.
- A.N.E.F.S..
- Profesor universitar.

B. Nu stiu prea multe, doar ca se ocupa cu vanzarea cafelei.

C. Da, de cel putin 2 ori/zi.

Elita Selected

La o intalnire, intr-o pauza.

Elita Selected.

O colega a adus intr-o zi o pungă de cafea Elita Selected și mi-a plăcut; este și accesibilă.

Îmi place aroma, gustul.

- D.** Elita Selected
Mocca
Nova Brasilia
Jacobs
Tchibo
Elita Clasic
Ness Elite

Elita Selected	Mocca	Tchibo
Nova Brasilia	Jacobs	
Elita Forte		

Gruparea s-a făcut după preț.

Grupul ce conține cafeaua "elite" are un preț moderat.

Marca ideală are calitatea cea mai bună.

Cea mai apropiată de marca ideală Elita Selected este Tchibo, după care urmează Jacobs, Mocca etc.

Calitatea produselor Elite este destul de bună.

Atributele ei îmi asigură bună dispoziție pe tot parcursul zilei.

Calitatea, prețul și ambalajul contribuie la o bună vânzare a cafelei Elite pe piața românească.

Eu personal prefer Elita Selected.

Cafeaua o pot asocia cu un curs foarte bine gândit și prețat.

Sunt fidel marcii pentru că o consider una dintre cele mai bune din țară la prețul respectiv.

Concursurile contribuie la fidelizarea clientelei.

- E.** Nu prea mă uit la reclame.

Interviu nr. 12

Nume intervievator: Mitran Steliana
Interviul începe la (ora, minute): 15.00
Nume intervievat: Cristian Elena.
Vârsta : 37 ani

Data: 31.05.2001
Cod: 5113
Durata interviu: 130 minute

- A.** - în București
- De familie.
 - Postliceala de cosmetică.
 - Cosmetician.
- B.** Nu prea cunosc compania, dar știu că Elite este o marcă de cafea.
- C.** Da, de cel puțin 2-3 ori/zi.
Elita Selected

Beau cafea si fumez o tigara cand am cateva momente libere la salon.
Elita Selected.
Mi-a fost recomandata de o clienta, si de atunci numai cafea Elite beau.
Are o aroma buna si este accesibila.

D. Elita Selected
Mocca
Jacobs
Tchibo
Elita Clasic
Ness Elite
Nova Brasilia

Elita Selected	Mocca	Tchibo
Elita Clasic	Jacobs	
Elita Forte		

Gruparea s-a facut dupa pret.

Grupul ce contine cafeaua "elite" are un pret mediu.

Marca ideala este cea care iti aduce buna dispozitie pentru tot restul zilei.

Cea mai apropiata planeta de Soare(Elita Selected) este Mocca, iar cea mai indepartata este Nova Brasilia.

Produsele Elite au o calitate foarte buna.

Atributele cafelei sunt foarte atragatoare.

Calitatea, pretul, ambalajul sunt conforme cu realitatea.

Eu beau de regula Elita Selected.

Aseman cafeaua cu o femeie frumoasa care nu are nevoie de infrumusetare.

Sunt fidela marcii, deoarece consum aceeasi cafea de cand am gustat-o prima oara.

Concursurile organizate de dvs. pot spori fidelitatea clientilor.

E. Mi-a placut reclama cu familia care serveste cafeaua in bucatarie.

Reclama incearca sa comunice apropierea care trebuie sa existe intre oameni.

Reclama se adreseaza iubitorilor de buna dispozitie.

ELABORAREA CHESTIONARULUI

Buna ziua! Ma numesc ... si impreuna cu Compartimentul de Marketing din cadrul firmei ELITE-ROMANIA SRL efectuam un sondaj in randul consumatorilor de cafea in legatura cu opiniile lor despre produsele "elite". Chestionarul este anonim si serveste doar pentru analiza stiintifica a datelor obtinute.

