Intervju med Användaren: Lisa (50 år)

Datum:2023-08-29

Fråga 1:

Hur brukade du vanligtvis handla på IKEA innan pandemin? Hur ofta besökte du varuhuset?

Svar:

Innan pandemin brukade jag besöka IKEA ungefär en gång i sex månader. Jag gick vanligtvis in i varuhuset och gick runt för att hitta de produkter jag behövde.

Fråga 2:

Nu när vi har haft dessa långa köer utanför varuhuset på grund av kapacitetsbegränsningarna, hur påverkar det din vilja att besöka IKEA?

Svar:

Det har varit ganska frustrerande, om jag ska vara ärlig. Att behöva stå i kö i flera timmar innan jag ens kan komma in i butiken känns som ett stort hinder. Ibland har jag funderat på om det är värt besväret.

Fråga 3:

Nu till den digitala lösningen vi överväger: att låta kunder beställa varor online och sedan hämta dem utanför butiken. Vad är din första reaktion på den här idén?

Svar:

Jag tycker att det låter som en smart idé, faktiskt. Att slippa köa i flera timmar och istället kunna hämta upp mina varor direkt låter mycket bekvämt. Jag skulle definitivt överväga att använda det alternativet.

Fråga 4:

Bra att höra! När det gäller den digitala processen för att beställa och hämta varor utanför IKEA, vad är viktigt för dig? Hur skulle du vilja att den ser ut och fungerar?

Svar:

jag vilja att processen är väldigt tydlig.

Fråga 5:

har du några andra tankar eller förslag som du skulle vilja dela med dig av när det gäller att förbättra denna digitala lösning och din upplevelse av att handla på IKEA under pandemin?

Svar:

om jag kunde se lagerstatus för produkterna innan jag gör min beställning.