

SENAC/Sindilojas

Percepção e satisfação dos clientes no comércio local.



Objetivos

Geral

Identificar o comportamento dos consumidores do comércio local de Itajaí e região.

Específicos

Levantar dados e referências pré-existentes sobre pesquisa de satisfação do comércio.

Organizar e aplicar uma pesquisa estruturada com consumidores da região.

Analisar os dados e apresentar as principais informações sobre o relacionamento com comércio local, conhecendo a jornada do cliente.





Metodologia

Dados gerais e pesquisas existentes sobre o tema.

Formulário com perguntas fechadas em 3 partes: dados básicos, relação com compras e satisfação com comércio local.

Metodologia

Aplicação online via Microsoft Forms no período de Dezembro/2022 até abril/2023.



*Definição da amostra estimada de **384 respondentes** para aprox. 500 mil habitantes com 95% de confiança e 5% de margem de erro.*

Total de respondentes: 804

Apresentação dos Resultados

1. Qual a sua idade? (0 ponto)

● até 18 anos	299
● 19 a 30 anos	160
● 31 a 40 anos	164
● 41 a 50 anos	124
● mais de 50 anos	57







2. Qual o seu gênero? (0 ponto)

● Feminino	437
● Masculino	353
● Prefiro não informar	14







3. Qual seu estado civil? (0 ponto)

 Solteiro	451
 Casado	248
 Divorciado	40
 Outros	65



4. Qual sua renda mensal? (0 ponto)

 De 1 a 2 salários mínimos	567
 De 2 a 4 salários mínimos	146
 De 4 a 6 salários mínimos	58
 Acima de 6 salários mínimos	33



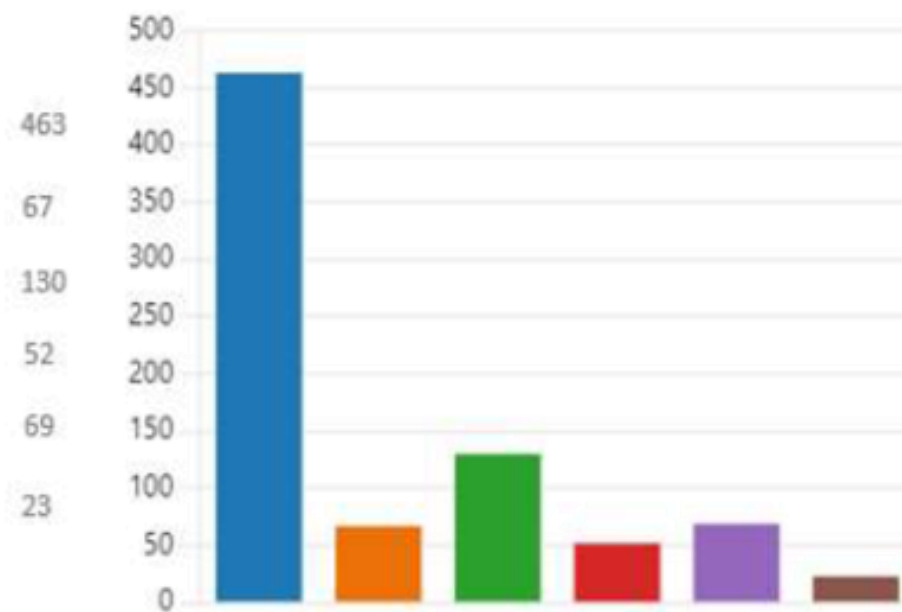
5. Sua última compra no comércio de Itajaí foi (0 ponto)

● No último mês	523
● Nos últimos 3 meses	154
● Nos últimos 6 meses	48
● Nos últimos 9 meses	12
● Nos últimos 12 meses	67



