



IL PERCORSO DI COMPRESIONE DEL CONSUMATORE FINALE

COSA ABBIAMO INDAGATO

Customer Journey
dei lavori

La nascita del bisogno e le fonti di informazione

La scelta dei materiali e l'esecuzione dei lavori e

la soddisfazione riguardo ai lavori svolti

Comfort dell'abitazione

Come

Abbiamo condotto un'indagine quali-quantitativa ad un campione rappresentativo della popolazione italiana

Il campione: 1504 interviste CAWI (Computer aided web Interviews) ad un campione di persone rappresentativo della popolazione internet che si occupa -almeno in parte- dell'acquisto di prodotti per la manutenzione, la ristrutturazione o l'abbellimento della casa.



LA CASA: UN INVESTIMENTO IRRINUNCIABILE...

forte valore emotivo: un «rifugio» in cui:

- si investe il **proprio tempo**, ma per il quale si è disposti anche ad
- si investe il **proprio denaro**.

... è lo specchio del sé



....forte bisogno di «**stare bene**»:

- **tranquillità** e serenità
- necessità di un vissuto più **flessibile**

LE TAPPE DEL CUSTOMER JOURNEY

LA NASCITA DEL BISOGNO

LA SCELTA DI COSA FARE

+persone; rete di
prossimità; web

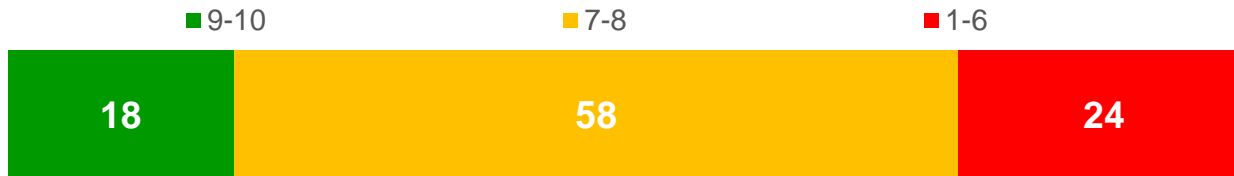
LA SCELTA DEI MATERIALI/DELLE PERSONE DA COINVOLGERE

IL COMFORT DELL'ABITAZIONE

L.4 Come valuti la tua abitazione in termini di Comfort? :

Voto medio

Comfort



7.3

Base: tutti 1504

L6. Se ne avessi la possibilità, ti piacerebbe ristrutturare la tua abitazione per aumentarne il Comfort?



L.5 Per quale motivo hai dato questa risposta in merito al Comfort della tua abitazione?

- spazi e struttura inadeguati
- muffa, umidità, dispersione di calore
- poca luce
- è vecchia
- c'è poco isolamento termico
- gli infissi sono vecchi

LA SCELTA DI COSA FARE: FONTI DI ISPIRAZIONE

E3- Quali sono le fonti di informazioni che hai utilizzato/che stai utilizzando per trovare ispirazione/suggerimenti sui lavori da svolgere?

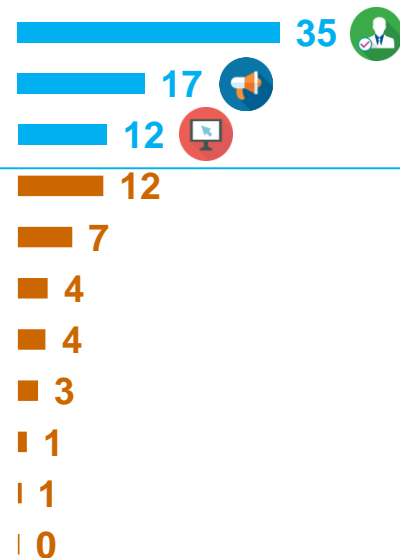
E4- Qual è stata/ qual è la fonte principale per Te?

Fonti utilizzate



56% Web overall
46% Stores overall

Fonte principale



19% Web overall
19% Stores overall

TOP 3

LA SCELTA DEI MATERIALI

Se lavori importanti, i parametri di scelta sono due:

- **Brand riconoscibile** sul mercato
- Materiali considerati più **naturali**

... **materiali naturali** → **natura = origine = purezza = benessere**

....ma anche **ecosostenibili con basso impatto sull'ambiente**



I MATERIALI ECOSOSTENIBILI

1.4 Si parla molto di eco-sostenibilità in ambito architettonico e nelle costruzioni/nell'edilizia in generale.

L'utilizzo di materiali eco-sostenibili per la costruzione o la ristrutturazione/abbellimento della tua abitazione è per te

1.5 Utilizzare materiali eco-sostenibili in edilizia è secondo te un fattore importante per:

L'utilizzo di questi materiali è ..

Estremamente importante **14**

Molto importante **37**

Abbastanza importante **39**

Poco importante **6**

Per niente importante **1**

Non so valutare **3**



Importante per..

L'ambiente in generale/per la società **23**

Il benessere della persona che abiterà nella casa **22**

Entrambi gli aspetti in ugual modo **50**

Non so ma oggi va di moda **4**

Penso che non sia un fattore importante **1**

LA SCELTA DEI MATERIALI ON LINE



Non tutti allo stesso modo!

- Target giovane: conforto e rassicurazione
- Target più adulto: informazione

Ma resta comunque importante la filiera dei professionisti che poi seguono direttamente i lavori

IL COMFORT DELL'ABITAZIONE

L.1 Parliamo adesso di comfort dell'abitazione. Quali sono le caratteristiche per te importanti per identificare il Comfort di un'abitazione

L.3 Quali dei seguenti materiali/prodotti possono migliorare il comfort di un'abitazione?

Le caratteristiche



I materiali che contribuiscono al comfort



