

ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE MEDIO AMBIENTE
Y MEDIO RURAL Y MARINO

La Alimentación en España 2007

ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO

Público Objetivo

Establecimientos de distribución alimentaria:

Tienda tradicional, Mercados de abastos, Tiendas descuento, Autoservicios/Superservicios, Supermercados 400 – 999 m², Supermercados 1.000 – 2.499 m², Hipermercados y Tiendas 24 horas/Tiendas de amplio horario.

Poblaciones

Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Sevilla, Valencia, Vigo y Zaragoza.

¿QUÉ OFRECE?

- PERMITE CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO (INSTALACIONES + ATENCIÓN AL CLIENTE) DE LAS DIFERENTES TIPOLOGÍAS DE ESTABLECIMIENTOS.
- OFRECE UN ÍNDICE COMPARATIVO DESDE 2005.



ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO

ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO

Índice de Calidad de Servicio	72,6	
Tienda tradicional	70,0	
Mercados de Abastos	72,8	
Tiendas descuento	53,7	-
Autoservicios/Superservicios	72,3	
Supermercados 400-999 m2	76,2	
Supermercados 1.000-2.499 m2	80,6	
Hipermercados	81,6	+
Tiendas 24 H/Tiendas de amplio horario	73,5	



ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO

ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO

	Ene-Dic 2007	Jul-Dic 2006	Ene-Jun 2006	Jul-Dic 2005
Índice de Calidad de Servicio	72,6	71,6	66,9	69,4
Índice de Instalaciones	78,4	73,9	62,6	72,3
Índice de Atención al cliente	66,7	69,3	71,1	66,5

