

La nuova dimensione

della ricerca

## *Il rispetto del codice di comportamento per il settore della vendita diretta*

Rapporto realizzato per AVEDISCO  
Azienda: GIOEL srl

Maggio 2010

## Obbiettivi dell'indagine

- ✓ **VERIFICARE L'APPLICAZIONE DEL NUOVO CODICE DI COMPORTAMENTO NEL SETTORE DELLE VENDITE PORTA A PORTA**
- ✓ **FORNIRE UNA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' - BASATA SU DATI RACCOLTI IN MODO OGGETTIVO E VERIFICABILE - ALLE AZIENDE DEL SETTORE**
- ✓ **INDIVIDUARE EVENTUALI AREE CRITICHE O COMUNQUE PASSIBILI DI MIGLIORAMENTO**

## La metodologia

<b>Tipologia di indagine:</b>	indagine <b>AD HOC</b>
<b>Modalità di rilevazione:</b>	interviste <b>telefoniche</b> (sistema C.A.T.I.) su questionario strutturato
<b>Universo di riferimento:</b>	clienti finali <b>GIOEL</b> (hanno acquistato un prodotto presentato dagli incaricati nei mesi di dicembre, gennaio, febbraio, marzo, aprile)
<b>Campione:</b>	<b>200 interviste</b>
<b>Rilevazione:</b>	dal 14 al 19 maggio 2010