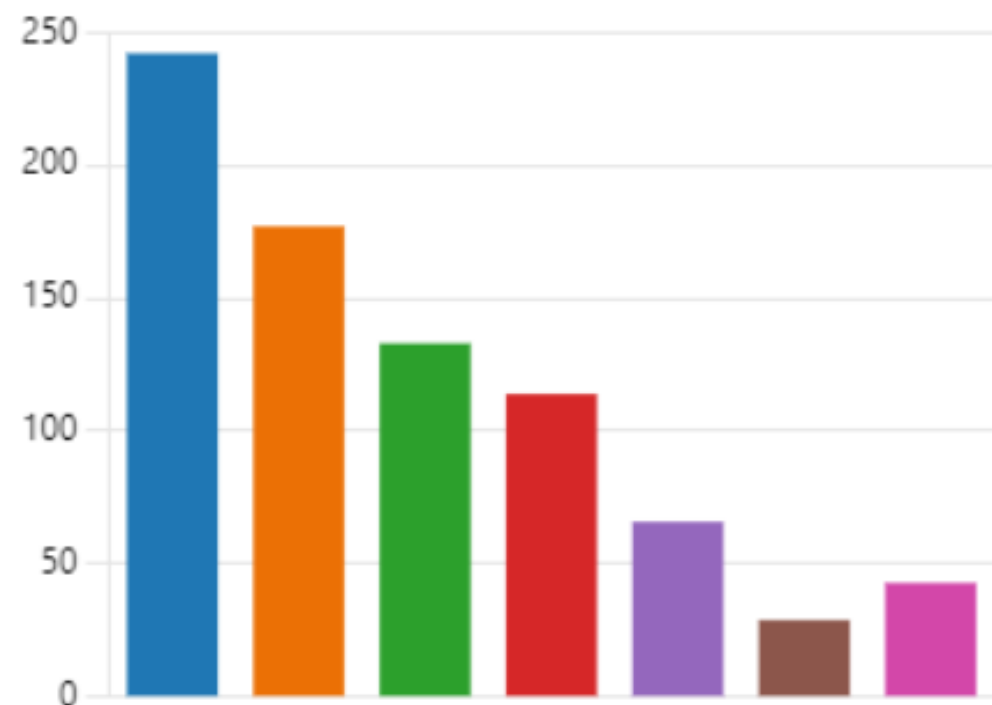
6. Comparando entre compras on-line e em loja física você decide de acordo com:

- Minha escolha depende do tipo de produto, preço e entrega
- Só faço compras pela internet de produtos que não preciso experimentar ou tocar para escolher
- Só faço compras em lojas físicas
- Deixo para comprar em lojas físicas apenas o que não encontro on-line
- Deixo para comprar on-line apenas o que não encontro em lojas físicas
- Só faço compras pela internet



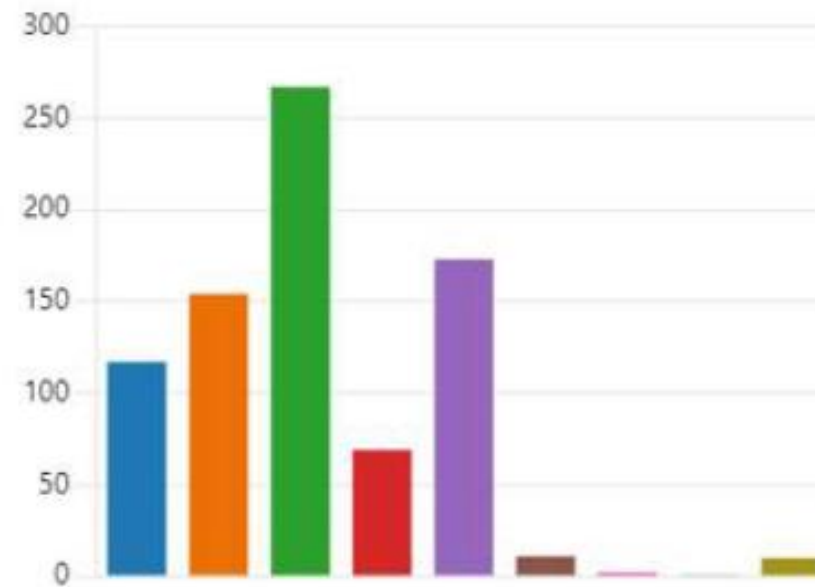
7. Em média, quanto você gasta mensalmente com compras no comércio de Itajaí? (0 ponto)

● Até R\$ 100,00	242
● De R\$ 101,00 até R\$ 200,00	177
● De R\$ 201,00 até R\$ 300,00	133
● De R\$ 301,00 até R\$ 500,00	114
● De R\$ 501,00 até R\$ 700,00	66
● De R\$ 701,00 até R\$ 1000,00	29
● Acima de R\$ 1001,00	43



