

CUSTOMER INSIGHTS

# Moda e Vestuário

**Calçados e Acessórios**

Período de coleta:

**14/06/2022 à 20/07/2022**

**6.950 opiniões coletadas**

**0.9% de erro amostral**

**33 marcas**



# Sumário

<b>1.</b> Metodologia _____	3	<b>5.</b> Range do NPS _____	7
<b>2.</b> Painel de respondentes _____	4	<b>6.</b> Quadrante analytics _____	8
<b>3.</b> Marcas pesquisadas _____	5	<b>7.</b> Sobre a SoluCX _____	9
<b>4.</b> Share of mind _____	6		

# 1. Metodologia

## Padronização do método de coleta

A coleta das opiniões, ocorre por meio de aplicações de pesquisa remunerada, obtendo informações de comportamento de consumo sobre diversas marcas e setores do mercado brasileiro. Utilizando pesquisas de percepção, a metodologia segue o mesmo padrão para todas as marcas analisadas, coletando as opiniões em um mesmo canal, período, indicador, volumetria e erro amostral.

## Pesquisa transacional vs percepção

O NPS transacional, é aquele onde as pesquisas são enviadas após uma experiência do cliente com a marca, dentro da sua própria base. No entanto, no NPS de percepção, a opinião do consumidor pode ser fruto de uma experiência recente, antiga ou até mesmo com base apenas em relatos de outras pessoas, publicidade, aparições positivas ou negativas na mídia, redes sociais, entre outros.



## Método de Coleta


- Pergunta de experiência com a marca
- Pergunta do NPS
- Atributos estimulados (Likes & Dislikes)
- Campo aberto de comentários

## 2. Painel de respondentes

### Distribuição dos respondentes no Brasil

Clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.