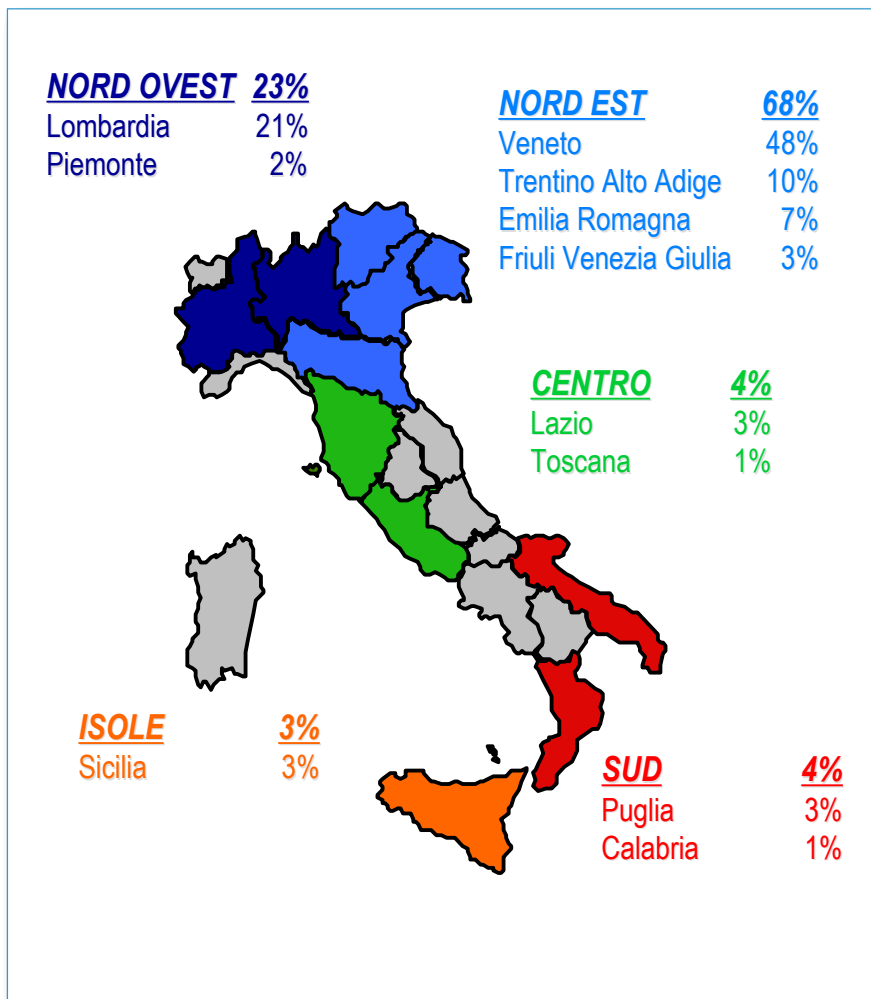
## Il profilo degli intervistati

## Il profilo degli intervistati - CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

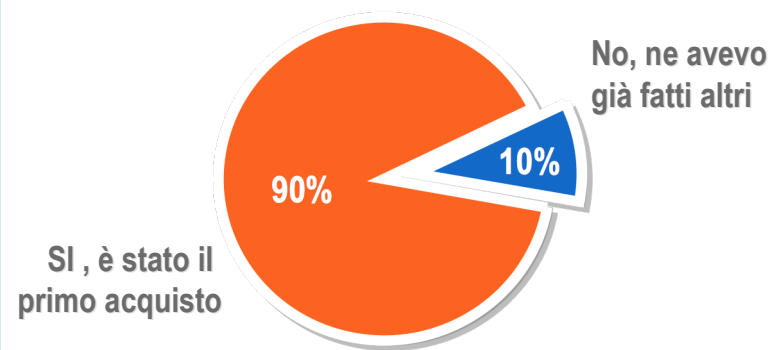
<b>Sesso</b>	%	<b>Condizione professionale:</b>	%
maschi	24	lavora a tempo pieno	52
femmine	76	casalinga	18
		pensionato/a	17
		lavora part time	13
<b>Età:</b>		<b>Capoluogo di provincia</b>	
25 - 34	17	si	43
35 - 44 anni	31	no	57
45 - 54 anni	27		
55 - 64 anni	19		
più di 64 anni	7		
<b>Scolarità</b>			
elementare	8		
media inferiore	44		
diploma	39		
laurea	10		

Rispondenti: 200

## Il profilo degli intervistati - AREA GEOGRAFICA E TIPOLOGIA DI CLIENTE



L'acquisto di cui stiamo parlando, è stato il primo che lei ha fatto con quel venditore o ne aveva fatti altri in precedenza?

