



**Jól nézel ki, vagy jól
kinéznék?!**

– avagy –

Bárki vagyok, fontos vagyok?

Készítette: Végh Anikó

Végh Melinda

Hederics Nikoletta

A/114

Tartalom

- Probléma bemutatása
- A tesztelés helyszíne
- Benchmarking
- Teszthelyzet
- A tapasztalatok rögzítése
- A tesztszemélyek felkészítése
- Általánosíthatóság
- A kutatás utóélete

Probléma bemutatása

- Diszkrimináció a drogériában
- Miért pont drogéria?
- Célközönség
- Hipotéziseink
- Indoklás



A tesztelés helyszíne

- DM → image-kutatás:

- » Profilja

- » Szlogen:



*„Hier bin ich Mensch, hier kauf ich ein.“
„Mert itt érzem, hogy fontos vagyok.”*

- » Története:

1973. Karlsruhe, Götz Werner

1976. Linz

1993. július 8. Magyarország

A DM drogériák város szintű eloszlása



Benchmarking

- Helyszín kiválasztása → *Pécs, Ybl M. u. 12.*
- Fókuszpontok
- Események
- Következtetések
- Benchmarking 2.



Hipotéziseink alátámasztása

Teszthelyzet

- **Tesztszemélyek:**

- roma, ápoltság megjelenésű nő
- nem roma, szegényes külsejű nő
- roma, szegényes külsejű nő

Homogenizáció: nem, életkor (30-35 év)

- **Kontrollszemélyek:**

- 3 kontrollszemély
- hasonló külső tulajdonságok

Teszthelyzet 2.

- **A szituáció:**

- érkezési sorrend:

1. ápolt, nem szegény, roma + kontrollszemély1

2. szegény, ápolatlan megjelenésű, nem roma + kontrollszemély2

3. szegény, ápolatlan, roma + kontrollszemély3

- homogenizált viselkedés: segítségkérés



közvetlen kontaktus

- pluszötlet: párosával érkező tesztszemélyek

Tapasztalatok rögzítése

- Kérdőív vs. Interjú
- Utólagos interjú a tesztszemélyekkel
 - *fogadtatás*
 - *érzelmek*
 - *benyomások*
- Interjú az eladókkal
 - *tesztelés előtt*
 - *tesztelés után*



A tesztszemélyek felkészítése

- Tesztelőtréning szervezése
 - *kutatási cél ismertetése*
 - *felkészítés, előkészületek*
 - *instrukciók*
 - *helyzetgyakorlat*
- Éles bevetés a tesztelés előtt

Általánosíthatóság

- Országos szintű vizsgálat → *régiónként* 1 DM (egyszerű rétegzett mintavétel)



7 DM drogéria tesztelése

- Más típusú üzletekben is így van?

A kutatás utóélete

- Lelki sérülések kiküszöbölése:
 - *monitorozás*
 - *utólagos beszélgetés (szakember bevonása)*
- Felhasználhatóság



Köszönjük a figyelmet!

- **Forrás:**

www.dm-drogeriemarkt.hu

- **Képek:**

www.netbaby.hu/images/articleimages/200704/smink_1.jpg

www.universitas.hu/images/job_images/125120

www.insitespanel.com/01/MyImages/focus2.jpg

www.dm-drogeriemarkt.hu/images/1-dmhome.jpg

www.hoxa.hu/pic/cikk_kepek/0000001138i.jpg

www.dm-drogeriemarkt.hu/terkep_uzletek.gif