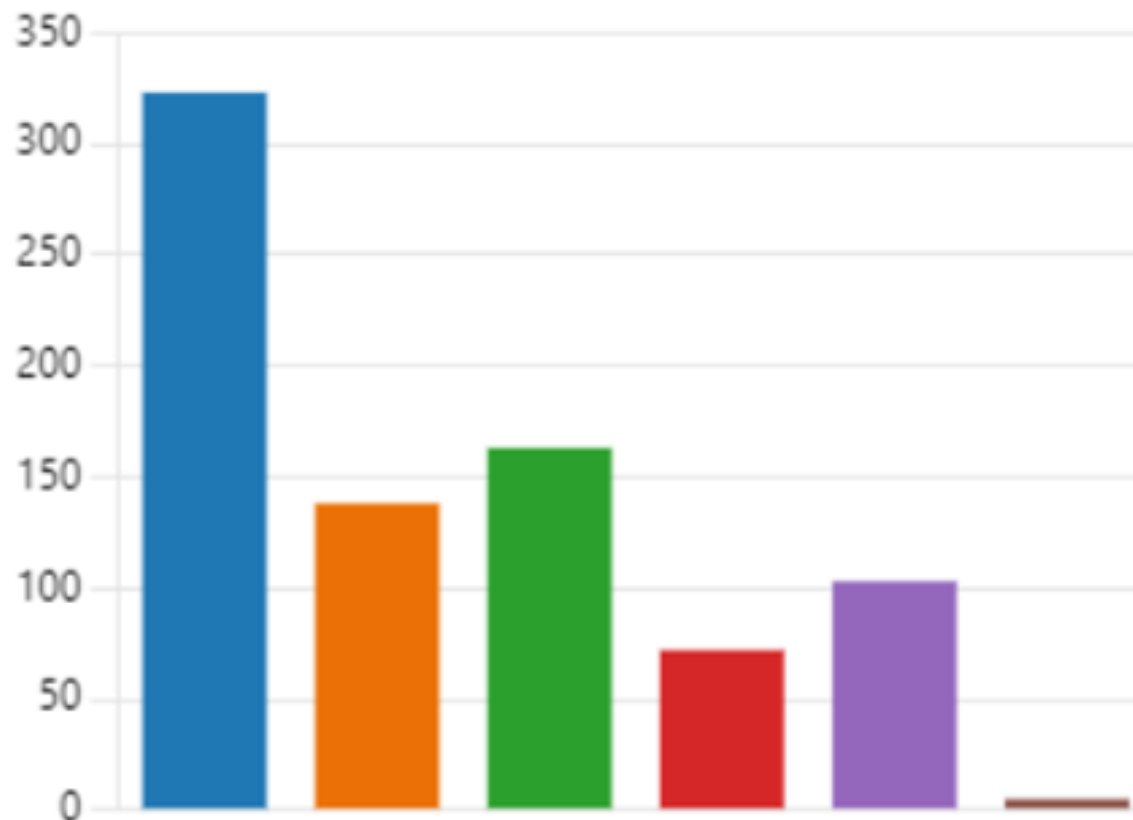
8. Geralmente você utiliza qual forma de pagamento?

● Cartão de crédito à vista	117
● Cartão de crédito parcelado	154
● Cartão de débito	267
● Dinheiro	69
● PIX	173
● Crediário	11
● Cheque	2
● Moedas virtuais	1
● Outros	10 ✓



9. Onde você busca informações sobre produtos ou serviços para realizar uma compra? (0 ponto)

● Sites de busca/pesquisa	323
● Lojas on-line	138
● Lojas físicas	163
● Amigos ou Conhecidos	72
● Redes sociais	103
● Jornais e revistas	5