#### Consumidores ativos

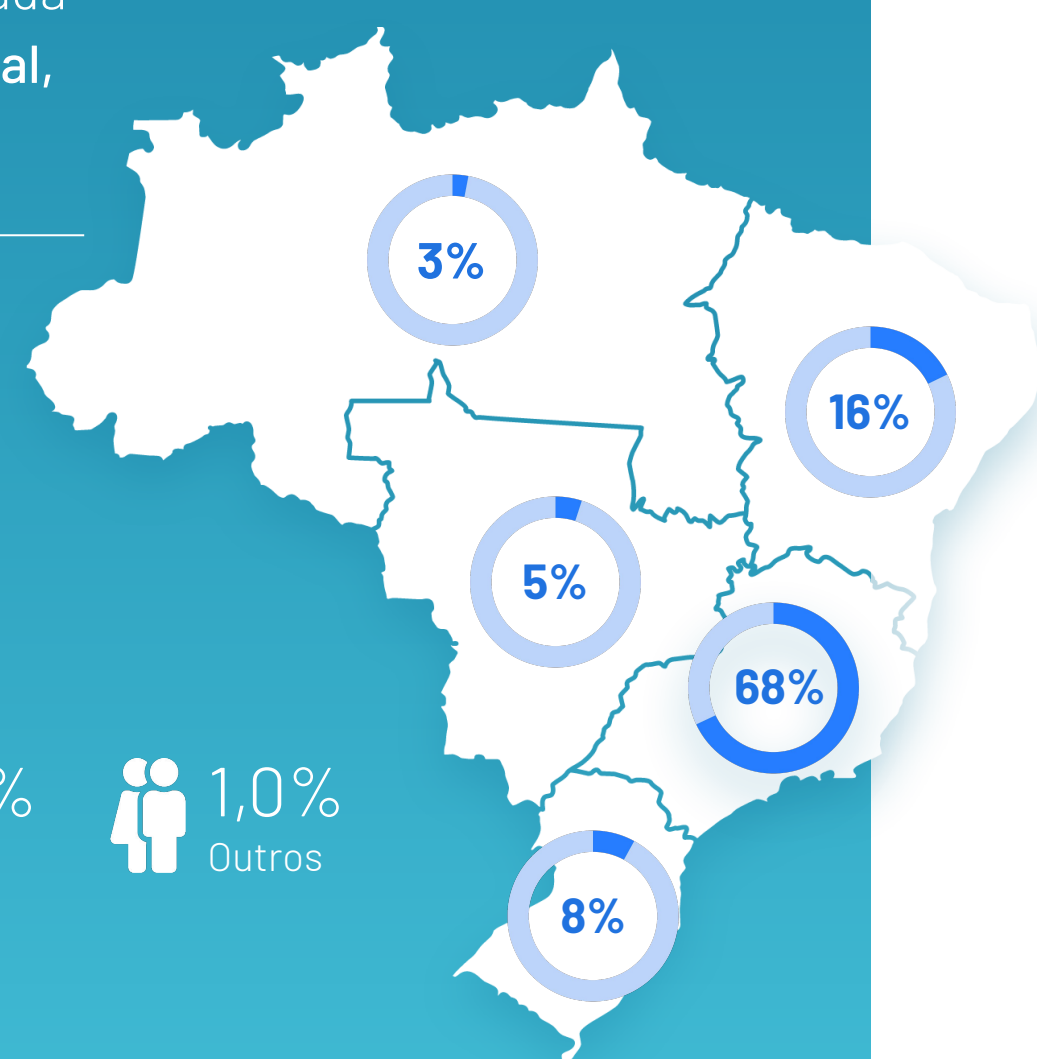
 320 mil

#### Gêneros

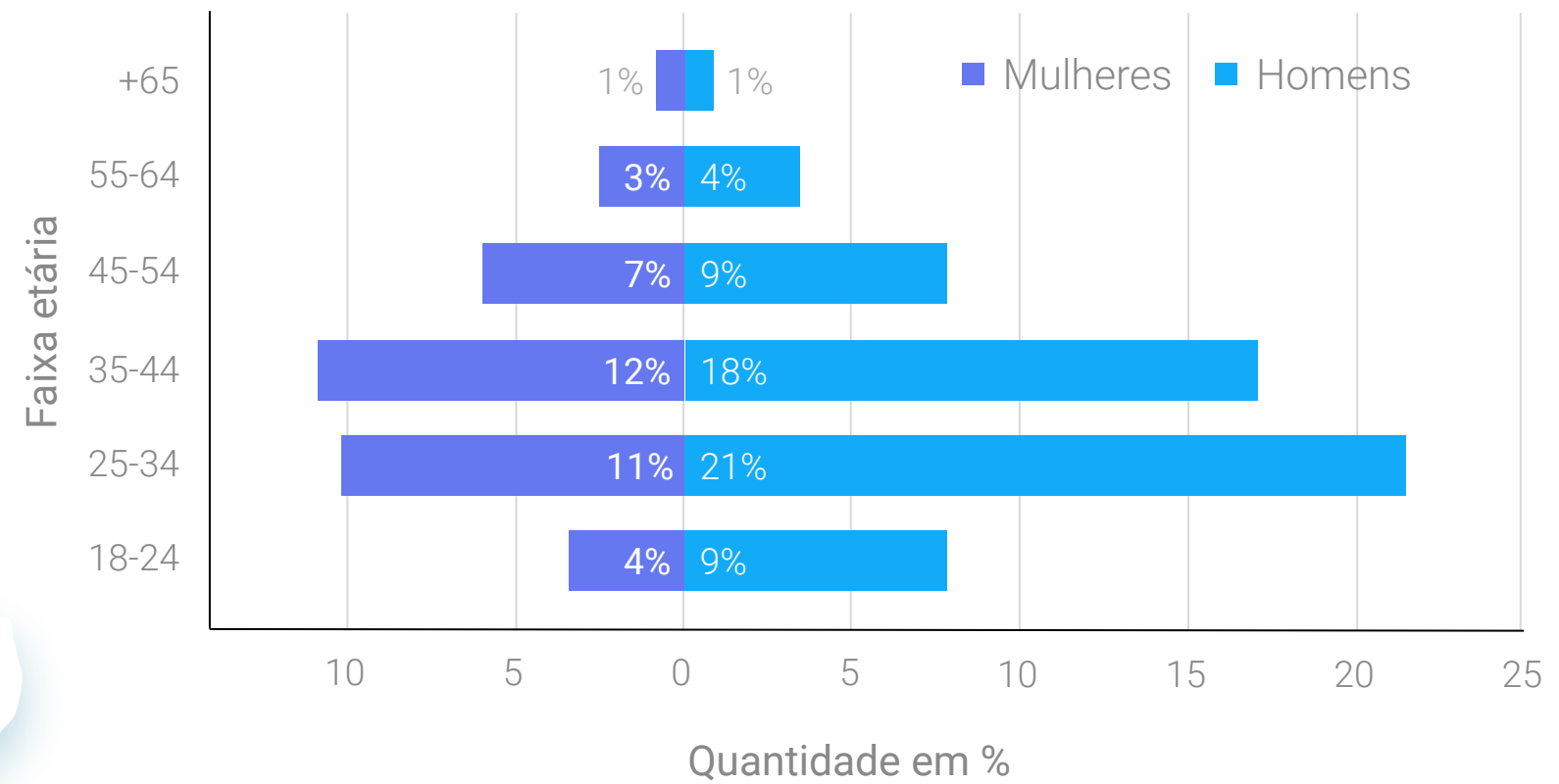
 60,0% Mulheres  
 39,0% Homens  
 1,0% Outros

