



# I PREFERITI DOVE FARE LA SPESA

Esselunga e Ipercoop piacciono per la qualità dei loro prodotti; Eurospin e Aldi per la convenienza. Ma gli italiani apprezzano anche le insegne locali, vicine ai bisogni di chi abita nel territorio.

di Simona Ovadia

## IL METODO DELL'INCHIESTA

### IL CAMPIONE

L'indagine si è svolta attraverso un questionario online spedito ai soci Altroconsumo. I soci hanno la possibilità di valutare fino a due catene di cui sono clienti abituali. I dati della soddisfazione per le varie catene si basano su 41.356 differenti esperienze di acquisto raccolte tra il 2022 e il 2023. Nella valutazione finale è stato dato un peso doppio alle esperienze più recenti.

### LE CLASSIFICHE

Per elaborare le classifiche generali abbiamo chiesto qual è la soddisfazione complessiva per le catene di cui si è clienti: si poteva dare un giudizio da 1 (pessimo) a 10 (eccellente). I giudizi dei clienti sono stati poi elaborati per ottenere un indice su base 100, con cui sono state realizzate le classifiche. Per approfondimento abbiamo chiesto anche qual è la soddisfazione su aspetti specifici (alcuni nel riquadro "I vincitori per i singoli aspetti").

**S**ulla spesa il consumatore italiano è molto esigente. Non gli basta risparmiare, cosa sicuramente centrale in questo periodo di rincari generalizzati, ma vuole anche essere soddisfatto dell'esperienza d'acquisto. Un buon assortimento, una buona qualità dei prodotti, anche di quelli che di solito si acquistano nei negozi specializzati come il pesce, la velocità e l'efficienza delle casse sono tutti fattori che contribuiscono alla soddisfazione di chi si reca al supermercato. Le grandi catene lo fanno e puntano sempre di più sull'esperienza d'acquisto per conquistare la fiducia dei propri clienti. Ma quali sono le insegne top, quelle cioè che piacciono di più agli italiani? E soprattutto per quali motivi? La risposta arriva come sempre dalla nostra inchiesta annuale sulla soddisfazione nei confronti di supermercati, ipermercati e discount, cui rispondono quasi diecimila soci di Altroconsumo abituati a fare la spesa molto spesso. La soddisfazione per i prezzi in generale è l'aspetto che influenza maggiormente la soddisfazione complessiva nei confronti di una catena di supermercati, seguita dalla soddisfazione per i prodotti acquistati, la qualità generale dei prodotti a marchio proprio, il comfort e la gamma di prodotti disponibili.

Tra le catene preferite, anche per gli acquisti online, ci sono i grandi nomi della distribuzione made in Italy: Esselunga in cima e IperCoop a un solo punto di distanza. Al terzo posto NaturaSì, un'insegna votata all'alimentazione biologica: la sua caratteristica valoriale fa evidentemente molta breccia tra i consumatori attenti all'ambiente. Il loro punto di forza? La qualità

dei prodotti. Piacciono anche i supermercati del territorio, cioè le insegne presenti soltanto in specifiche regioni. La migliore insegna locale, secondo le nostre elaborazioni, è Dem, una catena con diversi supermercati dislocati tra Roma e Frosinone, seguita a stretto giro da Tosano, un gruppo di 19 supermercati presenti nelle province di Verona, Vicenza, Brescia, Venezia, Mantova, Treviso, Ferrara, Padova e Udine, particolarmente attraenti per i loro prezzi. Per quanto riguarda il discount, dove ovviamente la leva del prezzo è il motore della scelta, i preferiti sono Eurospin e Aldi.

