



INNOVATION NEXT

BRIX
smart research



La ricerca

- Tipologia committente: AGENZIA DI COMUNICAZIONE
- Tipologia azienda oggetto di indagine: NEGOZIO DI OTTICA DI GRANDI DIMENSIONI
- Brix utilizzati: INNOVATION NEXT

Periodo di rilevazione: dal 07/06/2017 al 09/06/2017

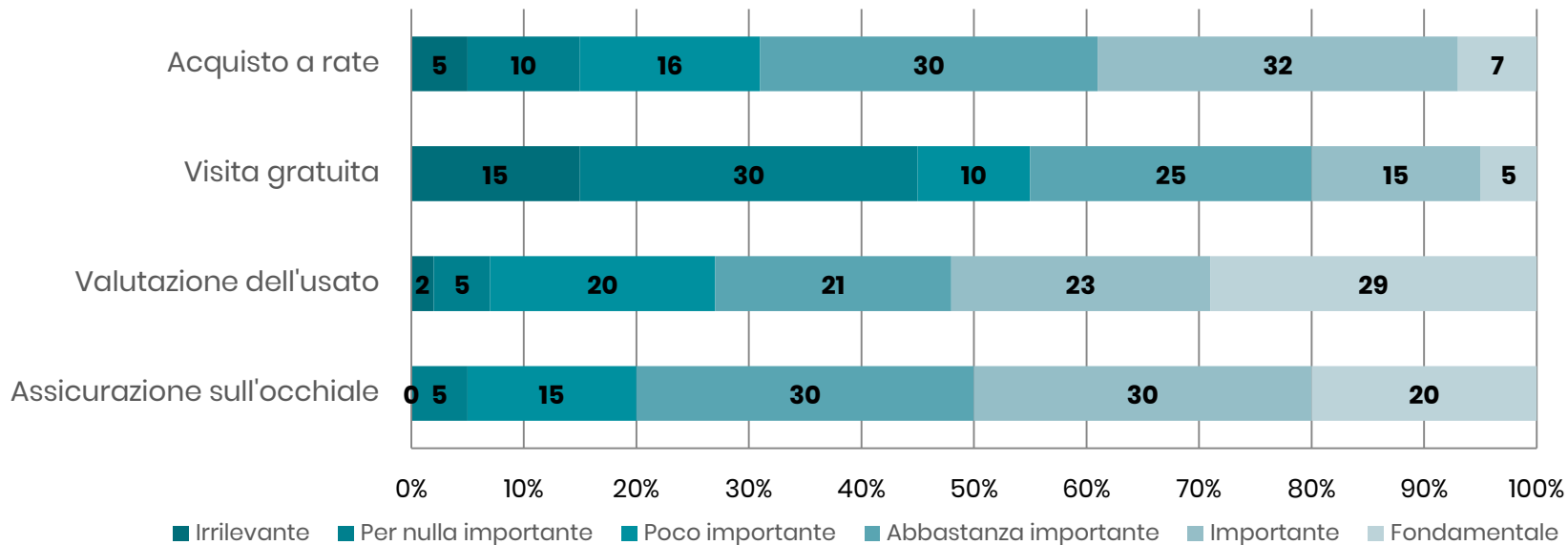
Numero di interviste: 300

Metodologia: CATI – INTERVISTE TELEFONICHE

Area di intervento: Torino. 1km di raggio, circa, dal civico di ubicazione dell'ottico. Gli intervistati devono portare occhiali da vista o lenti a contatto. In alternativa devono essere i genitori di bambini che portano occhiali da vista o lenti a contatto.