#### Dispositivos

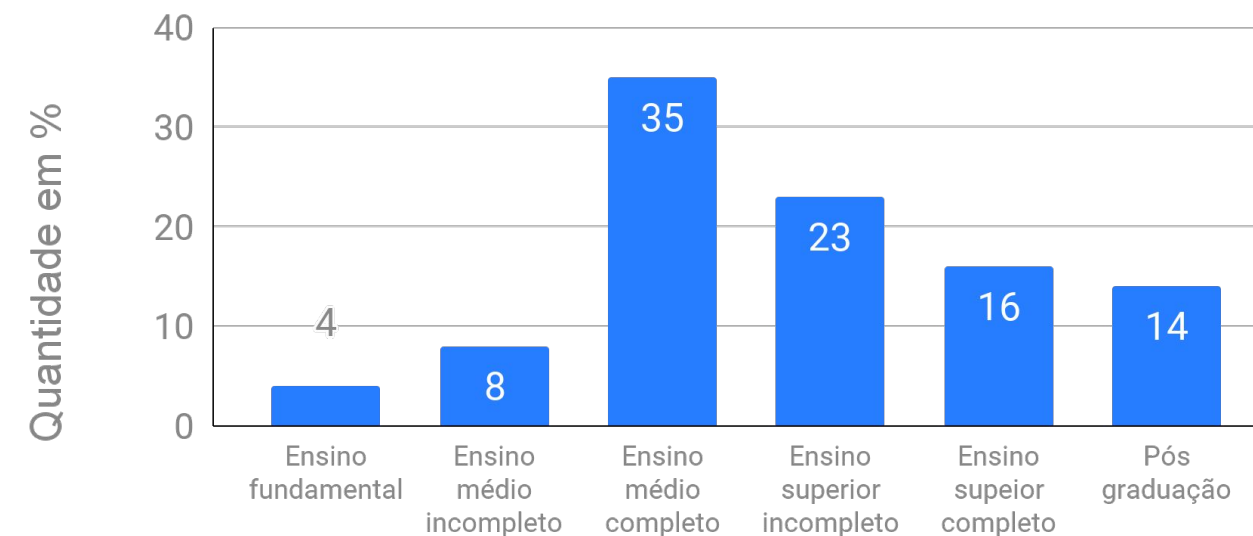
 66,7% Android  
 15,3% IOS  
 18,0% Windows