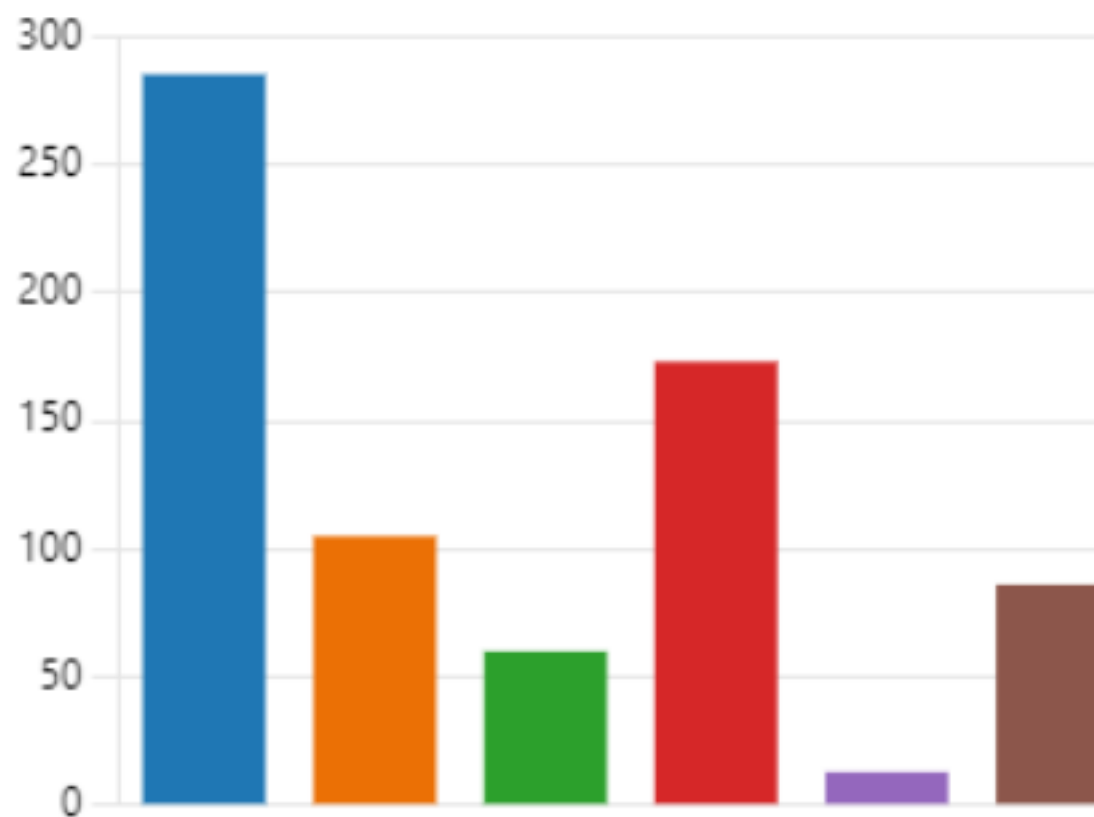
10. Você compra no comércio local de Itajaí?

 Sim, sempre.	496
 Não, costumo comprar em outras cidades da região.	224



11. Considerando suas compras presenciais, dos segmentos abaixo, qual deles você utiliza com maior frequência?

● Lojas de preço popular	285
● Lojas especializadas	105
● Lojas de departamentos	60
● Shopping	173
● Brechós	13
● Outros	86