### MEGLIO TOCCARE CON MANO

Abbiamo analizzato anche le abitudini d'acquisto scoprendo che la maggior parte degli intervistati (62%) va a fare la spesa al supermercato almeno una o due volte alla settimana, mentre quasi un quarto (23%) ci va anche più spesso. La spesa online invece proprio non decolla nelle preferenze del nostro campione: quasi otto intervistati su dieci ci hanno confessato di non aver >>



### IL SIGILLO "SUPERMERCATO PREFERITO DAI CONSUMATORI"

Le insegne che ottengono un giudizio ottimo (minimo 75 punti) nell'inchiesta di soddisfazione possono ottenere il sigillo "Supermercato preferito dai consumatori". Più informazioni su:

[altroconsumo.it/sigilli](https://altroconsumo.it/sigilli)

## LE NOSTRE CLASSIFICHE

Sono quattro le classifiche che abbiamo realizzato in base alle risposte di 9.519 soci: una per supermercati e ipermercati a carattere nazionale (presenti cioè in almeno cinque regioni); una per i discount; una per le catene locali (insegne che, benché conosciute, sono meno diffuse sul territorio); una per i supermercati online.

Qualità bassa  Qualità ottima



SUPERMERCATI ONLINE	
ESSELUNGA	78
COOP	77
CARREFOUR	72
CONAD	66

DISCOUNT	
EUROSPIN	76
ALDI	76
PRIX	75
LIDL	74
MD DISCOUNT	74
TODIS	74
DPIÙ	72
IN'S MERCATO	72
PENNY MARKET	72
TUODÌ	64

IPER & SUPER NAZIONALI	
ESSELUNGA	79
IPERCOOP/ COOP&COOP	78
NATURASÌ	78
COOP	75
FAMILA SUPERSTORE/ IPERFAMILA	74
INTERSPAR	74
TIGROS	74
CONAD SUPERSTORE/ SPAZIO CONAD	72
EMISFERO	72
EUROSPAR	72
FAMILA	72
CARREFOUR IPER	71
IL GIGANTE	71
SIGMA	71
BENNET	69
CONAD	69
INCOOP	69
SISA	69
CONAD CITY/SAPORI E DINTORNI CONAD	68
CRAI	68
DESPAR	68
DOK	68
PAM	68
PANORAMA	68
A&O	66
FAMILA MARKET	64
CARREFOUR MARKET	63
CARREFOUR EXPRESS	61

INSEGNE LOCALI	
DEM	79
TOSANO	78
LANDO	76
MEGA	76
PEWEX	76
ALÌ	75
CTS	75
IPERAL	75
MARTINELLI	75
MERCATÒ	75
ROSSETTO	75
SOLE 365	75
VISOTTO	75
IPER (LA GRANDE I)	74
PIM	74
POLI (REGINA E ORVEA)	74
VG IL VIAGGIATOR GOLOSO	74
GALASSIA	72
OASI	72
UNES (U!/U2)	72
BASKO	71
CADORO	71
ELITE	71
ITALMARK	71
MAXÌ	71
IL CASTORO	69
BORELLO	68
DECÒ	68
EKOM	68
MIGROSS	68
TIGRE	68
PAN	66
SÌ CON TE	66
GULLIVER	65

## UN TUFFO NELLE ABITUDINI DI CHI FA LA SPESA

I consumatori amano andare al supermercato, dove acquistano praticamente tutto, dai prodotti freschi ai detersivi. I rincari però si sono fatti sentire: da un anno all'altro la spesa mensile media è aumentata di quasi 30 euro.

### COSA COMPRIAMO SEMPRE O SPESSO AL SUPER

E quando non andiamo al super, dove compriamo?