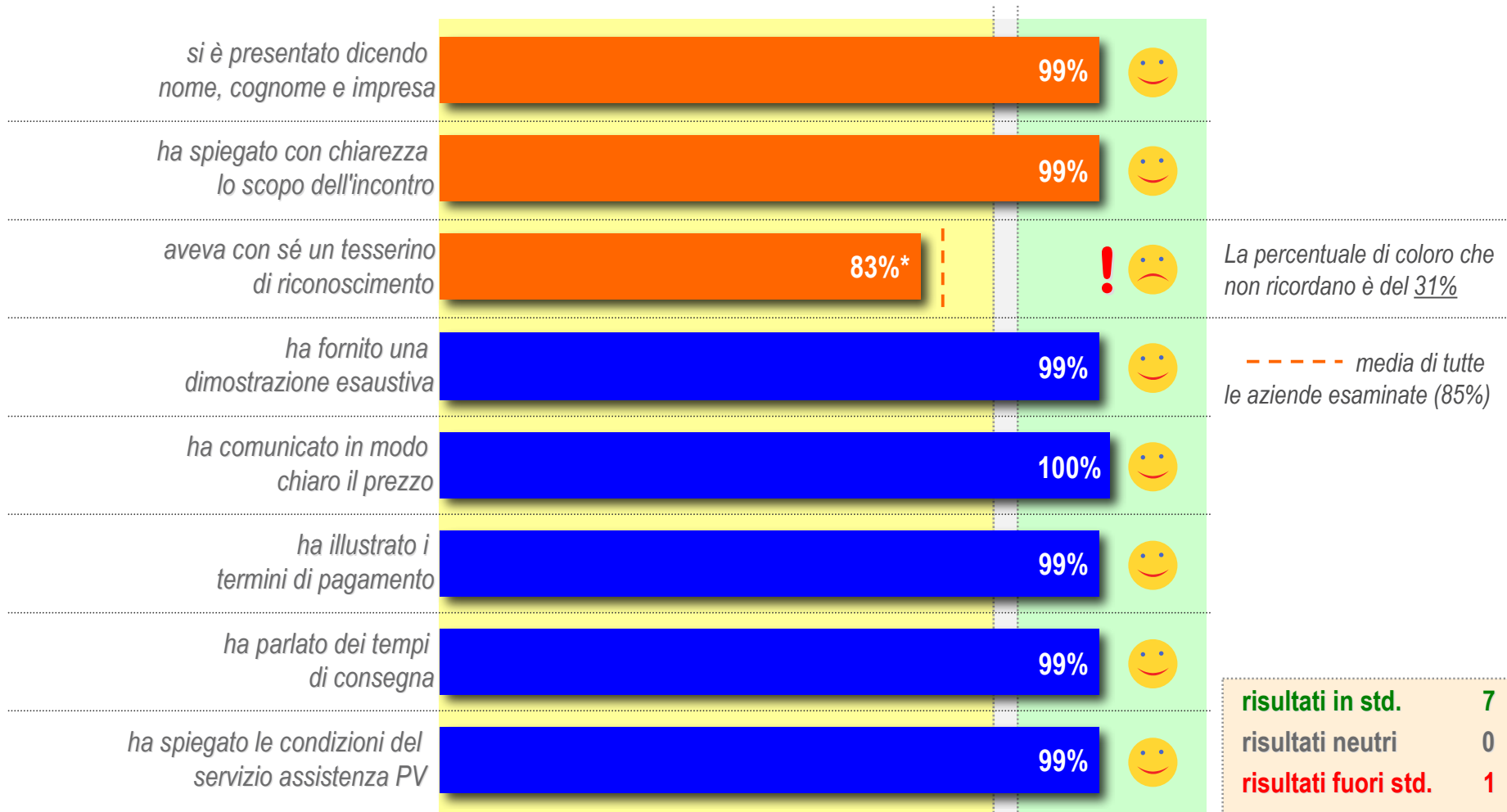


Rispondenti: 200

# IL VENDITORE

# Identificazione e presentazione dell'offerta

Durante l'incontro il venditore...



■ Domanda rivolta solo ai nuovi acquirenti. Rispondenti: 180

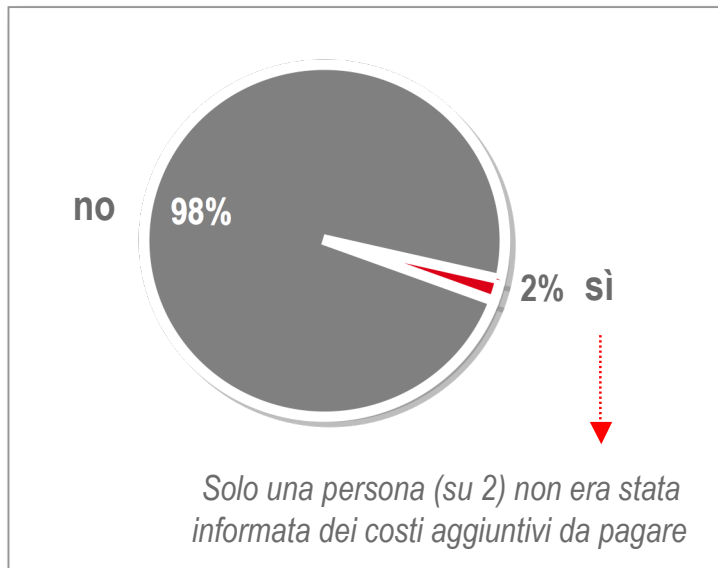
■ Domanda rivolta a tutti. Rispondenti: 200