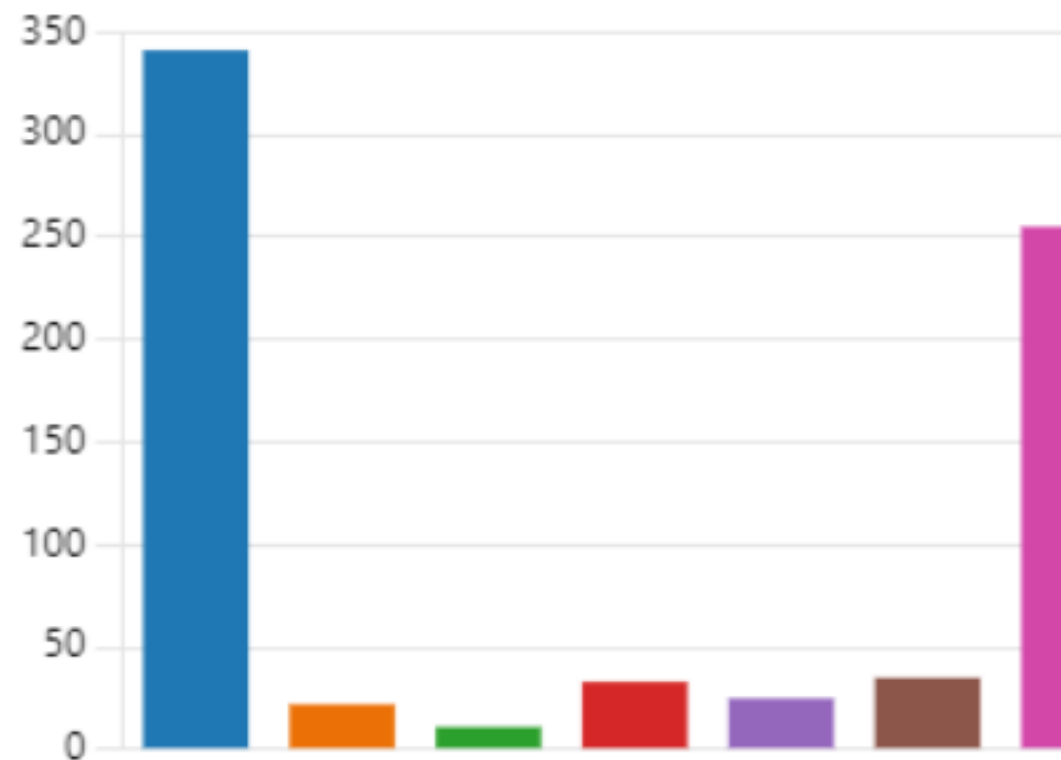
12. O que influencia sua decisão de compra? (0 ponto)

- Preço (sempre compro pelo me... 260
- Praça (sempre compro o mais p... 38
- Produto (sempre compro pelo p... 330
- Promoção (sempre compro em ... 94







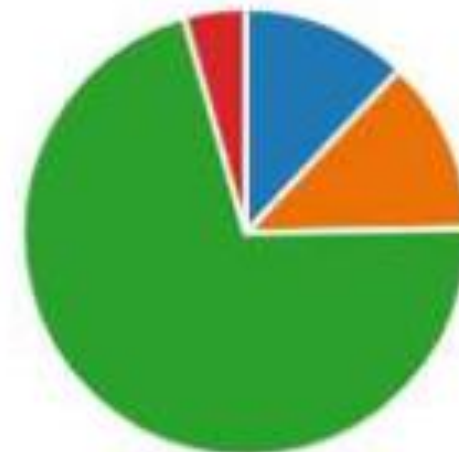
13. Quais dos itens abaixo estimulam você a comprar em um determinado estabelecimento?

● Organização dos produtos	341
● Iluminação do ambiente	22
● Som apropriado	11
● Cheiros/aromas	33
● Ar condicionado	25
● Estacionamento	35
● Não levo isso em consideração ...	255



14. Em relação ao atendimento, você prefere:

	Lojas self-service	87
	Lojas com atendimento personalizado (vendedor/atendente acompanhando)	91
	Lojas com atendimento, porém me deixando livre para a escolha dos produtos	511
	Lojas com atendimento, porém me deixando livre para a escolha dos produtos	32



15. Você já comprou em algum estabelecimento após ter recebido um contato via whatsapp, mensagem de texto ou ligação?

● Sim	263
● Não, mas gostaria	128
● Não, isso não me agrada	329






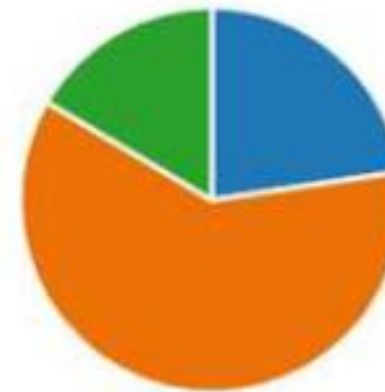
16. Você considera o atendimento do comércio de Itajaí: (0 ponto)

● Ótimo	92
● Bom	415
● Regular	187
● Ruim	25



17. Você foi mal atendido pelo atendente/vendedor de um estabelecimento, você:

 Reclama para o responsável/gerente do estabelecimento	163
 Não reclama, mas não compra mais no estabelecimento	438
 Não reclama, mas vai falar para outras pessoas	119





SC.SENAC.BR