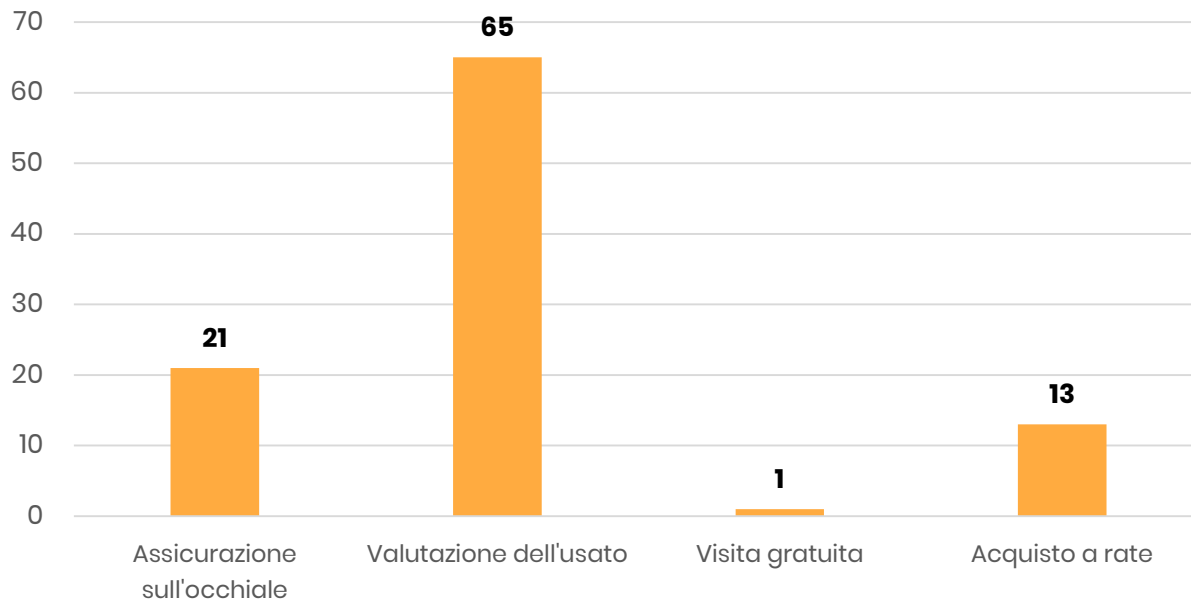
Le citerò alcuni nuovi servizi di un «negozio di ottica». Potrebbe dirmi quanto li ritiene interessanti?



L'interesse dei rispondenti verte sull'**assicurazione sui danni** accidentali all'occhiale (soprattutto per gli occhiali dei bambini), sulla **valutazione dell'usato** e sull'**acquisto a rate**. Meno interessante la proposta della visita gratuita.



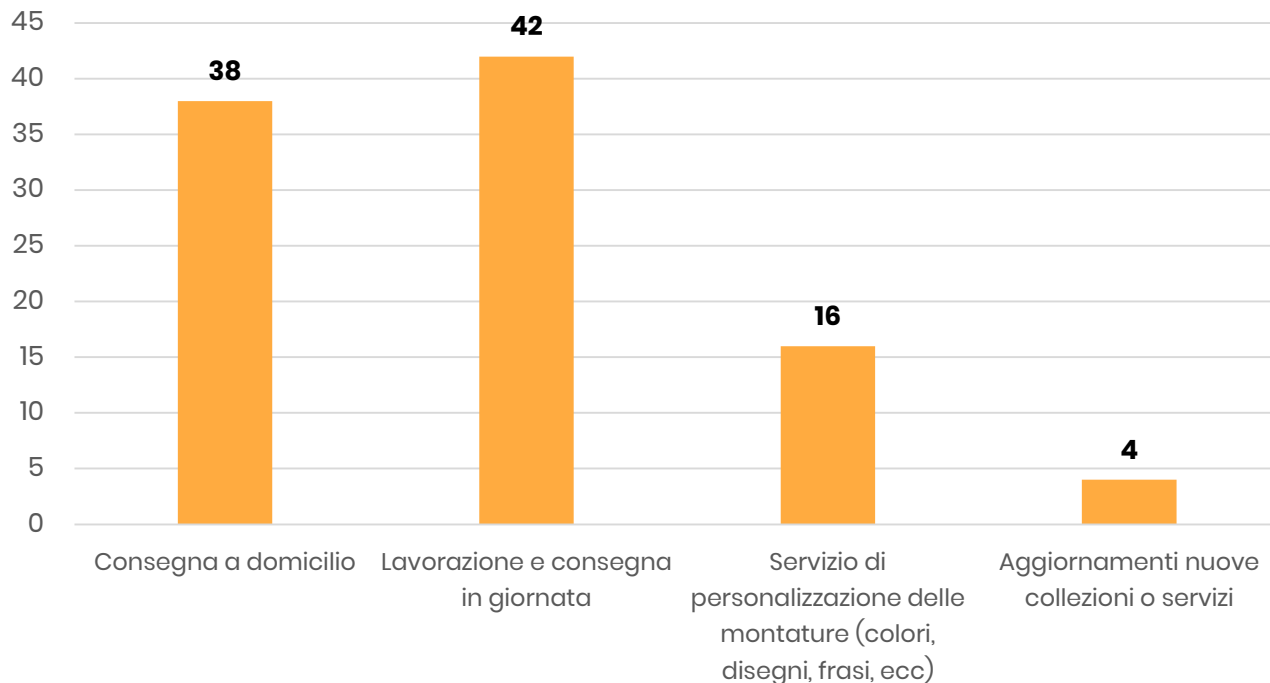
Fra i servizi che abbiamo considerato quale le rimane in mente come il più importante?



