**96 femei total**

**varsta 18-21 (32 din 96)**

* Studente toate
* Frecventa: 12 o data pe luna , 4 2-3 ori pe saptamana , 6 o data pe saptamana , 10 de 2-3 ori pe luna (comanda ocazional)
* Categorii de produse 8 accesorii , 5 carti si reviste ,16 haine, 3 mancare
* Numarul mediu : 3 mai putin de 2 ore , 19 mai mult de 3 ore , 10 intre 2-3 ore (petrec mult timp online)

Paradox – mult timp online nu inseamna si multe comenzi online

* Actionat: 22 comunicat cu vanzatorul , 3 pers aproapiate povestit , 6 nicio actiune (tineretul doreste sa fie indreptatit)
* Cea mai buna experienta :

Rapiditatea si accesbilitate

Urmarirea comenzii

Raspunsul vanzatorului rapid la erori

Rapiditate comanda

Produse extra gratis

Rapiditate

Pretul mai ieftin in magazine online

Gama variate de produse online

Returnul gratis

Toate elementele: gama variata, preturi avantajoase, coduri de reducere, livrare rapida, fara costuri de transport si retur

* Cea mai putin buna experienta:

Intarziere livrare

Livrare intarziata

Costuri mari cu transportul

Livrare intarziate

Produs necalitativ

Produse defecte

Comanda gresita

Produse care cu greu se potrivesc in realitate

Produse necalitative, retur costisitor

Comanda gresita si dupa retur

Intarziere livrare

Banii nu au ajuns inapoi dupa retur

Livrare intarziata

**22-24 varsta 28**

* 14 absolvent studii sup , 14 studente
* Frecventa: 2 o data pe saptamana , 7 o data pe luna , 2 2-3 ori pe sapt , 17 – de 2 3 ori pe luna
* Numarul mediu : 2 mai putin de 2 ore , 18 – mai mult de 3 ore , 8- intre 2-3 ore (isi folosesc timpul mai productiv)
* Categorii : 9 accesorii, 2 carti si reviste, 12 haine si incaltaminte 42,9%, 4 mancare
* Actionat: 23 comunicat cu vanzatorul (82%) ,2 returnat, 3 nu am luat nicio actiune
* **Cea mai buna experienta 18**

Urmarirea comenzii + cererea de feedback

Costuri mici de transport si livrare rapida

Livrare optima

Felicitare personalizata la produs comandat

Produse comandate de pe un alt continent fara costuri prea mari si livrari rapide

Politica de retur rapida

Calitatea produsului

Alegerea unui laptop folosind comparatii si recenzii

Comanda mancare timp scurt, gama larga, accesibil comanda online

Pret mai redus online

* **16 cea mai putin buna experienta**

Urmarirea comenzii nu a fost posibila

Perioada de livrare mare si imposibilitatea de a face un retur rapid

Intarziere

Site-uri cunoscute care nu au oferit produsele sau banii inapoi

Probleme cu livrarea 2 sapt la curier,

Produse cu defecte

Termen de livrare lung

Produs necompatabili cu comanda

Livrare intarziata plus deloc

Cand caract de pe site nu se potrivesc cu ce se afla in realitate

Categ de haine si incaltaminte cel mai greu de accesat

**Varsta 25-30 – 36 de pers.**

* 4 student 26 absolvent studii sup
* Frecventa: 6 o data pe sapt – 8 o data pe luna, 4- de 2-3 ori pe saptamana , 18 2 -3 pe luna 50%
* Numarul mediu: mai putin de 2 ore- 3, mai mult de 3 ore – 14 , 13 intre 2-3 ore.
* Categorii; accesorii – 13 carti si reviste- 3 , electrocasnice -2 , haine si incaltaminte- 10 , 2- mancare
* Actionat – 25 comunicat problema 1- recenzie blog 3- nicio actiune
* Cea mai buna experienta 21

Raspuns promt pt a remedia situatia

Livrare promta

Preturi mai mici

Calitatea produselor

Livrare rapida

Calitate la fel cum era promisa

Mici cadouri, suprize

Timpul de livrare scurt

Piesa auto cu probleme, raspuns eficient pt remedier

Retur comanda- banii inapoi rapid

* Cea mai putin buna

Livrare cu probleme – libraria delfin

Magazinul nu a mai raspuns pt a remedia

Retur repetat

Livrare complicata

Retur complicat

Retur greoi

Calitate neconforma cu descrierea de pe site

Italia

Barbati 9

22-24 4

Absolventii de studii sup.

Frecventa: 2- o data pe luna , 2-3 ori pe luna, o data pe sapt

Mai mult de 3 ore – 3 1- mai putin de 2 ore

2 carti si reviste , mancare, haine

In ultima parte a analizei datalor culese doresc sa analizez intrebarile deschise de la finalul chestionarului pentru a crea si a integra respondentii intr-un profil bazat pe cele 3 categorii de varsta (18-21 – 22-24 25-30) pentru a identifica diferentele ce pot aparea intre generatii.