Area neutra (89 - 91%) Standard di rif. over 91% = 😊

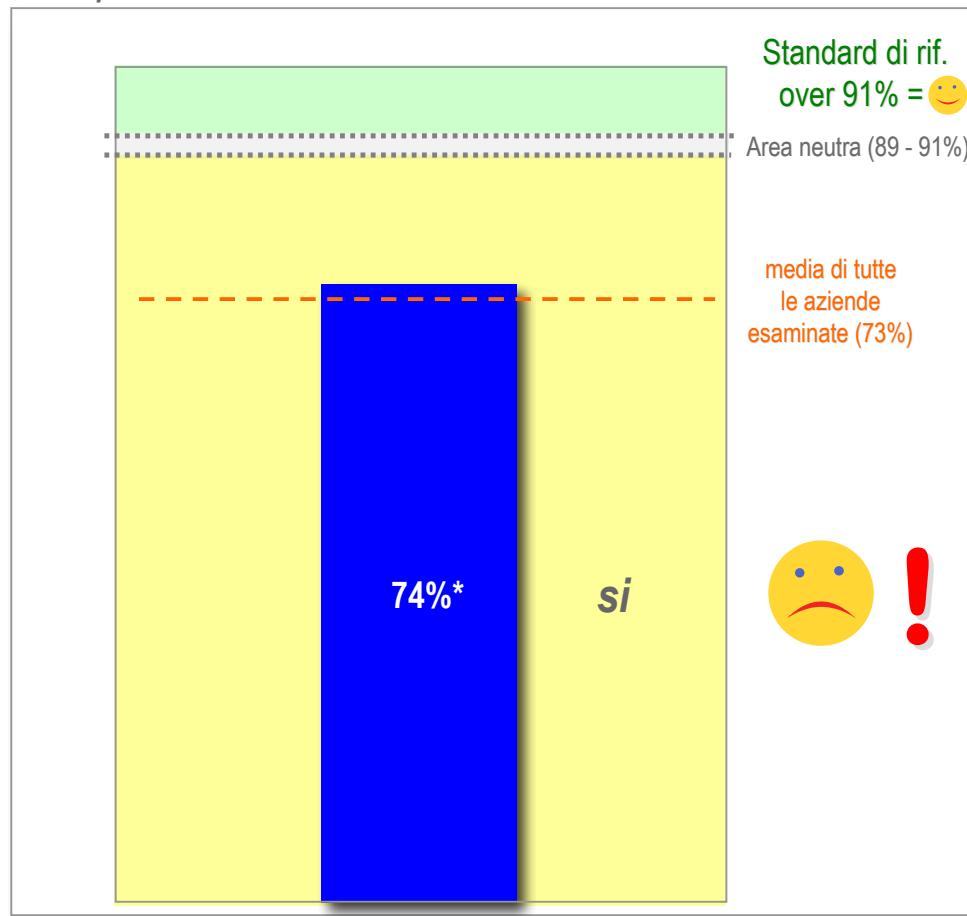
# Comunicazione delle spese di consegna e del diritto di recesso

Il venditore l'aveva informata della possibilità di annullare o recedere dal contratto?

Ha dovuto pagare dei costi aggiuntivi per la consegna?



