

L'indagine di Altroconsumo sulle catene commerciali: ecco le insegne preferite dai consumatori

Un'indagine su oltre 8 mila clienti classifica le migliori catene di vendita al dettaglio fisiche in base alla soddisfazione dei consumatori, assegnando il titolo "Insegna preferita dai consumatori" alle 13 insegne più apprezzate.

Milano, 4 aprile 2025 - Un punto vendita soddisfacente deve offrire qualità, prezzi competitivi, comfort e professionalità. [La recente indagine Altroconsumo](#) ha valutato la soddisfazione complessiva dei clienti per classificare le **migliori catene in 11 categorie**.

I primi in classifica nelle diverse categorie possono ottenere [il titolo "Insegna preferita dai consumatori"](#), assegnato alle insegne che hanno almeno **80 su 100 punti in "Soddisfazione globale"**, che non differiscono in maniera significativa dal punteggio più alto e che sono presenti in almeno **5 regioni**.

Le catene preferite appartengono a 8 categorie: mobili e oggetti per la casa, bricolage e giardinaggio, bambini e ragazzi, cura della persona e della casa, sport e abbigliamento sportivo, ottica e farmacie organizzate.

In realtà, anche le altre insegne in classifica hanno ottenuto **un buon punteggio, così come per le categorie elettrodomestici ed elettronica, prodotti per animali domestici e profumeria e cosmetica, che non hanno ottenuto il sigillo**.

Commented [MR1]: Link

| CATEGORIA | INSEGNE PREFERITE | SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI | SODDISFAZIONE PER I PREZZI | SODDISFAZIONE GLOBALE |
|---------------------------------|-------------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Mobili e oggetti per la casa | Ikea | 84 | 80 | 84 |
| Bricolage e giardinaggio | Tecnomat | 82 | 79 | 80 |
| Prodotti per bambini e ragazzi | Città del Sole | 87 | 73 | 83 |
| Prodotti per bambini e ragazzi | Blukids | 82 | 76 | 80 |
| Cura della persona e della casa | DM | 85 | 81 | 82 |
| Calzature | Skechers | 86 | 77 | 82 |
| Calzature | Geox | 84 | 75 | 80 |
| Sport e abbigliamento sportivo | Decathlon | 82 | 81 | 82 |
| Sport e abbigliamento sportivo | CMP | 83 | 77 | 81 |
| Sport e abbigliamento sportivo | Sportler | 88 | 71 | 80 |
| Ottica | Green Vision | 80 | 74 | 80 |
| Farmacie organizzate | Beni Farma | 83 | 75 | 80 |
| Farmacie organizzate | Lafarmacia | 80 | 73 | 80 |



ALTROCONSUMO

Commented [MR2]: Ce l'abbiamo in HD?

Oltre al parametro di “Soddisfazione globale”, le insegne sono state valutate anche sui singoli aspetti che incidono di più sulla soddisfazione dei clienti, come **la qualità dei prodotti e la convenienza dei prezzi (riportati in tabella)**. Inoltre, Altroconsumo ha raccolto giudizi su altri aspetti chiave delle catene. **Comet** risulta la più apprezzata per comodità, parcheggi e chiarezza dei prezzi; **DF Sport Specialist** per il comfort in negozio; **Città del Sole** per la presentazione dei prodotti; **PoltroneSofà** per la professionalità dello staff; **Geox** per il servizio alle casse; **Decathlon** per la facilità di reso; **Pinalli** per sconti e promozioni e **Green Vision** per servizi extra e assistenza post-vendita.

Comunque, seppur limitati, anche nei negozi più apprezzati possono verificarsi dei problemi. **Il 3% degli intervistati** dichiara di aver riscontrato difficoltà in alcuni punti vendita di cura della persona e della casa, mentre il **10%** negli ottici. In questi ultimi, i problemi riguardano soprattutto i prodotti, mentre negli altri casi coinvolgono principalmente il negozio e lo staff.

Nota metodologica

I dati sono stati raccolti attraverso questionari online inviati ai soci e ai fan di Altroconsumo durante il mese di novembre 2024, con un totale di questionari validi pari a 8.676 e con la garanzia di risposte univoche. Gli intervistati hanno valutato fino a tre catene di vendita al dettaglio fisiche (per categoria) frequentate negli ultimi 12 mesi, esprimendo un voto da 1 (pessimo) a 10 (eccellente) sulla soddisfazione complessiva. I punteggi, rielaborati su base 100, determinano le classifiche: da 80 in su la soddisfazione è ottima. Sono stati valutati anche aspetti specifici, come qualità dei prodotti e prezzi, riportati nelle tabelle.



Altroconsumo, la **più grande organizzazione indipendente di consumatori in Italia**. Conta sul sostegno di 300 mila soci, che insieme ai nostri fan e simpatizzanti porta a oltre un milione di persone la comunità con cui Altroconsumo dialoga. Da **50 anni** è il punto di riferimento per i cittadini. Con **240 professionisti** al servizio delle persone offre strumenti innovativi per scelte sicure e convenienti. Informa con autorevolezza e indipendenza attraverso le proprie pubblicazioni. Si impegna per difendere i diritti collettivi attraverso l'istituto della class action e per migliorare il quadro normativo e la rappresentanza delle istanze nelle sedi istituzionali, anche in Europa. Interviene nelle dinamiche di mercato, condizionandole a favore dello sviluppo e dell'innovazione, come con i Gruppi d'acquisto sull'energia, sui carburanti, con oltre 500mila adesioni.

Laura Piovesan
laura.piovesan@mslgroup.com
+39 335 7390159

Elena Oricelli
elena.oricelli@mslgroup.com
+39 342 1486191