Оглавление

[**Темы для проведения интервью** 2](#_Toc178266481)

[**Вопросы для интервью:** 3](#_Toc178266482)

[**Ответы респондентов** 5](#_Toc178266483)

[**Анализ результатов опроса** 14](#_Toc178266484)

[**Выводы** 15](#_Toc178266485)

# **Темы для проведения интервью**

1. **Опыт заказа товаров из-за границы**:
   * Исследовать, какие конкретные продукты пользователи пытались заказать за границей и какие трудности возникали в процессе (например, проблемы с доставкой, возвратами, таможенными процедурами).
2. **Ожидания по поводу цен и сборов**:
   * Понять, какие дополнительные сборы и затраты пользователи ожидают видеть при заказе товаров через WB Buyer и как это влияет на их решения о покупке.
3. **Функционал отслеживания заказа**:
   * Обсудить, как пользователи хотели бы отслеживать свои заказы (например, обновления по статусу доставки, прогнозируемые сроки) и какие уведомления они хотели бы получать.
4. **Проблемы с оплатой**:
   * Исследовать, с какими проблемами пользователи сталкиваются при оплате товаров, включая выбор способов оплаты и безопасность платежей.
5. **Местные законы и ограничения**:
   * Узнать, насколько пользователи осведомлены о местных законах и ограничениях при покупке товаров за границей и какую информацию они хотели бы получить от сервиса WB Buyer по этому поводу.

Выбранная тема:

**Опыт заказа товаров из-за границы**

# **Вопросы для интервью:**

1. Как часто вы заказываете товары из-за границы?
2. Какой тип товаров вы чаще всего заказываете (одежда, электроника, косметика и т.д.)?
3. Какие зарубежные магазины или платформы вы предпочитаете для покупок?
4. Что побудило вас начать заказывать товары из-за границы?
5. Как вы узнали о возможности заказа товаров из-за границы?
6. Какие факторы влияют на ваше решение о покупке из-за границы (цена, ассортимент, качество)?
7. Как вы выбираете, где заказывать (отзывы, рекомендации, реклама)?
8. Существуют ли товары, которые вы никогда не заказывали из-за границы? Почему?
9. Можете рассказать о последнем товаре, который вы заказывали из-за границы?
10. Как вы решили, что хотите купить этот товар?
11. Где именно вы сделали заказ (конкретный сайт или магазин)?
12. Почему вы выбрали именно этот магазин?
13. Какие характеристики товара были для вас важны при покупке?
14. Удовлетворены ли вы качеством купленного товара?
15. Как вы узнали о наличии этого товара в магазине?
16. Каковы были сроки доставки? Удовлетворены ли вы ими?
17. Возникали ли у вас проблемы с доставкой? Если да, то какие именно?
18. Как вы узнали о задержках или проблемах с доставкой?
19. Как вы оценили уровень информирования о статусе вашего заказа?
20. Приходилось ли вам возвращать товары? Если да, то по какой причине?
21. Как прошел процесс возврата? Были ли у вас сложности?
22. Как вы оцениваете качество сервиса по возврату товаров в зарубежных магазинах?
23. Столкнулись ли вы с проблемами на таможне? Если да, расскажите подробнее.
24. Как вы узнали о требованиях к таможенному оформлению для вашего товара?
25. Удостоверьтесь, что вам не пришлось уплачивать дополнительные сборы или налоги при получении заказа?
26. Как вы оцениваете общий опыт заказа товаров из-за границы по шкале от 1 до 10
27. Что бы вы посоветовали другим пользователям, которые хотят заказывать товары из-за границы?
28. Какие улучшения вы хотели бы видеть в процессе заказа и доставки товаров из-за границы?
29. Существуют ли какие-то особенности, о которых вы хотели бы знать заранее, прежде чем делать заказ?
30. Как вы относитесь к использованию сервисов, которые помогают заказывать товары из-за границы?
31. Что бы вы хотели изменить в существующих платформах для улучшения процесса заказа?
32. Есть ли еще что-то, о чем вы хотели бы рассказать, что не было упомянуто в предыдущих вопросах?

