Instituto Axxus

Pesquisa, Aplicada a Capacitação, Administração e Negócios.

PESQUISA

MOTIVAÇÕES, PREFERÊNCIAS E OBJEÇÕES NO PROCESSO DECISÓRIO DE PINTURA

MARÇO 2019

ESTUDO E PESQUISA AVANÇADA

Com base em 3.000 entrevistas, sendo 2.000 com clientes que pintaram imóveis nos últimos 6 meses e 1.000 com clientes que não pintaram, mas que afirmaram que gostariam ou que precisam pintar, procuramos entender melhor o processo decisório.

Coordenador responsável: Prof. Rodnei Domingues

O PROCESSO DECISÓRIO DOS CLIENTES DE TINTAS

I N T R O D U Ç Ã O

Sabemos que a manutenção dos imóveis é necessária e que a pintura é uma das formas de conservação e embelezamento mais importante. A pintura não só melhora a aparência, mas também valoriza o imóvel, por essa razão pintar é uma prática cada vez mais comum.

A indústria, a distribuição e o comércio varejista de tintas formam a cadeia que não só disponibiliza os produtos em todo o território nacional, mas que se esforça em oferecer produtos e serviços cada vez melhores.

Visando contribuir com as melhorias, buscamos entender melhor o que o cliente pensa e como ele decide, para isso foram realizadas 3000 entrevistas, sendo 2000 com clientes finais que pintaram suas casas ou estabelecimentos comerciais nos últimos 6 meses (entre outubro de 2018 a março de 2019) e 1.000 entrevistas com clientes potenciais, isto é, clientes que não pintaram, mas que disseram precisam e que gostariam de pintar.

OBJETIVOS DESTA PESQUISA

Entender as motivações, preferencias e objeções das pessoas que decidem ou não pintar e quais são os principais critérios de suas escolhas.

AMOSTRAGEM POR REGIÃO GEOGRÁFICA

O número de entrevistas realizadas com cada público, foi distribuído nas proporções abaixo, considerando a receita de vendas de cada região:

Região Sul – 18%

Região Sudeste – 52%

Região Centro Oeste – 10%

Região Nordeste – 13%

Região Norte – 7%

COLETA DAS INFORMAÇÕES

As informações foram coletadas por 75 entrevistadores, alunos de mestrado ou doutorado de universidades renomadas, com experiencia em pesquisas qualitativas, que conduziram as entrevistas.

As entrevistas foram presenciais utilizando APP, com o questionário e recurso de gravação de áudio, nos casos em que houve autorização prévia do entrevistado e aconteceram em locais públicos.

A conferência, controle e consolidação da pesquisa foi feita por supervisores regionais (consultores ou professores com experiência em pesquisa), com o auxílio da Plataforma de Pesquisa do Instituto Axxus.

RESULTADOS DA PESQUISA

RESPOSTAS DE 2.000 CLIENTES QUE PINTARAM NOS ULTIMOS 6 MESES.

1- O que te motivou a pintar?

43% - Aparência ruim, sujo, imperfeições

33% - Reforma ou construção

11% - Manutenção. Preservar. Evitar deterioração

07% - Mudar o visual. Estava cansado ou não gostava das cores.

06% - Outros

2- Contratou pintor ou pintou por conta própria?

42% Contratou pintor profissional e executou parte dos serviços

32% Contratou pintor profissional remunerado

26% Executou todo o serviço (sozinho ou com ajuda de amigos e familiares)

3- Quem decidiu a marca da tinta? Cliente, pintor ou vendedor.

44% A marca da tinta foi indicada pelo pintor

35% A marca da tinta foi escolhida pelo consumidor

12% A marca da tinta foi indicada pelo vendedor

09% Não houve indicação de marca

4- Qual o critério adotado para escolha da loja fornecedora?

39% Indicação do Pintor

26% Pesquisou e escolheu a que ofereceu o melhor preço

13% Localização. Mais próxima.

11% Condições de pagamento

07% Disponibilidade d produto e entrega imediata

04% Outros

5- Enfrentou alguma dificuldade ou problema no processo de pintura?

63% Não

37% Sim

39% - Sim. Com o pintor. (Qualidade, falta e não cumprimento do acordado)

17% - Sim. Com a tinta. (Abaixo da expectativa, cheiro, qualidade)

15% - Sim. Com a preparação das paredes. Pedreiro não preparou bem a parede.

08% - Sim. Com a loja onde comprei as tintas. Atraso entrega. Erro na entrega

21% - Sim. Outros.

RESPOSTAS DE 1.000 CLIENTES QUE NÃO PINTARAM, MAS QUE MANIFERAM NECESSIDADE E INTERESSE EM PINTAR

1- Por que não pintou?

41% - Faltou recursos financeiros

22% - Faltou coragem para enfrentar o desconforto

12% - Não teve tempo para pintar ou para tomar as providencias.

08% - Não encontrou um pintor de confiança

04% - Tem alergia ao cheiro ou a poeira ou pessoas doentes no imovel

13% - Outros motivos

CRÉDITOS

Essa pesquisa foi realizada pelo INSTITUTO AXXUS – PESQUISA APLICADA A ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS (www.axxus.institute) com o apoio da ARTESP – ASSOCIAÇÃO DOS REVENDEDORES DE TINTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO.

O Instituto Axxus é uma startup de alta tecnologia que tem sua sede no campus da UNICAMP em Campinas e conta com o apoio da INOVA - AGÊNCIA DE INOVAÇÃO DA UNICAMP.

Coordenação geral: **Prof. Rodnei Domingues**

Para maiores informações a respeito desse trabalho entrar em contato:
rodnei.domingues@axxus.institute

AGÊNCIA DE INOVAÇÃO DA UNICAMP

Março/2019