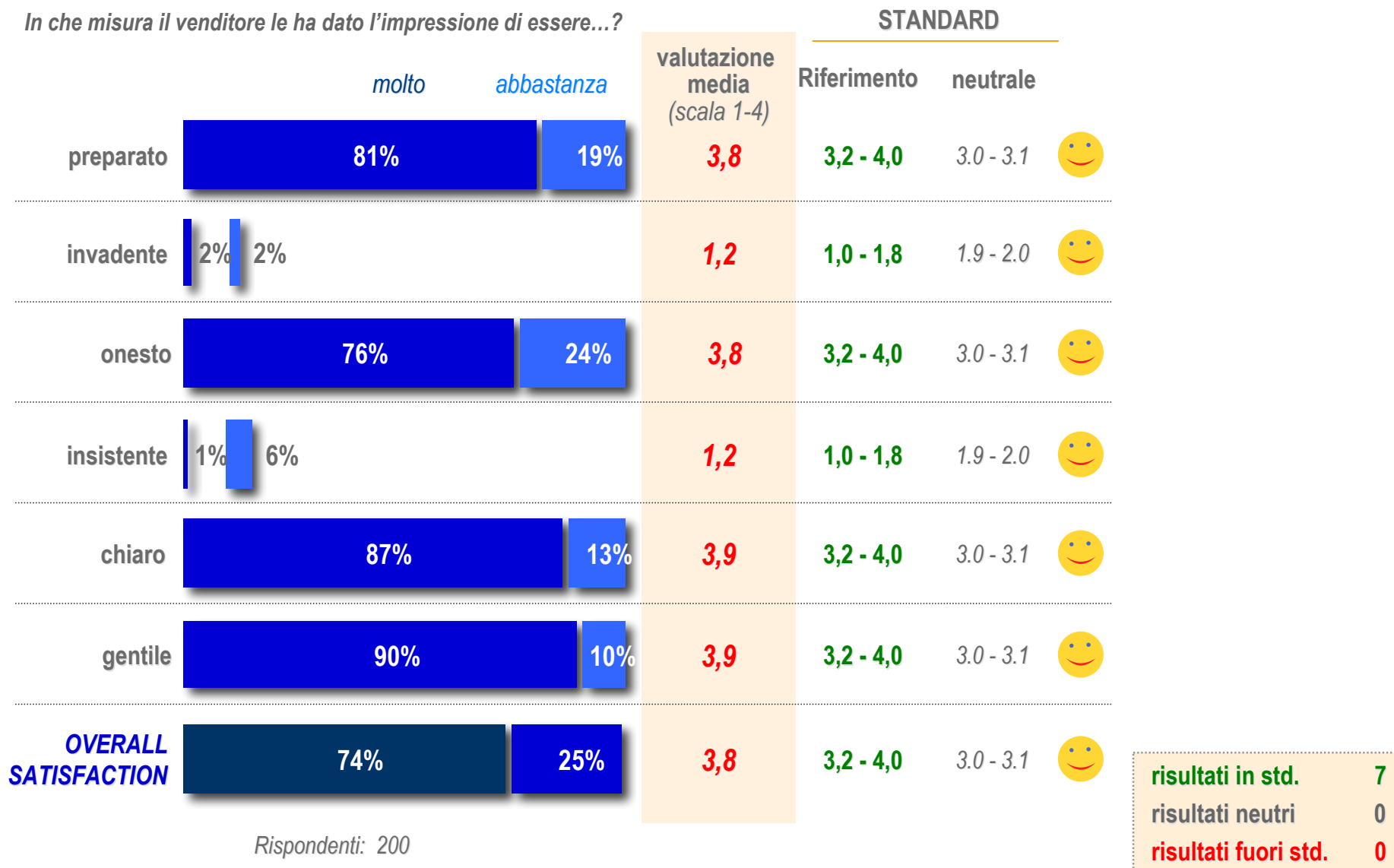
Rispondenti: 200



risultati in std.	0
risultati neutri	0
risultati fuori std.	1

# Soddisfazione complessiva e caratteristiche del venditore

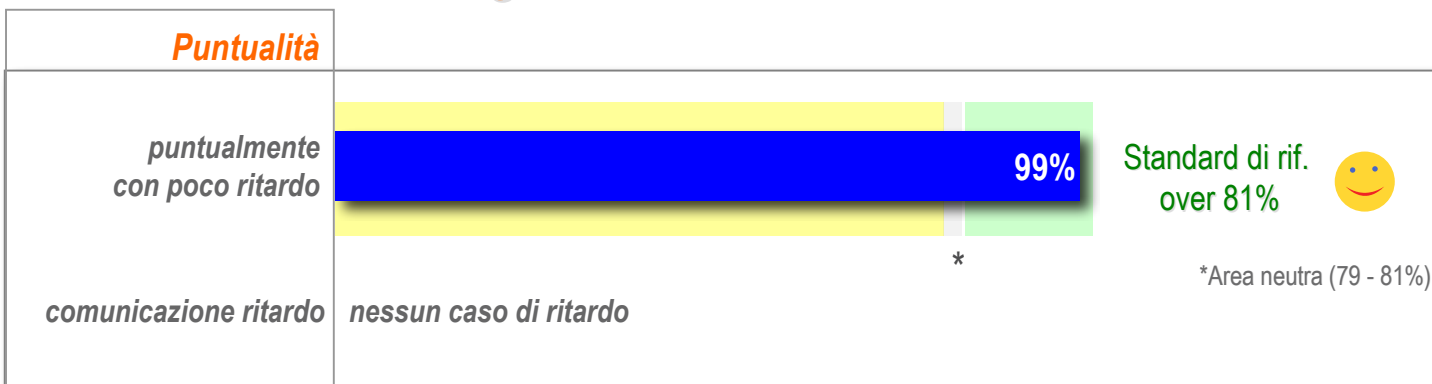
In che misura il venditore le ha dato l'impressione di essere...?



