

AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

ESTUDIO ESPECIAL DE VENTA MINORISTA DURANTE EL COVID-19 2020

El especial de ACSI durante el COVID-19 2020 sobre el Estudio de Venta Minorista, que incluye tiendas departamentales y de descuento, minoristas especializados, tiendas de salud y cuidado personal, supermercados y venta minorista por Internet se basa en entrevistas con 30,787 clientes. Los encuestados fueron elegidos al azar y contactados por correo electrónico durante un período de seis meses del 1 de abril al 30 de septiembre de 2020 que coincidió con la pandemia de COVID-19. Se pidió a los clientes que evaluaran sus experiencias recientes con las empresas más grandes en términos de participación de mercado, más una categoría extra que consiste en “todas las demás” —y, por tanto, más pequeñas— empresas de estas industrias.

Las tablas que siguen muestran los nuevos puntajes de satisfacción del cliente de seis meses en comparación con los resultados publicados anteriormente en el informe ACSI 2019-2020 de Venta Minorista y Envíos. Además de las cinco industrias minoristas que se muestran aquí, el informe 2019-2020 cubre las estaciones de servicio, los envíos al consumidor y el Servicio Postal de EE. UU. El informe se basa en entrevistas con 85,175 clientes elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 8 de enero y el 23 de diciembre de 2019.

ACSI: Tiendas por Departamento y de Descuento

Empresa	2019	Abril-Sept 2020	Variación %
Tiendas por Departamento y de Descuento	76	75	-1,3%
Costco	83	81	-2%
Belk	78	79	1%
Dillard's	78	79	1%
Kohl's	79	79	0%
Nordstrom	79	79	0%
Sam's Club (Walmart)	81	79	-2%
Macy's	78	78	0%
JCPenney	78	77	-1%
Otros	79	76	-4%
BJ's Wholesale Club	79	76	-4%
Target	78	76	-3%
Meijer	76	75	-1%
Ross Stores	76	75	-1%
Dollar Tree	77	74	-4%
Sears	71	74	4%
Big Lots	73	73	0%
Fred Meyer (Kroger)	74	72	-3%
Walmart	71	71	0%
Dollar General	73	70	-4%

2020 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

ACSI: Minoristas en Internet

Empresa	2019	Abril-Sept 2020	Variación %
Minoristas en Internet	81	77	-4,9%
Costco	81	80	-1%
Etsy	82	80	-2%
Nordstrom	82	80	-2%
Kohl's	81	79	-2%
Newegg	81	79	-2%
HP Store	81	78	-4%
Nike	81	78	-4%
Amazon	83	77	-7%
Best Buy	78	77	-1%
eBay	79	77	-3%
Macy's	80	77	-4%
Staples	77	77	0%
Target	78	77	-1%
Otros	79	76	-4%
Home Depot	78	76	-3%
Apple	78	75	-4%
Dell	78	75	-4%
GameStop	76	75	-1%
Gap	78	75	-4%
Groupon Goods	77	75	-3%
Lowe's	78	75	-4%
Overstock	79	75	-5%
Walgreens	75	75	0%
Wayfair	80	75	-6%
Walmart	74	73	-1%
Sears	73	72	-1%

2020 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

ACSI: Tiendas Minoristas Especializadas

Empresa	2019	Abril-Sept 2020	Variación %
Tiendas Minoristas Especializadas	78	76	-2,6%
L Brands	82	81	-1%
Sephora	80	80	0%
Ulta Beauty	80	80	0%
Cabela's	80	79	-1%
Abercrombie & Fitch	79	78	-1%
Gap	79	78	-1%
TJX	79	78	-1%
Otros	79	77	-3%
AutoZone	77	77	0%
Bed Bath & Beyond	80	77	-4%
Foot Locker	79	77	-3%
Michaels	77	77	0%
PetSmart	78	77	-1%
Ascena	80	76	-5%
Best Buy	77	76	-1%
Dick's Sporting Goods	76	76	0%
Office Depot	76	76	0%
O'Reilly Auto Parts	78	76	-3%
Petco	77	76	-1%
Staples	77	76	-1%
Advance Auto Parts	78	75	-4%
Burlington	76	75	-1%
Home Depot	78	75	-4%
Lowe's	78	75	-4%
Menards	80	74	-8%
GameStop	75	72	-4%

2020 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

ACSI: Supermercados

Empresa	2019	Abril-Sept 2020	Variación %
Supermercados	78	75	-3,8%
Trader Joe's	84	84	0%
Wegmans	84	84	0%
Costco	83	83	0%
Publix	83	83	0%
H-E-B	84	82	-2%
Aldi	83	80	-4%
Sam's Club (Walmart)	80	80	0%
BJ's Wholesale Club	82	79	-4%
Hy-Vee	78	78	0%
Ahold Delhaize	77	76	-1%
Target	79	76	-4%
Whole Foods (Amazon)	79	76	-4%
Kroger	79	75	-5%
Meijer	78	75	-4%
Save-A-Lot	75	75	0%
ShopRite	80	75	-6%
Supervalu	76	75	-1%
Otros	79	74	-6%
Giant Eagle	76	74	-3%
Southeastern Grocers	76	74	-3%
Walmart	73	71	-3%
Albertsons Companies	75	69	-8%

2020 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

ACSI: Tiendas de Cuidado Personal y Salud

Empresa	2019	Abril-Sept 2020	Variación %
Tiendas de Cuidado Personal y Salud	76	76	0,0%
Otros	82	81	-1%
CVS	77	78	1%
Kroger	78	77	-1%
Walmart	74	75	1%
Kmart (Sears)	75	74	-1%
Walgreens	75	73	-3%
Albertsons Companies	75	72	-4%
Rite Aid	75	72	-4%

2020 American Customer Satisfaction Index . All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Los datos de la encuesta de ACSI se utilizan como entradas para el modelo econométrico de causa y efecto del Índice, que estima la satisfacción del cliente como resultado de las entradas medidas en la encuesta de las expectativas del cliente, las percepciones de calidad y las percepciones de valor. El modelo, a su vez, vincula la satisfacción del cliente con los resultados medidos por encuestas de las quejas y la lealtad del cliente. Los clientes de ACSI reciben datos confidenciales competitivos de la industria y los mejores en su clase sobre todas las variables modeladas y los puntos de referencia de la experiencia del cliente.