La **valutazione dell'usato** è di gran lunga il servizio più gradito, seguito a distanza dall'assicurazione sull'occhiale e dall'acquisto a rate. A livello qualitativo, sulla base delle note extra questionario, si ipotizza che il dato sull'acquisto a rate possa essere leggermente sottostimato a causa di un certo pudore dei rispondenti a mostrare interesse per questo tipo di modalità.



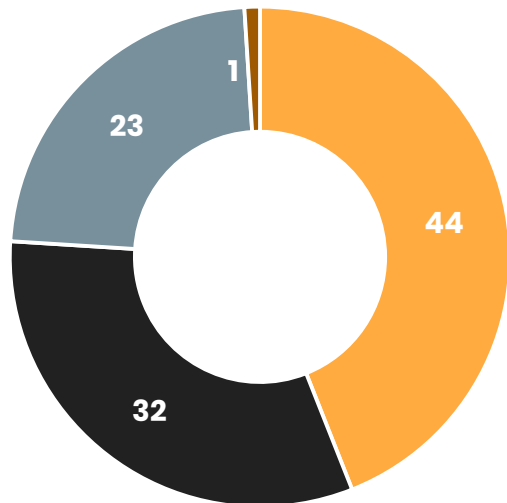
Ci sarebbe un prodotto/servizio, nell'ambito di un «negozio di ottica», del quale sente la mancanza e che non è stato citato?



Velocità e disimpegno sono le **innovazioni di servizio** più ambite. La **lavorazione in giornata** dell'occhiale nuovo, perché senza non si può stare e, eventualmente, la **consegna a domicilio**. I nuovi metodi di acquisto e la velocità della ricezione della merce hanno influenzato le richieste della clientela.



Quanto la soddisfa il suo Ottico attuale, in relazione alla proposta di novità di gamma prodotti o servizi?



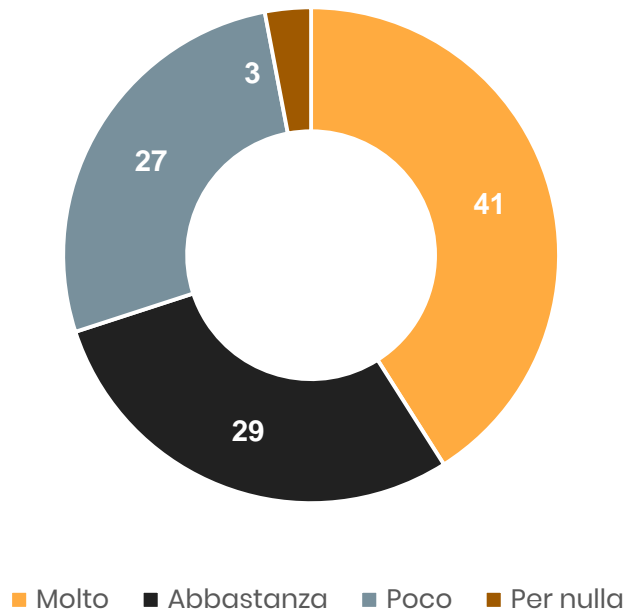
■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla

Il 44% dei rispondenti si dichiara molto soddisfatto per le novità proposte dall'Ottico attualmente utilizzato.

Tuttavia esiste una consistente fetta di utenti, circa uno su quattro, che potrebbero valutare di cambiare fornitore, in quanto ha espresso insoddisfazione per i prodotti o i servizi proposti.



Quanto viene ascoltato dal suo Ottico attuale, in relazione alle sue nuove esigenze?



Quasi un intervistato su tre si dichiara insoddisfatto in termini di ascolto delle proprie esigenze.

Le azioni di **customer care** si rivelano ancora scarse, soprattutto per quanto riguarda alcuni servizi che ancora vengono svolti in modo troppo tecnico.

Qualcuno degli intervistati ha detto: «mi devo portare gli occhiali in faccia tutti il giorno, tutti i giorni. Ho bisogno di avere delle risposte sincere anche dal punto di vista estetico».

Secondo quanto emerso, l'**ascolto delle richieste** espresse in autonomia deve essere la prima preoccupazione per la realizzazione di un buon servizio.