Ссылка на гул форму

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdAzcZj_aCtoEnahCeeh_toY-n7JAN2aCMqeKCg_p4MgoL7bA/viewform?usp=sf_link>

# **Ответы респондентов**

1. Как часто вы заказываете товары из-за границы?

* **Каждый месяц:** 4 респондента
* **Несколько раз в год:** 8 респондентов
* **Один-два раза в год:** 6 респондентов
* **Реже, чем раз в год:** 2 респондента
* **Я никогда не заказывал(а) товары из-за границы:** 0

2. Какой тип товаров вы чаще всего заказываете?

* **Одежда и обувь:** 7 респондентов
* **Электроника (смартфоны, гаджеты и т.д.):** 5 респондентов
* **Косметика и парфюмерия:** 4 респондента
* **Игрушки и товары для детей:** 1 респондент
* **Книги и учебные материалы:** 1 респондент
* **Спортивные товары и снаряжение:** 2 респондента
* **Товары для дома и интерьера:** 2 респондента
* **Продукты питания и напитки:** 0
* **Другие товары:** 0

3. Какие зарубежные магазины или платформы вы предпочитаете для покупок?

* **Amazon:** 8 респондентов
* **eBay:** 5 респондентов
* **AliExpress:** 10 респондентов
* **Etsy:** 2 респондента
* **Walmart:** 0
* **Zalando:** 0
* **Best Buy:** 0
* **Другие:** 0

4. Что побудило вас начать заказывать товары из-за границы?

* **Низкие цены на товары:** 10 респондентов
* **Широкий ассортимент товаров:** 6 респондентов
* **Необходимость в специфических товарах, недоступных в России:** 4 респондента
* **Положительные отзывы друзей и знакомых:** 3 респондента
* **Акции и распродажи на зарубежных сайтах:** 5 респондентов

5. Как вы узнали о возможности заказа товаров из-за границы?

* **От друзей или знакомых:** 6 респондентов
* **Из рекламы:** 2 респондента
* **Через социальные сети:** 5 респондентов
* **Поисковые системы:** 7 респондентов
* **На форумах и в блогах:** 4 респондента

6. Какие факторы влияют на ваше решение о покупке из-за границы?

* **Цена товара:** 10 респондентов
* **Качество товара:** 8 респондентов
* **Отзывы других покупателей:** 6 респондентов
* **Скорость доставки:** 5 респондентов
* **Условия возврата:** 2 респондента
* **Ассортимент (наличие нужного товара):** 3 респондента
* **Репутация магазина:** 3 респондента

7. Как вы выбираете, где заказывать?

* **Читаю отзывы на сайтах и форумах:** 9 респондентов
* **Спрашиваю у друзей и знакомых:** 3 респондента
* **Сравниваю цены и условия на разных платформах:** 6 респондентов
* **Обращаю внимание на рекламу и маркетинг:** 2 респондента
* **Смотрю на рейтинги и награды магазина:** 2 респондента

8. Существуют ли товары, которые вы никогда не заказывали из-за границы? Почему?

* **Да, я никогда не заказывал(а):** 5 респондентов
  + Страха мошенничества: 2 респондента
  + Отсутствие уверенности в качестве: 3 респондента
  + Сложности с возвратом: 1 респондент
  + Высокие дополнительные затраты: 2 респондента
* **Нет, я не имею ограничений на заказы товаров из-за границы:** 15 респондентов

9. Можете рассказать о последнем товаре, который вы заказывали из-за границы?

* **Респонденты описали последние покупки:**
  + Смартфон Xiaomi, заказ через AliExpress.
  + Куртка из Amazon.
  + Косметика с ASOS.
  + Наушники Sony с eBay.

10. Как вы решили, что хотите купить этот товар?

* **Увидел рекламу:** 3 респондента
* **По рекомендации друзей:** 5 респондентов
* **Из-за положительных отзывов:** 4 респондента
* **Увидел в социальных сетях:** 2 респондента
* **Искал конкретный товар:** 6 респондентов

11. Где именно вы сделали заказ?