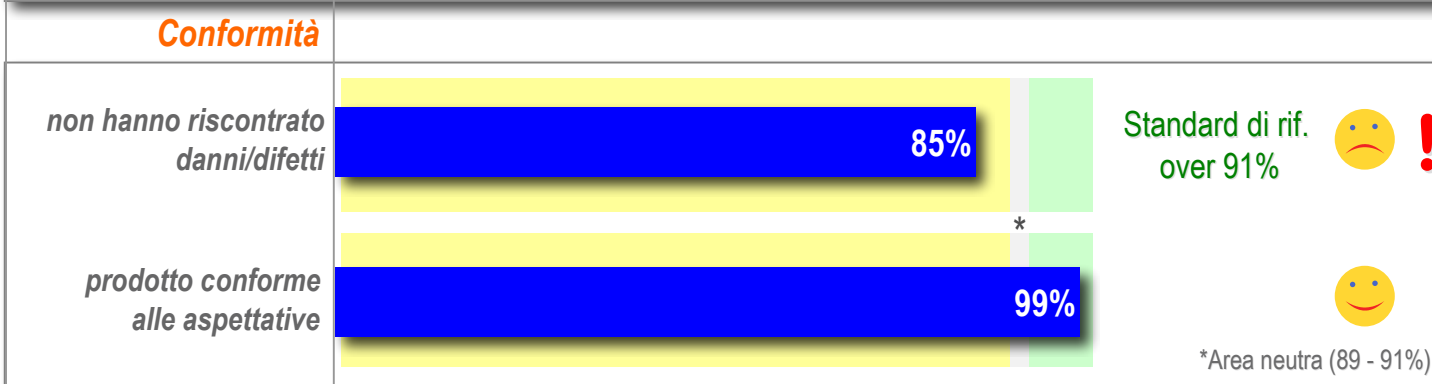
Rispondenti: 200

## Aspetti relativi all'acquisto

# Prodotto e consegna

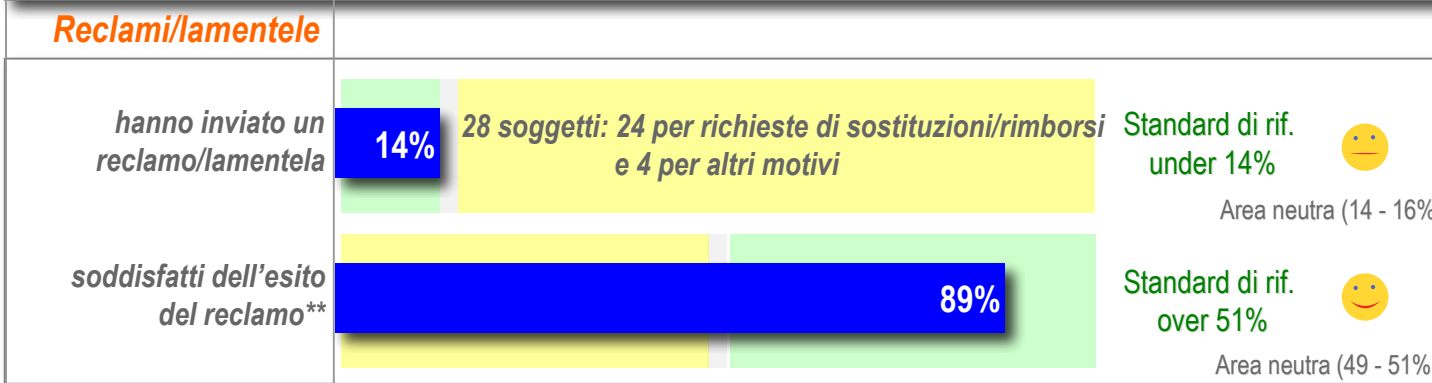


Rispondenti: 200



Rispondenti: 200

risultati in std.	3
risultati neutri	1
risultati fuori std.	1

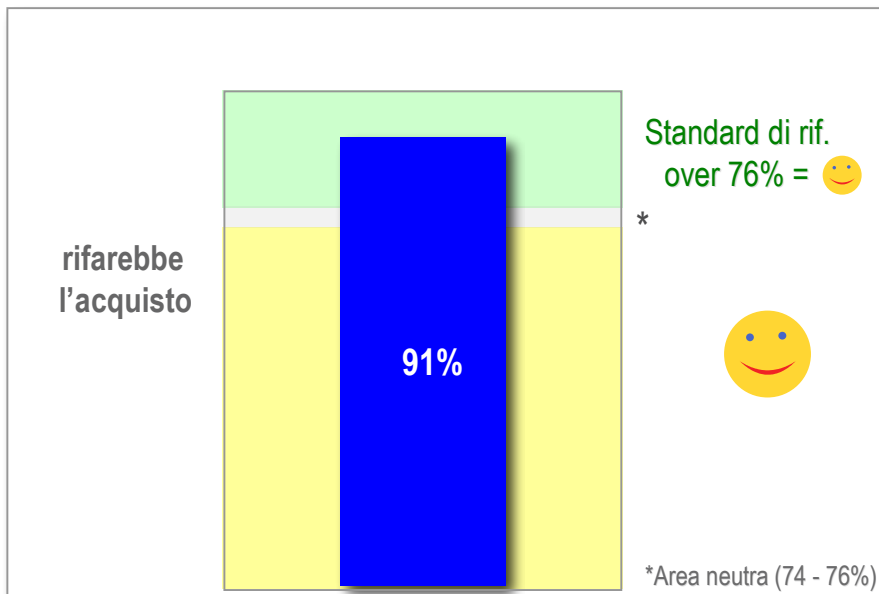


Rispondenti: 200

