



I NEGOZI PROMOSSI DAI CLIENTI

Dai prodotti per la casa e la cura della persona allo sport, passando per abbigliamento, ottica e arredamento: 3.800 consumatori danno i voti alle catene in cui fanno i loro acquisti.

di Matteo Metta

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Quando si entra in un negozio, oltre a trovare ciò che ci serve e alla convenienza, si cerca qualcosa di più complesso: la sensazione di essere nel posto giusto, di poter scegliere bene e di uscirne soddisfatti. Questo dipende da tanti fattori, in primis dalla qualità dei prodotti e dai prezzi giusti, ma anche dal comfort del punto vendita, dalla professionalità dello staff, dall'assistenza e dal servizio post vendita. È questo insieme di fattori che migliaia di persone sono state chiamate a valutare, tramite il nostro questionario. Le loro risposte ci hanno permesso di stilare le classifiche delle insegne preferite dai consumatori. Sono state considerate 12 diverse tipologie di catene, così da coprire un'ampia gamma di acquisti. Le insegne che ottengono un livello di soddisfazione pari ad almeno 80 punti su 100 possono ricevere il riconoscimento "Insegna preferita dai consumatori", concesso su licenza da Altroconsumo.

LE INSEGNE VINCITRICI

Dalle classifiche emerge una mappa fatta di conferme e nuove presenze. Nell'arredamento continua a distinguersi Ikea; nel fai-da-te e giardinaggio spiccano Tecnomat e Viridea. Nei consumi quotidiani si rafforza il ruolo dei negozi per

la casa e la cura personale, con risultati rilevanti per DM e Maury's. Nell'abbigliamento vengono premiate catene accessibili come OVS e Terranova, mentre nelle calzature si conferma Skechers. Per lo sport restano punti di riferimento Decathlon e CMP. Tra i negozi di ottica emergono Fielmann e Green Vision, e tra le farmacie organizzate Benu Farma e Lafarmacia. Nel settore dei prodotti per bambini e ragazzi resiste Città del Sole, mentre in quello dei prodotti per animali domestici si afferma PetMark. Nella cosmetica si distinguono L'Erbolario, EB Erboristeria e Bottega Verde. Nell'elettronica si segnala Comet, mentre Sme, pur ottenendo un giudizio globale molto alto (84), non rientra tra le catene papabili per il sigillo di Altroconsumo, dato che non è presente in almeno 5 regioni.

I SETTORI CON PIÙ PROBLEMI

Nel complesso, le esperienze negative restano contenute, ma alcune criticità emergono soprattutto in settori dove prevalgono le esigenze specifiche dei clienti, come ottica e arredo. Quando qualcosa non funziona, il problema non riguarda tanto il prodotto quanto il servizio: tempi, organizzazione, assistenza. Un segnale che oggi, più che mai, è la qualità dell'esperienza d'acquisto a determinare il giudizio finale.

IL METODO DELL'INCHIESTA

IL CAMPIONE

I dati sono stati raccolti attraverso questionari online inviati ai soci e ai fan di Altroconsumo durante il mese di novembre 2025. Il numero di questionari validi raccolti è stato di 3.803. Ciascun questionario è stato compilato da un singolo intervistato attraverso un link che non poteva essere compilato più di una volta, per evitare distorsioni. Gli intervistati hanno potuto valutare fino a tre diverse catene di vendita al dettaglio fisiche per ciascuna categoria in cui hanno fatto acquisti negli ultimi 12 mesi.

LE CLASSIFICHE

Per elaborare le classifiche generali abbiamo chiesto qual è la soddisfazione complessiva per le catene di cui si è stati clienti nel corso dell'ultimo anno: 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: da 80 in su la soddisfazione è considerata ottima. Inoltre abbiamo chiesto qual è la soddisfazione per vari singoli aspetti: i giudizi sui più importanti – la qualità dei prodotti e i prezzi – li abbiamo indicati nelle tabelle.



IL SIGILLO "INSEGNA PREFERITA DAI CONSUMATORI"

Possono ottenerlo le insegne che ottengono almeno 80 punti in soddisfazione globale, che non differiscono in maniera significativa dal punteggio più alto e che sono presenti in almeno 5 regioni. Più informazioni su: altroconsumo.it/sigilli

LE CLASSIFICHE DELLE INSEGNE PIÙ AMATE

Le catene analizzate appartengono a dodici diverse categorie. Ai clienti è stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo – “soddisfazione globale” – ma anche di valutare singoli aspetti dell’esperienza d’acquisto. Nelle tabelle mostriamo il dettaglio dei due aspetti più importanti: qualità dei prodotti e convenienza dei prezzi. Le insegne che raggiungono i livelli di soddisfazione globale più elevati (almeno 80 punti) e rispettano gli altri criteri stabiliti possono ottenere in licenza l’uso del sigillo “Insegna preferita dai consumatori”, evidenziato con il bollino giallo.