- 1) Sunteti consumator de cafea?
 - a) da
 - b) nu
- 2) Cat de des consumati cafea?
 - a) ocazional
 - b) o data pe zi, dimineata
 - c) de doua sau mai multe ori pe zi
- 3) Cunoasteti produsele "elite"
 - a) da
 - b) nu
- 4) Cumparati produsele "elite"
 - a) niciodata
 - b) ocazional
 - c) rar
 - d) des
- 5) Care este ordinea preferintelor in ceea ce priveste produsele "elite"

	locul 1	locul 2	locul 3	locul 4
ELITA				
ELITA SELECTED				
ELITA DECOFFEE				
NESS "ELITA"				

- 6) Stiti ca produsele "elite" se pot prepara dupa metode traditionale?
 - a) da
 - b) nu
- 7) Exprimatii-va parerea, referitor la cafeaua "elite", cu privire la urmatoarele afirmatii

atribute	AT	A	I	D	DT
tare si savuroasa					
iti mentine dispozitia pe tot parcursul zilei					
modul de ambalare garanteaza prosoetimea si aroma					
etanseitatea ambalajului mentine cafeaua proaspata timp indelungat					

- 8) Care este parerea dumneavoastra despre produsele "elite" referitor la calitate, pret, mod de ambalare, cantitate ambalata?

atribute	FFv	Fv	S	NFv	FNFv
calitate					
pret					
ambalaj					
cantitate ambalata					

9) Ce parere aveti despre produsul ?

	Mai putin buna	Buna	Foarte buna
ELITA			
ELITA SELECTED			
ELITA DECOFFEE			
NESS ELITA			

10) Daca ar fi sa imbunatatiti produsele "elite" aceste imbunatatiri ar fi legate de :
da nu

calitate		
ambalaj		
cantitate ambalata		
raportul calitate-pret		

11) Comparativ cu alte firme din domeniu cum apreciati calitatea produselor "elite"?

	Mai slaba	La fel	Mai buna
Jacobs			
Nova Brazilia			
Extra Arabica			
Royal			
King			

12) Care este ordinea preferintelor dumneavoastra cu privire la firmele ce actioneaza in acelasi domeniu?

	1	2	3	4	5	6
Jacobs						
Elite						
Nova Brasilia						
King						
Royal						
Extra Arabica						

13) Considerati ca raportul calitate-pret reflecta realitatea referitor la produsele “elite”?

	AT	A	I	D	DA
ELITA					
ELITA SELECTED					
ELITA DECOFFEE					
NESS ELITA					

14) Stiti ca firma ELITE- ROMANIA SRL organizeaza un concurs cu premii cu ocazia sarbatorilor de iarna?

- a) da
- b) nu

15) Stiti care sunt premiile oferite la acest concurs?

- a) da
- b) nu

16) Ce anume v-ati dori sa castigati in cazul in care s-ar organiza un alt concurs?

- a) o suma de bani
- b) o masina
- c) o casa
- d) un salariu pe viata
- e) 1000\$ de Craciun, Paste, ziua ta

17) Veti participa la acest concurs cu premii?

- a) da
- b) nu
- c) nu stiu

18) Varsta dumneavoastra

- a) 18-30
- b) 30-45
- c) 45-60
- d) >60

19) Categoria sociala din care faceti parte:

- a) student
- b) intelectual
- c) muncitor
- d) pensionar
- e) somer

20) Venitul mediu lunar

- a) 0-3 milioane
- b) 3-5 milioane
- c) >5 milioane

ANALIZA INFORMATIILOR

In urma realizarii cercetarii de marketing se poate observa ca ipotezele formulate corespund in mare parte cu raspunsurile primite de la cumparatorii potentiali ai firmei Elite Romania SRL.

Astfel:

- Majoritatea celor interviuati cunosc produsele “elite” si sustin ca e o cafea tare, savuroasa, care mentine buna dispozitie pe tot parcursul zilei.
- Un alt procent sustine ca “ elite” corespunde din punct de vedere calitativ, dar ar mai fi loc si de mai bine.
- Comparativ cu alte firme din domeniu, “elite” se situeaza printre primele firme, detinand o cota importanta de piata.
- O alta parte din cei interviuati a raspuns favorabil pentru raportul calitate-pret-realitate.
- Venitul mediu lunar al cumparatorilor “elite” este de 3-5 milioane lei, majoritatea fiind tineri.
- Majoritatea clientilor doresc sa ramana fideli produselor “elite”.
- Un procent ridicat din numarul celor interviuati considera ca firma “Elite” ofera produse de calitate la preturi accesibile si ambalate corespunzator.