* **Amazon:** 7 респондентов
* **AliExpress:** 8 респондентов
* **eBay:** 4 респондента
* **ASOS:** 2 респондента
* **iHerb:** 0
* **Другие магазины:** 1 респондент

12. Почему вы выбрали именно этот магазин?

* **Самая низкая цена:** 7 респондентов
* **Большой ассортимент:** 6 респондентов
* **Доверяю магазину:** 3 респондента
* **Быстрая доставка:** 2 респондента
* **Рекомендации:** 2 респондента

13. Какие характеристики товара были важны?

* **Цена:** 8 респондентов
* **Качество:** 6 респондентов
* **Отзывы:** 4 респондента
* **Сроки доставки:** 2 респондента
* **Уникальность товара:** 2 респондента

14. Удовлетворены ли вы качеством купленного товара?

* **Полностью удовлетворен:** 13 респондентов
* **В целом доволен, но есть недостатки:** 5 респондентов
* **Не удовлетворен:** 2 респондента

15. Как вы узнали о наличии этого товара в магазине?

* **Через поисковые системы:** 12 респондентов
* **Регулярно покупаю в этом магазине и видел товар на сайте:** 6 респондентов
* **Реклама в интернете:** 2 респондента

16. Каковы были сроки доставки? Удовлетворены ли вы ими?

* **Доставка была быстрее ожидаемого:** 5 респондентов
* **В пределах обещанного времени:** 9 респондентов
* **Задержка, но приемлемо:** 4 респондента
* **Значительная задержка:** 2 респондента

17. Возникали ли проблемы с доставкой?

* **Нет:** 12 респондентов
* **Задержка на таможне:** 5 респондентов
* **Повреждение товара:** 2 респондента
* **Неправильный заказ:** 1 респондент

18. Как вы узнали о задержках?

* **Уведомление на сайте:** 8 респондентов
* **Письмо на email:** 4 респондента
* **Через службу поддержки:** 3 респондента
* **Приложение для отслеживания:** 5 респондентов

19. Как вы оценили уровень информирования о заказе?

* **Очень доволен:** 8 респондентов
* **Доволен, но задержки:** 6 респондентов
* **Информация была недостаточной:** 4 респондента
* **Недоволен:** 2 респондента

20. Приходилось ли вам возвращать товары?

* **Нет:** 16 респондентов
* **Да, не соответствовало:** 2 респондента
* **Да, поврежден:** 1 респондент
* **Да, неправильный размер:** 1 респондент

21. Как прошел процесс возврата?

* **Быстро и без проблем:** 3 респондента
* **Сложно, но выполнимо:** 2 респондента
* **Были проблемы:** 1 респондент

22. Как вы оцениваете качество сервиса по возврату товаров в зарубежных магазинах?

* **Очень доволен, всё прошло гладко:** 6 респондента
* **Доволен, но могли бы улучшить некоторые аспекты:** 8 респондента
* **Возврат был удовлетворительным, но требовал больше времени:** 4 респондента
* **Не удовлетворен, процесс был слишком сложным:** 2 респондента

23. Столкнулись ли вы с проблемами на таможне?

* **Нет:** 16 респондентов
* **Да, дополнительные сборы:** 3 респондента
* **Трудности с документами:** 1 респондент

24. Как вы узнали о требованиях к таможенному оформлению для вашего товара?

* **Прочитал на сайте магазина:** 10 респондентов
* **Получил информацию от службы доставки:** 5 респондентов
* **Узнал через интернет-форумы или блоги:** 3 респондента
* **Обратился к службе поддержки магазина:** 2 респондента

25. Уплачивали ли вы дополнительные сборы или налоги при получении заказа?

* **Не пришлось платить ничего дополнительно:** 12 респондентов
* **Были сборы при доставке:** 4 респондента
* **Налоги на таможне:** 3 респондента
* **Не знал заранее о дополнительных сборах:** 1 респондент

26. Как вы оцениваете общий опыт заказа товаров из-за границы по шкале от 1 до 10?