#### LATTICINI

**76%**

In alternativa, negozi tradizionali



#### FRUTTA E VERDURA

**70%**

In alternativa al mercato o dal fruttivendolo



#### DETERGENTI CASA

**63%**

In alternativa, catena specializzata o negozio tradizionale



#### IGIENE PERSONALE

**59%**

In alternativa negozio tradizionale o catena specializzata



#### CARNE

**54%**

Chi non la compra al super di fiducia va in macelleria



#### PANE

**48%**

Chi non lo compra al super di fiducia va in panetteria



#### PESCE

**40%**

Altrimenti in pescheria o al mercato



#### PRODOTTI PER ANIMALI

**19%**

Come altre opzioni catena specializzata o negozi online



#### GIORNALI

**11%**

La maggioranza però li compra in edicola

### LA SPESA PESA DI PIÙ

Abbiamo chiesto agli intervistati quanto spendono in media al mese per fare la spesa. Abbiamo raccolto il dato di quest'anno e lo abbiamo confrontato con quello dell'anno scorso: dal 2022 al 2023 la spesa media mensile è aumentata del 7% passando da 382 euro a 409 euro. L'impatto maggiore degli aumenti ricade sui nuclei di 5 o più persone.

#### CONFRONTO 2022-2023

	spesa media mensile nel 2022 (euro)	spesa media mensile nel 2023 (euro)	aumento spesa media mensile in un anno (euro)
<b>UNA PERSONA</b>	235	244	9
<b>DUE PERSONE</b>	359	383	24
<b>TRE PERSONE</b>	421	458	37
<b>4 PERSONE</b>	488	532	44
<b>5 O PIÙ PERSONE</b>	540	598	58
<b>TOTALE</b>	<b>382</b>	<b>409</b>	<b>27</b>

## I VINCITORI PER I SINGOLI ASPETTI

Chi ha il primato della soddisfazione per i diversi aspetti elencati (voto su 100).

### COMFORT ALL'INTERNO DEL PUNTO VENDITA

**88**

Interspar

### TRASPARENZA DEI PREZZI

**85**

Interspar, NaturaSì,  
Mega

### SCONTI E PROMOZIONI

**83**

CTS

### ASSORTIMENTO

**89**

Tosano

### QUALITÀ DELLA CARNE

**84**

NaturaSì

### QUALITÀ DEL PESCE

**79**

Borello,  
VG – Il Viaggiator Goloso

### QUALITÀ DELLA FRUTTA E VERDURA

**78**

Alì

### QUALITÀ DEI PRODOTTI A MARCHIO DEL SUPERMERCATO

**80**

VG- il viaggiator  
goloso, NaturaSì,  
Ipercoop

### TEMPI D'ATTESA ALLA CASSA

**83**

NaturaSì

### QUALITÀ DEI PRODOTTI ACQUISTATI

**83**

NaturaSì

### CONVENIENZA DEI PREZZI

**81**

Tosano

» mai utilizzato questa possibilità, preferendo di gran lunga recarsi fisicamente nel proprio supermercato di fiducia. Il 33% degli intervistati sceglie il punto vendita principalmente per motivi pratici, come la vicinanza a casa oppure al lavoro. Il 25%, invece lo fa per motivi economici, orientandosi sempre sulle insegne più convenienti.

### FARE LA SPESA CON CRITERIO

Sì, ma quanto si spende, alla fine, per fare la spesa ogni mese? In media 409 euro, ben 27 euro in più rispetto al 2022. I rincari dunque si fanno sentire eccome, e sono ancora più pesanti all'aumentare del numero di persone da sfamare (come si può notare dalla tabella, l'incremento del costo della spesa cresce in modo esponenziale).

Al di là della catena del supermercato che si preferisce, quindi, per risparmiare ed evitare sprechi, bisogna puntare a fare la spesa in modo più razionale: vi consigliamo quindi alcuni stratagemmi ben collaudati. Il primo, fondamentale, è quello di portare sempre con sé sempre una lista della spesa, fatta dopo aver verificato nella dispensa e nel frigorifero che cosa c'è e che cosa è vicino alla scadenza.

Meglio poi andare al supermercato a stomaco pieno, preferendo la fascia oraria dopo colazione o dopo pranzo, quando le materie prime sono ancora più fresche.

Quando si deve comprare poco, meglio prendere il cestello: i carrelli sono in genere piuttosto grandi, il che può indurre a riempirli maggiormente e comprare anche molto più di quello che serve. E prima di pagare, un ultimo controllo ai prodotti comprati: serve davvero tutto quello che è stato messo nel carrello? ●