

Benchmarking Satisfação dos consumidores

Pesquisa anual sobre a satisfação dos consumidores dos supermercados americanos desenvolvida pela American Society of Quality mostra as redes preferidas no último ano, em uma escala de zero a 100. São elas:

Em 2008	Rede	Sede	Escala
1	Publix	Flórida	83
2	Kroger	Cincinnati	77
3	Safeway	Califórnia	75
4	Whole Foods	Texas	75
5	SuperValu	Minnesota	74
6	Winn Dixie	Flórida	73
7	Wal-Mart	Arkansas	68

A rede Publix se mantém como a número um há 15 anos.

Perfil das Redes

Nesta edição iniciamos um novo quadro, pesquisando as principais redes supermercadistas do mundo e trazendo para vocês o perfil atual e os principais fatos da vida delas. Começar com a rede Publix, da Flórida, EUA, uma das mais importantes redes regionais americanas, é homenagear a melhor em satisfação dos consumidores.

Sua Missão é ser o varejista número um do mundo em qualidade dos alimentos.

Para isso, a rede está apaixonadamente centrada nos consumidores e adota as seguintes práticas:

- É intolerante com os desperdícios
- Dedicar-se a dignificar, valorizar e dar segurança a seus associados.
- Está sempre em busca da melhor gestão para seus acionistas
- Atua como cidadão responsável nas comunidades em que está presente.

Sua história:

- 1930 - Fundada em Winter Haven, Flórida, como mercearia em autosserviço, por George Jenkins, que foi repositor de um supermercado local.
- 1940 - Abriu seu primeiro supermercado Publix.
- 1964 - Já operava 100 lojas no

1930



1993



Estado da Flórida.

● 1998 - É a nona maior rede americana, com 587 lojas e vendas anuais de 12 bilhões de dólares.

Perfil Atual

2009 - Opera 1.001 lojas: 717 na Flórida, 178 na Geórgia, 42 na Carolina do Sul, 38 no Alabama e 26 no Tennessee. Tem oito Centros de Distribuição e 140,5 mil funcionários. Em 2008 vendeu 23,9 bilhões de dólares.



email: aascar@uol.com.br
www.ascarassociados.com.br

Pelo bem da história

Let's Pizza



SN 23 fev 09 pg 14

Você já pensou numa máquina que em vez de entregar um refrigerante ou um chocolate, depois de receber algumas moedas entrega uma pizza quentinha? A empresa italiana Let's Pizza foi pioneira no mercado e criou esse equipamento para oferecer aos consumidores quatro tipos de pizza em apenas dois minutos e meio. Na Itália, já é o maior sucesso. Será que por aqui também seria?

Frases a ponderar

Segundo os médicos:
No desjejum coma como um rei,
no almoço, como um príncipe e
no jantar, como um mendigo.



Você sabia que...



Existem mais de 40 mil variedades de arroz cultivadas no mundo?