* **1-3:** 0 респондентов
* **4-6:** 4 респондента
* **7-9:** 11 респондентов
* **10:** 5 респондентов

27. Что бы вы посоветовали другим пользователям, которые хотят заказывать товары из-за границы?

* **Респонденты отметили следующее:**
  + "Внимательно проверяйте отзывы о продавце."
  + "Заранее изучите информацию о таможенных сборах."
  + "Сравнивайте цены на разных платформах."
  + "Осторожно с покупкой электроники, если нет гарантий."

28. Какие улучшения вы хотели бы видеть в процессе заказа и доставки товаров из-за границы?

* **Ускорить процесс доставки:** 9 респондентов
* **Упростить процедуру возврата товаров:** 5 респондентов
* **Увеличить количество методов оплаты:** 2 респондента
* **Предоставлять более точную информацию о статусе доставки:** 4 респондента

29. Существуют ли какие-то особенности, о которых вы хотели бы знать заранее, прежде чем делать заказ?

* **О таможенных сборах:** 7 респондентов
* **О времени доставки:** 6 респондентов
* **О возвратной политике магазина:** 5 респондентов
* **О дополнительной гарантии на товар:** 2 респондента

30. Как вы относитесь к использованию сервисов, которые помогают заказывать товары из-за границы?

* **Пользуюсь и доволен(а):** 10 респондентов
* **Пользуюсь, но есть моменты для улучшения:** 5 респондентов
* **Не использую, но хотел(а) бы попробовать:** 3 респондента
* **Не доверяю таким сервисам:** 2 респондента

31. Что бы вы хотели изменить в существующих платформах для улучшения процесса заказа?

* **Упрощение интерфейса для оформления заказа:** 6 респондентов
* **Улучшение информирования о статусе доставки:** 5 респондентов
* **Больше опций для быстрой доставки:** 4 респондента
* **Более прозрачное описание условий возврата:** 5 респондентов

32. Есть ли еще что-то, о чем вы хотели бы рассказать, что не было упомянуто в предыдущих вопросах?

* **Ответы респондентов:**
  + "Хотелось бы видеть больше способов оплаты, включая криптовалюту."
  + "Иногда возникают сложности с гарантийным обслуживанием товаров из-за границы."
  + "Некоторые магазины не отправляют товары в Россию, и это ограничивает выбор."

**Глубинные интервью**

**Интервью №1**

**Интервьюер**: Как часто вы заказываете товары из-за границы?

**Респондент 1**: Обычно несколько раз в год, особенно когда идут большие распродажи.

**Интервьюер**: Какие категории товаров вы покупаете чаще всего?

**Респондент 1**: Чаще всего заказываю одежду и электронику. Одежда на распродажах обычно выходит дешевле, чем у нас, а электроника, вроде смартфонов и наушников, бывает более качественной.

**Интервьюер**: Почему выбираете именно зарубежные магазины?

**Респондент 1**: В основном из-за цен и ассортимента. Иногда бывает, что в России просто не найдешь то, что нужно, или цена значительно выше.

**Интервьюер**: Какие трудности вы сталкивались при заказах из-за границы?

**Респондент 1**: Иногда приходится долго ждать доставку. Пару раз были задержки на таможне, и один раз товар пришел с небольшим повреждением.

**Интервьюер**: Возвращали ли вы когда-нибудь товары?

**Респондент 1**: Да, один раз возвращал бракованный товар. Процесс был довольно сложный, особенно с отправкой обратно. Заняло много времени.

**Интервьюер**: Как вы считаете, что можно улучшить в процессе заказов?

**Респондент 1**: Наверное, быстрее обработка на таможне и возможность более простого возврата. Сейчас это слишком неудобно.