Soddisfazione bassa Soddisfazione ottima



PROFUMERIA E COSMETICA			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
L'ERBOLARIO	86	75	82
EB ESSERBELLA	83	76	82
BOTTEGAVERDE	81	79	80
PINALLI	83	75	79
MARIONNAUD	81	74	79
DOUGLAS	82	73	78
KIKO MILANO	79	77	78
PUPA	77	73	77
SEPHORA	82	71	77
L'ORÉAL	79	71	74

CURA DELLA PERSONA E DELLA CASA			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
DM	84	81	81
MAURY'S	82	84	81
TIGOTÀ	82	78	80
SIRENE BLU	82	80	80
RISPARMIO CASA	82	82	80
ACQUA & SAPONE	81	77	79
LUSH	80	68	78
PIÙME	82	78	78
LA SAPONERIA	79	75	77
CADDY'S	80	74	77
SAPONI & PROFUMI	77	73	74



MOBILI E COMPLEMENTI D'ARREDO			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
IKEA	83	81	84
JYSK	83	83	80
MAISONS DU MONDE	81	74	80
MONDO CONVENIENZA	69	75	71



FARMACIE ORGANIZZATE			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
BENU FARMA (EX-LLOYDS)	83	75	81
LAFARMACIA. (HIPPOCRATES)	83	74	81
DR. MAX	81	77	79
BOOTS	80	74	76
FARMÀ	76	72	76
MIAFARMACIA	79	73	76
FARMACIE ITALIANE	74	66	73

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

SODDISFAZIONE CLIENTI

ABBIGLIAMENTO DONNA, UOMO E BAMBINO			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
OVS	80	79	80
TERRANOVA	81	82	80
CONBIPEL	80	81	78
UPIM	80	79	78
COIN	82	74	78
PRIMARK	75	84	78
ZARA	77	72	76
H&M	77	77	75
BERSHKA	73	73	71



SPORT E ABBIGLIAMENTO SPORTIVO			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
DECATHLON	82	81	82
CMP	84	78	82
NENCINI SPORT	83	75	81
SPORTLER	87	72	81
DF SPORT SPECIALIST	85	75	81
MAXI SPORT	83	74	80
INTERSPORT	82	75	79
CISALFA SPORT	82	76	78
GAME7ATHLETICS	82	77	78
NIKE	82	73	78
NONSOLOSPORT	83	74	78
KAPPA	81	77	78
CHAMPION	78	76	77
THE NORTH FACE	82	70	77
ADIDAS	80	73	77



OTTICA			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
FIELMANN	84	78	82
GREEN VISION	79	74	80
SALMOIRAGHI & VIGANÒ	80	73	79
GRAND VISION (AVANZI, OPTISSIMO, SOLARIS)	79	74	77
VISIONOTTICA	77	71	75



CALZATURE			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
SKECHERS	87	80	83
SCARPAMONDO	83	81	81
NEW BALANCE	84	80	81
GEOX	85	75	81
DECATHLON	84	82	81
CONTE' SCARPE & MODA	81	79	81
RITMO SHOES	81	78	79
TIMBERLAND	83	73	79
PITTARELLO	80	80	79
AW LAB	81	75	78
DEICHMANN	79	80	78
NIKE	80	76	78
SCARPE&SCARPE	79	77	78
BATA	79	77	78
PITTAROSSO	79	78	77
ADIDAS	78	75	77
JD SPORTS	84	77	76
GLOBO	76	77	76
PRIMADONNA	81	78	76
FOOT LOCKER	80	72	74

Soddisfazione bassa Soddisfazione ottima



PRODOTTI PER BAMBINI E RAGAZZI			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
CITTÀ DEL SOLE	88	76	84
PRÉNATAL	83	74	80
GIOCHERIA	86	77	79
TOYS CENTER	82	75	78
CHICCO	81	73	78
IPERBIMBO	81	74	77
BIMBOSTORE	79	73	77



BRICOLAGE E GIARDINAGGIO			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
TECNOMAT	82	81	80
VIRIDEA	82	72	80
LEROY MERLIN	80	74	78
OBI	80	73	77
EUROBRICO	80	73	77
BRICO IO	80	73	76
BRICOOK	79	74	76
BRICOCENTER	78	73	76
BRICOFER	78	73	75



ELETTRODOMESTICI ED ELETTRONICA			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
SME	85	81	84
COMET	83	78	80
EXPERT	83	77	79
UNIEURO	81	76	78
TRONY	81	76	77
MEDIAWORLD	81	75	77
EURONICS POINT	78	75	77
EURONICS	80	75	76



PRODOTTI PER ANIMALI DOMESTICI			
INSEGNE	Soddisfazione per i prodotti	Soddisfazione per i prezzi	SODDISFAZIONE GLOBALE
PETMARK	86	80	84
PETSTORE CONAD	82	74	79
ISOLA DEI TESORI	83	74	79
GIULIUS	81	69	79
AMICI DI CASA COOP	78	74	78
ARCAPLANET	81	71	78
ZOOPLANET	75	73	75
ZOOLANDIA	78	71	75

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.