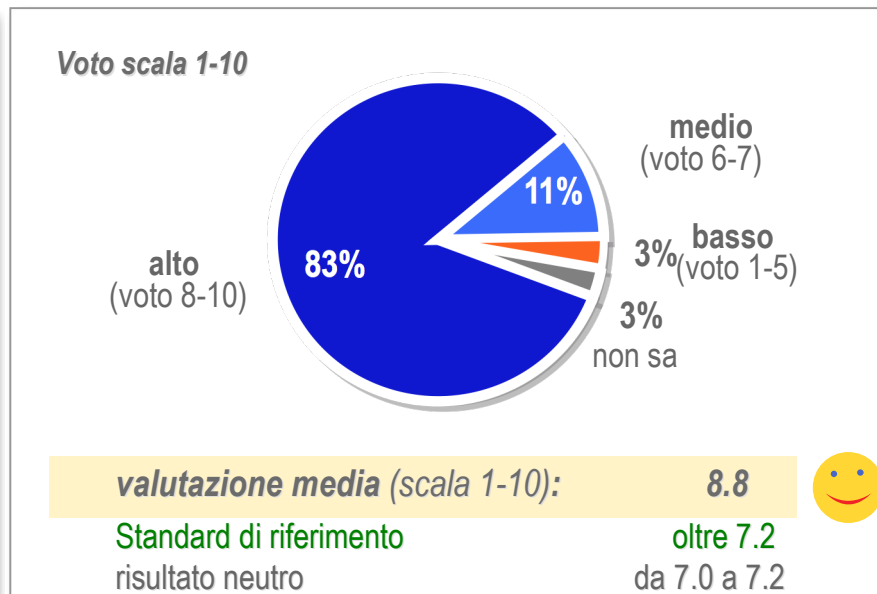
\*\* (hanno inviato un reclamo): 28

# Soddisfazione complessiva

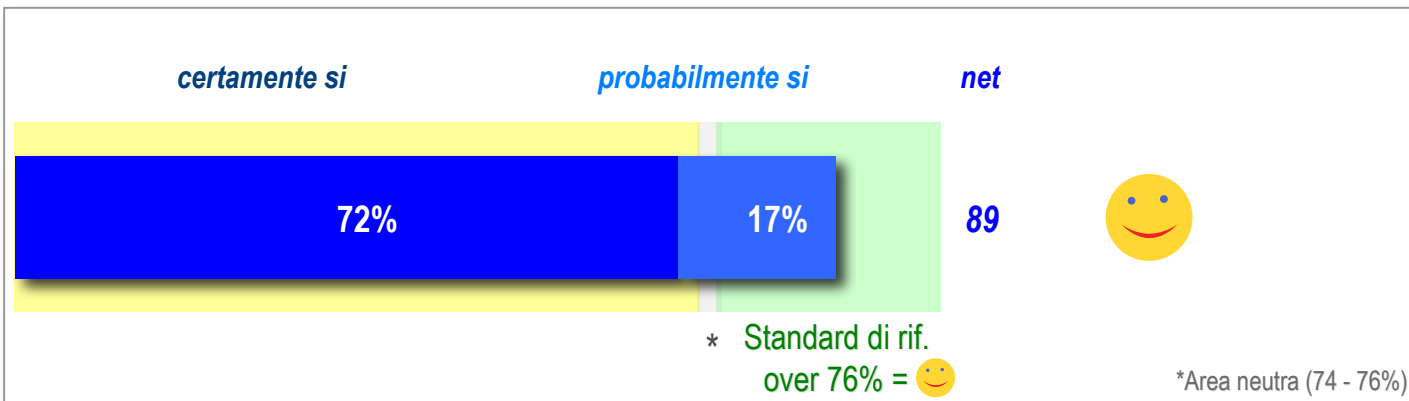
In conclusione, pensa che rifarebbe il suo acquisto o si è pentito?



Quanto è rimasto soddisfatto del suo acquisto?



Consiglierebbe a parenti e amici di fare acquisti da GIOEL?