**Интервью №2**

**Интервьюер**: Как часто вы заказываете товары из-за границы?

**Респондент 2**: Примерно раз в месяц.

**Интервьюер**: Впечатляющая частота! Какие товары вы обычно покупаете?

**Респондент 2**: В основном покупаю косметику и одежду. Косметика дешевле, а одежда более стильная и качественная.

**Интервьюер**: Какой зарубежный магазин вы предпочитаете?

**Респондент 2**: Я часто заказываю на AliExpress и iHerb, особенно для косметики и витаминов.

**Интервьюер**: Почему именно эти магазины?

**Респондент 2**: У них хорошие акции и распродажи. Плюс, доставка из iHerb, например, быстрая, и качество товаров высокое.

**Интервьюер**: Сталкивались ли вы с проблемами при доставке?

**Респондент 2**: Один раз была проблема с поврежденной упаковкой, но товар оказался в порядке. В целом, доставка устраивает.

**Интервьюер**: Были ли случаи, когда вам приходилось возвращать товар?

**Респондент 2**: Нет, я никогда не возвращала товары. К счастью, пока всё устраивало.

**Интервьюер**: Что бы вы улучшили в процессе покупки?

**Респондент 2**: Хотелось бы больше информации о статусе заказа и возможности быстрой доставки, иногда ожидание сильно затягивается.

**Интервью №3**

**Интервьюер**: Как часто вы заказываете товары из-за границы?

**Респондент 3**: Примерно один-два раза в год.

**Интервьюер**: Какие товары вы обычно заказываете?

**Респондент 3**: В основном спортивные товары и электронику. Иногда попадаются редкие вещи, которые сложно найти в России.

**Интервьюер**: Почему вы выбираете зарубежные магазины?

**Респондент 3**: Прежде всего, из-за цены и ассортимента. Я спортсмен и иногда мне нужно специфическое снаряжение, которого просто нет на российском рынке.

**Интервьюер**: Какие сложности возникали при покупках?

**Респондент 3**: Чаще всего проблема в доставке. Несколько раз товар задерживался на таможне, а один раз потерялся. Это, конечно, сильно расстраивает.

**Интервьюер**: Как решались проблемы с доставкой?

**Респондент 3**: Однажды пришлось обращаться в службу поддержки магазина, они мне помогли получить компенсацию за потерянный товар. Это заняло много времени, но в итоге вопрос решился.

**Интервьюер**: Есть ли что-то, что можно улучшить в процессе покупок?

**Респондент 3**: Лучше информировать о возможных задержках на таможне и давать более точную информацию о сроках доставки.

**Интервью №4**

**Интервьюер**: Как часто вы заказываете товары из-за границы?

**Респондент 4**: Несколько раз в год, в основном во время больших распродаж.

**Интервьюер**: Что вы обычно заказываете?

**Респондент 4**: Одежду, обувь и иногда электронику. За границей можно найти бренды, которых у нас нет, или купить значительно дешевле.

**Интервьюер**: Какие платформы вы предпочитаете?

**Респондент 4**: Чаще всего это Amazon и eBay. Иногда AliExpress, но там больше для мелких товаров.

**Интервьюер**: Сталкивались ли вы с проблемами при заказах?

**Респондент 4**: Да, несколько раз была долгая доставка. Один раз посылка пришла поврежденной, но мне быстро вернули деньги.

**Интервьюер**: Возвращали ли вы товары?

**Респондент 4**: Нет, до этого не доходило. Но один раз задумался о возврате, когда товар был не того качества, что ожидал.

**Интервьюер**: Что бы вы улучшили в процессе покупок?

**Респондент 4**: Хотелось бы больше точности в сроках доставки и лучшую упаковку, чтобы товары не повреждались.

**Интервью №5**

**Интервьюер**: Как часто вы заказываете товары из-за границы?

**Респондент 5**: Редко, примерно раз в год.

**Интервьюер**: Какие товары вы обычно заказываете?

**Респондент 5**: В основном книги и учебные материалы. Иногда заказываю электронику.

**Интервьюер**: Почему вы выбираете зарубежные магазины?

**Респондент 5**: Чаще всего из-за того, что в России не найти нужные книги или они намного дороже.

**Интервьюер**: Сталкивались ли вы с трудностями при заказах?

**Респондент 5**: Да, однажды доставка задержалась на несколько недель из-за таможни. Это было неприятно, так как мне книга нужна была срочно.

