



**GROUP**

Marketing Research > Mystery Shopping > Trendwatching >



# **Аналитический отчет «Восприятие брендов АЗС» на основе отзывов пользователей Facebook**

**Метод: Social Media Listening**

**Подготовлено IRS Group  
Киев, май 2017**

© IRS Group, 2017



## Содержание

1. Методология.....	4
1.1. Источники информации.....	5
1.2. Задачи исследования.....	6
1.3. Ограничения методики.....	7
1.4. Статистика.....	8
2. Ключевые результаты.....	9
2.1. Наиболее популярные АЗС.....	10
2.2. Наиболее упоминаемые АЗС по недостаткам.....	11
2.3. Сравнение предпочтений.....	12
3. Восприятие ключевых брендов АЗС.....	13
3.1. Восприятие ОККО.....	14
3.2. Восприятие WOG.....	15
3.3. Восприятие Socar.....	16
3.4. Восприятие КЛО.....	17
3.5. Восприятие Shell.....	18
4. Причины выбора и отказа по ключевым брендам АЗС.....	19
4.1. Топ-10 причин выбора заправки.....	20
4.2. Топ-10 причин отказа от заправки.....	21
5. Идеальная заправка и соответствие ей брендов АЗС.....	22
5.1. Идеальная заправка. Оценка Топ-10 характеристик.....	23
5.2. Качество топлива.....	24



## Содержание (продолжение)

5.3. Вкусная еда.....	25
5.4. Вкусный кофе.....	26
5.5. Программа лояльности.....	27
5.6. Выгодная стоимость топлива.....	28
5.7. Хороший сервис.....	29
5.8. Чистота и аккуратность. Наличие туалета.....	30
5.9. Удобное расположение.....	31
5.10. Хороший магазин.....	32
5.11. Соответствие идеальной заправке. ОККО.....	33
5.12. Соответствие идеальной заправке. WOG.....	34
5.13. Соответствие идеальной заправке. Socar.....	35
5.14. Соответствие идеальной заправке. КЛО.....	36
5.15. Соответствие идеальной заправке. Shell.....	37
6. Основные выводы и рекомендации.....	38
6.1. Отклонение от идеальной АЗС.....	39
6.2. Ключевые выводы и рекомендации.....	40



## 1.2. Задачи исследования

**Цель:** Понять ключевые факторы идеальной заправки и соответствие брендов ожиданиям потребителей:



Определить ключевые факторы выбора заправки



Понять как потребители воспринимают и позиционируют ключевые бренды АЗС



Понять меру соответствия брендов ожиданиям потребителей



Все комментарии анализируются и структурируются в логические блоки.

