# Domande e risposte

Sono state usate le domande della terza versione

**Durata**: 5 minuti.

1. In che contesto ti capita di usare i distributori automatici nel tuo luogo di lavoro/studio?

Durante la pausa per bere caffè o durante la merenda nel caso abbia fame

1. Quando è stata l’ultima volta?

Un giorno fa

1. Cosa hai acquistato l’ultima volta ai distributori automatici?

Ho acquistato un caffè

1. Com’è solitamente l’esperienza di acquisto dei prodotti o uso dei distributori automatici?

Orribile, il più delle volte il caffè che voglio non è presente oppure il distributore si blocca o altre volte ancora mi mangia i soldi non distribuendo la bevanda richiesta.

*Solitamente come reagisci quando hai problemi?*

Se mi mangia soldi mi arrabbio, altrimenti ci metto una pezza e cerco altri prodotti simili per soddisfare la mia voglia

*Sei a conoscenza del fatto che esiste un servizio clienti per questo tipo di problemi?*

Si, so che il numero è presente sugli sticker delle macchinette, però non credo che lo utilizzerò mai visto che solitamente quando prendo il caffè vado di fretta quindi non ho il tempo di chiamare visto che comunque si parla di pochi spicci.

1. Hai mai avuto bisogno di pagare non in contanti ai distributori automatici?

Si, mi succede spesso di avere la necessità di pagare con la carta visto che con gli spicci magari pago il parcheggio e quindi poi rimango senza.

1. Hai mai scaricato app concorrenti per l’uso dei distributori automatici?

No, in realtà l’ho scoperta ieri, non credevo si potesse pagare online con quell’app. Credevo fosse un servizio clienti formato app.

1. Ti sei mai pentito di aver comprato un prodotto?

Si, mi è capitato più che altro perchè il prodotto che prendo solitamente ha una qualità scadente rispetto al solito (nel caffè mancano degli ingredienti e/o lo zucchero) oppure prendo un prodotto che sembra buono ma poi lo prendo e non mi convince. Il pentimento è sempre sulla qualità mai sul prezzo

*Ti avrebbe fatto comodo avere un parere in più prima di acquistare quel prodotto?*

No, solitamente mi baso sempre sull’aspetto dei prodotti che solitamente è abbastanza esplicativo e poi sulla mia gola e la mia voglia del momento

1. Ti è mai capitato di non trovare qualcosa ai distributori automatici oltre al caffè?

No, i miei gusti sono abbastanza in linea con quello che trovo di solito alle macchinette, ma anche se trovassi cose diverse mi adatterei senza problemi

1. Hai problemi a trovare un distributore automatico? In base a cosa scegli a quale andare?

Si, ma semplicemente perchè solitamente frequento luoghi che solitamente non ne hanno, quindi vado al bar.

**Audio**: la registrazione completa è disponibile.

# Principali need evidenziati

* Sapere lo stato degli ingredienti nei distributori del caffè
* Poter pagare con la carta
* Esperienza di servizio clienti veloce e rapida

# Note e riflessioni

L’utente intervistato ha avuto problemi a comprendere la prima domanda, però successivamente ha risposto tranquillamente ad ogni domanda.