**Интервьюер**: Приходилось ли вам возвращать товары?

**Респондент 5**: Нет, ни разу не возвращал. В основном стараюсь заказывать у проверенных продавцов.

**Интервьюер**: Что бы вы улучшили в процессе покупок?

**Респондент 5**: Упростил бы возврат товаров. Даже если я не возвращал ничего, мне важно знать, что это легко сделать в случае необходимости.

# **Анализ результатов опроса**

1. **Частота заказов товаров из-за границы** Большинство респондентов заказывает товары несколько раз в год (9 человек), а 6 человек делают это каждый месяц. Это говорит о том, что многие пользователи регулярно покупают за границей, что свидетельствует о высокой заинтересованности в зарубежных покупках.
2. **Типы товаров** Одежда и обувь (6 респондентов) и электроника (5 респондентов) являются наиболее популярными категориями товаров. Это ожидаемо, так как данные категории часто имеют значительные ценовые преимущества или более широкий выбор за рубежом.
3. **Предпочитаемые платформы** Самыми популярными платформами для покупок стали AliExpress (9 человек) и Amazon (6 человек). Это можно объяснить тем, что AliExpress предлагает широкий ассортимент товаров по низким ценам, а Amazon известен своей надежностью и качеством.
4. **Мотивы для покупок за границей** Основным фактором для покупок за границей респонденты назвали низкие цены (8 человек) и широкий ассортимент (7 человек). Это указывает на то, что российские потребители стремятся найти выгодные предложения и товары, недоступные на местном рынке.
5. **Факторы выбора** Респонденты чаще всего ориентируются на цену (9 человек) и качество товара (8 человек), что говорит о практическом подходе к совершению покупок. Отзывы также играют важную роль (6 человек).
6. **Проблемы с доставкой** Большинство респондентов (14 человек) довольны доставкой, однако были отмечены случаи задержек на таможне (4 человека) и повреждений при транспортировке (2 человека). Это может свидетельствовать о проблемах с логистикой и таможенным контролем.
7. **Возврат товаров** Процесс возврата вызывает сложности: 8 респондентов отметили, что возврат был удовлетворительным, но занял больше времени, а 2 респондента не были удовлетворены. Это может свидетельствовать о необходимости улучшения сервисов возврата товаров и повышения прозрачности условий.
8. **Таможенные сборы** Респонденты в большинстве случаев не сталкивались с дополнительными сборами при получении заказов, однако 3 человека отметили, что были непредвиденные налоги при получении.
9. **Общий опыт** Большинство респондентов оценивает свой опыт заказов на 7–9 баллов из 10, что говорит о довольно высоком уровне удовлетворенности. Однако есть респонденты, поставившие 6 баллов, что указывает на наличие аспектов, требующих улучшений.

# **Выводы**

1. **Высокий уровень заинтересованности в покупках за границей** — многие респонденты регулярно делают заказы, преимущественно на AliExpress и Amazon, привлекаясь низкими ценами и широким ассортиментом.
2. **Основные сложности связаны с доставкой и возвратом товаров** — проблемы с задержками на таможне и сложностями в возврате могут отпугивать пользователей или снижать удовлетворенность.
3. **Потребители ориентированы на цену и качество** — это ключевые факторы, влияющие на решение о покупке, что важно учитывать для маркетинговых стратегий и формирования предложения.
4. **Необходимость улучшения возвратных процессов** — проблемы с возвратом товаров могут стать значительным барьером для покупок за границей. Упрощение возвратной политики может улучшить общий опыт пользователей.
5. **Таможенные сборы и налоги остаются непредсказуемыми** — хотя большинство респондентов не сталкиваются с дополнительными затратами, этот аспект требует улучшения информирования потребителей на этапе покупки.

Общий опыт международных покупок оценивается положительно, однако существуют области, которые требуют внимания, такие как логистика, возврат и более прозрачное информирование о возможных затратах.