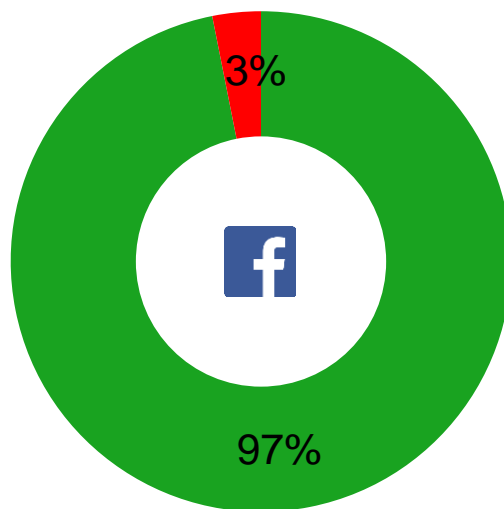




## 1.4. Статистика



Всего было получено **448** комментариев



n=448

■ релевантные ■ нерелевантные

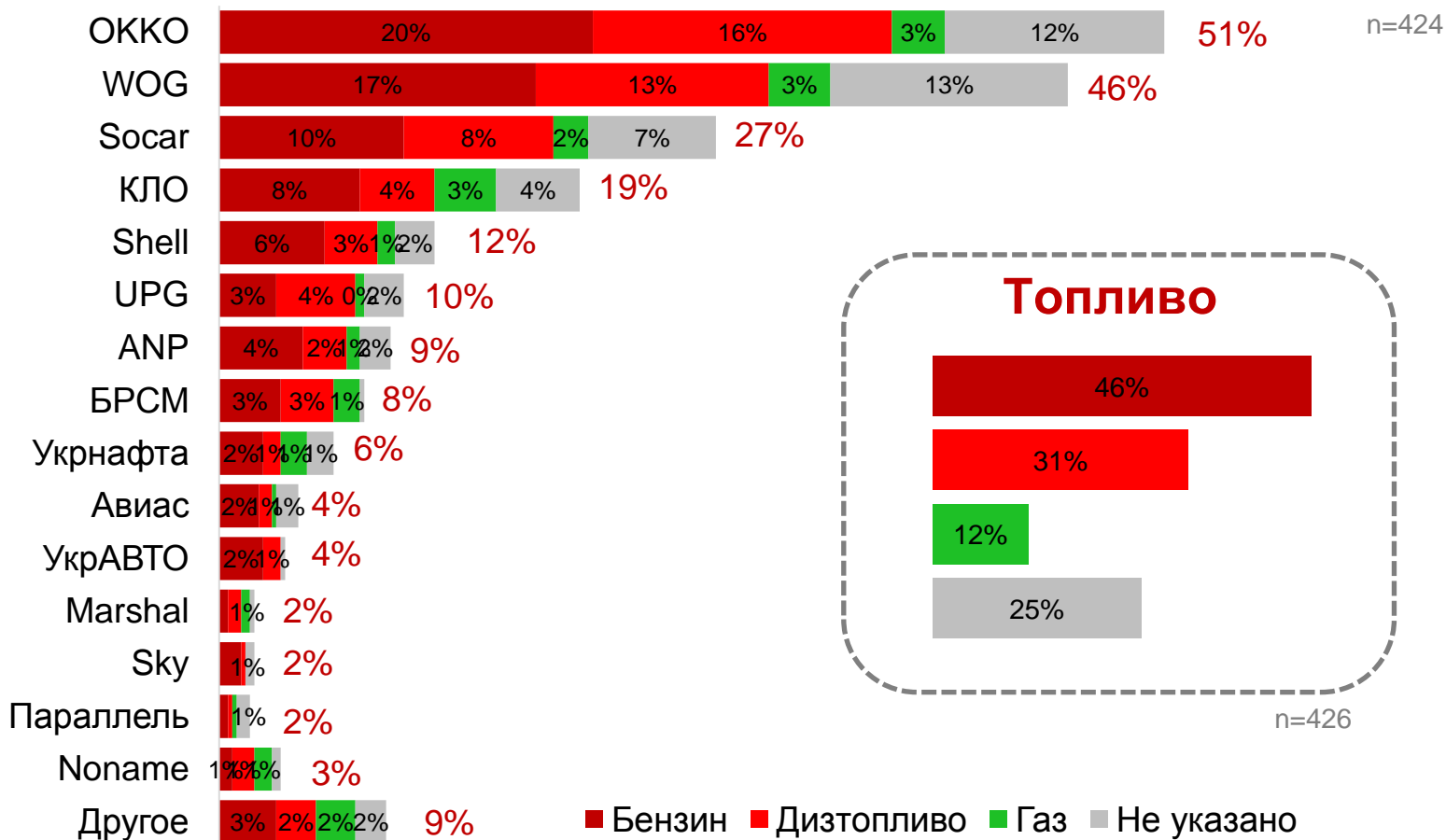
\* - Под нерелевантными комментариями имеются в виду не соответствующие теме поста и т.п.



## 2. Ключевые результаты (пример)



## 2.1. Наиболее популярные АЗС среди комментаторов



\* -1 респондент мог называть несколько заправок и несколько видов топлива

Наиболее популярными АЗС являются ОККО и WOG, за ними следуют Socar и КЛО. Относительно топлива чаще всего упоминались бензин и дизтопливо.



**GROUP**

Marketing Research > Mystery Shopping > Trendwatching >



**Для приобретения полного отчета обращайтесь:**

**Иван Любарский,**  
[i.lubarsky@irsgroup.com.ua](mailto:i.lubarsky@irsgroup.com.ua)