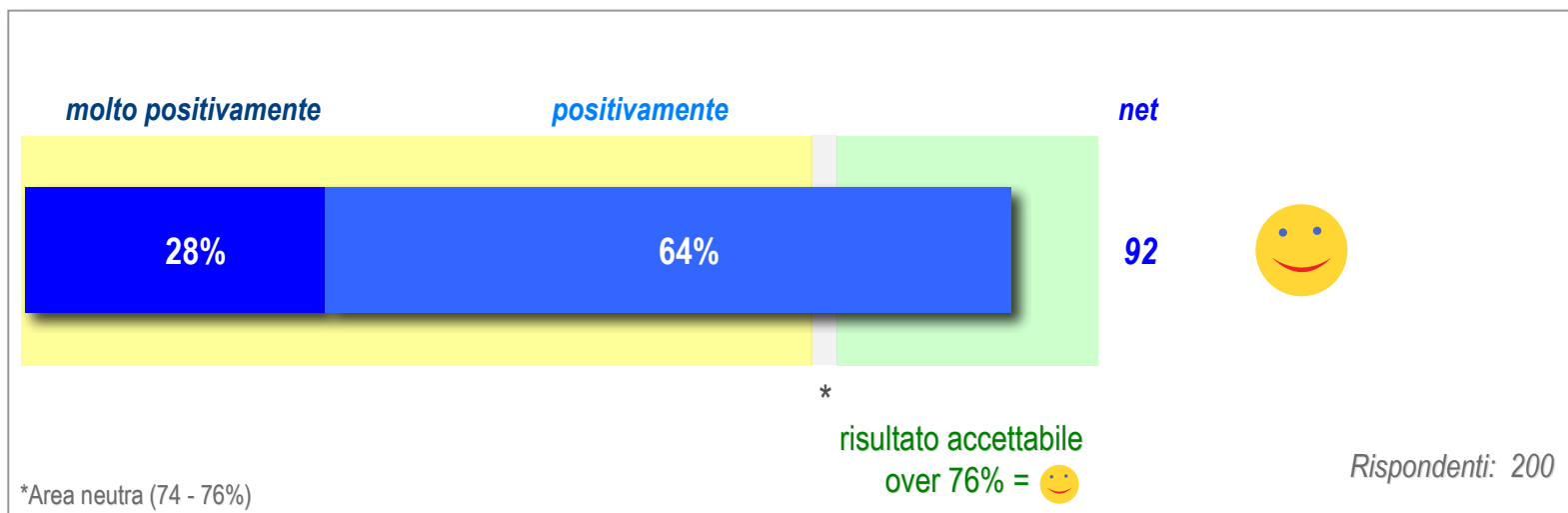


risultati in std.	3
risultati neutri	0
risultati fuori std.	0

Rispondenti: 200

## Giudizio sulle vendite porta a porta

In generale, come giudica la possibilità di acquistare da casa tramite vendita diretta?



risultati in std.	1
risultati neutri	0
risultati fuori std.	0

## Giudizio conclusivo

	Risultati		
	In standard	neutri	Fuori std
<b>Venditore:</b>			
identificazione e presentazione dell'offerta	7	0	1
comunicazione spese di consegna e diritto di recesso	0	0	1
soddisfazione complessiva e caratteristiche personali	7	0	0
<b><i>Totale venditore:</i></b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b><i>Prodotto e consegna:</i></b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b><i>Soddisfazione complessiva</i></b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b><i>Giudizio sulle vendite porta a porta</i></b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totale GIOEL</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Giudizio dell'Istituto di Ricerca: MOLTO POSITIVO</b>			

## Appendice: determinazione del giudizio conclusivo

Per la determinazione del giudizio finale si tiene conto del rapporto\*:

$$\frac{\text{risultati in standard}}{\text{risultati in standard} + \text{risultati fuori standard}}$$

*\* I risultati neutri non entrano nel computo*

Perciò, se il rapporto è....

...il giudizio finale è....

meno del 50%	→	<b>MOLTO NEGATIVO</b>
fra il 50 e 60%	→	<b>NEGATIVO</b>
fra il 61 e il 70%	→	NEUTRO
fra il 71 e l' 85%	→	<b>POSITIVO</b>
oltre l' 85%	→	<b>MOLTO POSITIVO</b>



---

[massimo.sumberesi@tomorrowswg.it](mailto:massimo.sumberesi@tomorrowswg.it)

[elisa.angiola@tomorrowswg.it](mailto:elisa.angiola@tomorrowswg.it)

**TOMORROW SWG**

via solari 8, 20144 milano | tel 02 43911320 fax 02 4986773