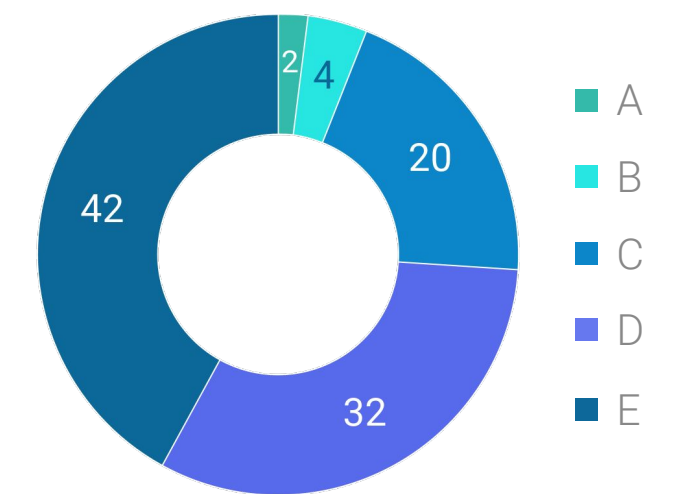
Pirâmide etária



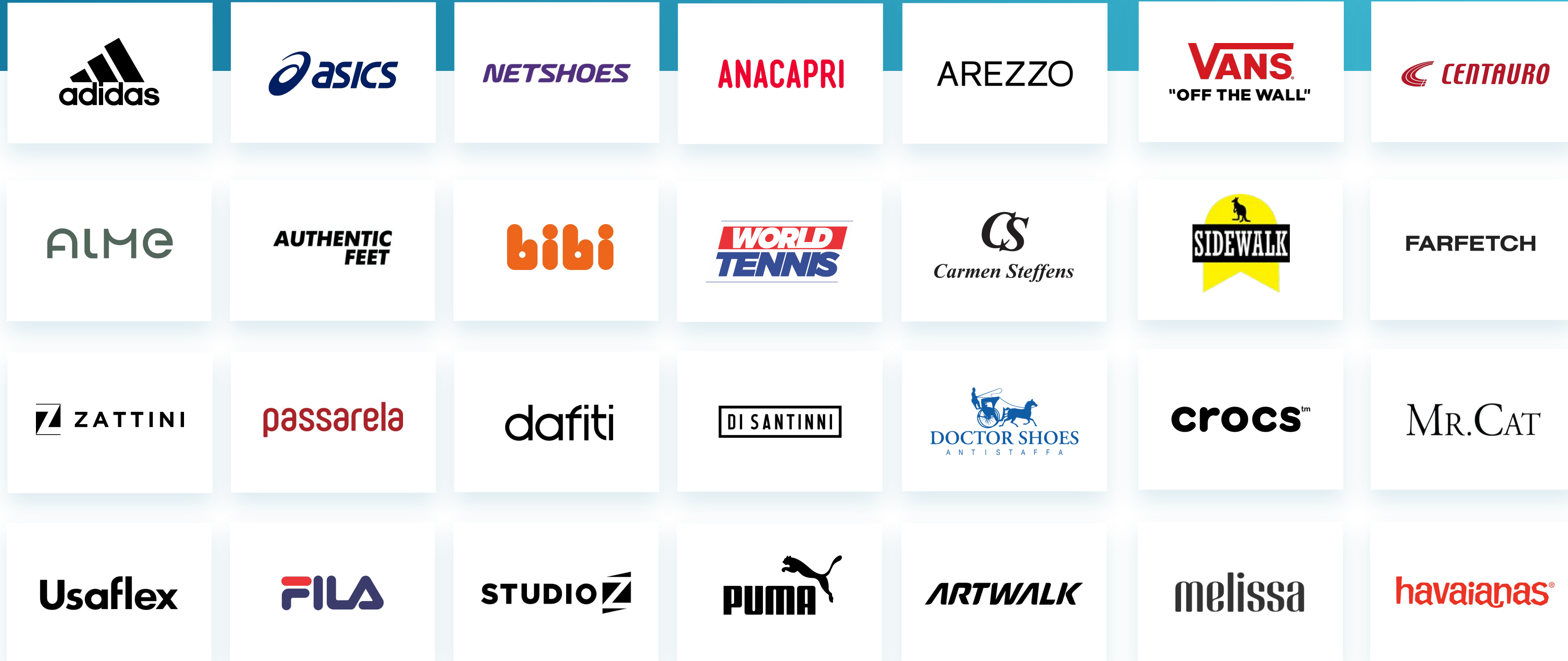
Escolaridade



Classe social em %



# 3. Marcas pesquisadas



Utilizamos rankings de referência em cada um dos setores para selecionar as marcas deste estudo. Não encontrou sua marca? Consulte informações [sobre o ranking](#) ou entre em [contato](#) conosco.

# 3. Marcas pesquisadas

Adidas Store

Alexandre Birman

Alme

Anacapri

Arezzo

Artwalk

Asics

Authentic Feet

Bibi Calçados

Capodarte

Carmen Steffens

Centauro

Constance

Crocs

Dafiti

Di Santinni

Doctorshoes

Farfetch

Fiever

Fila

Havaianas

Itapuã

Luiza Barcelos

Melissa

Meninas Shoes

Mr.Cat

MyShoes

Netshoes

New Balance

Nike Factory

Oscar

Osklen

Passarela

Puma

Rensz

Santa Lolla

SideWalk

STZ

Timberland

Under Armour

Usaflex

Vans

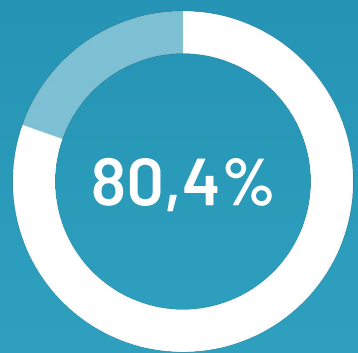
World Tennis

Zattini

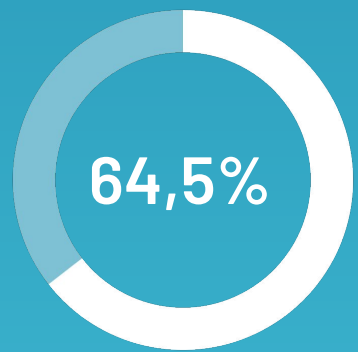
## 4. Share of mind

Você já teve alguma experiência com a marca?

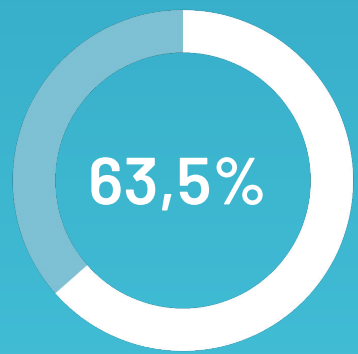
Top 3 marcas mais populares do setor



1º Mais popular

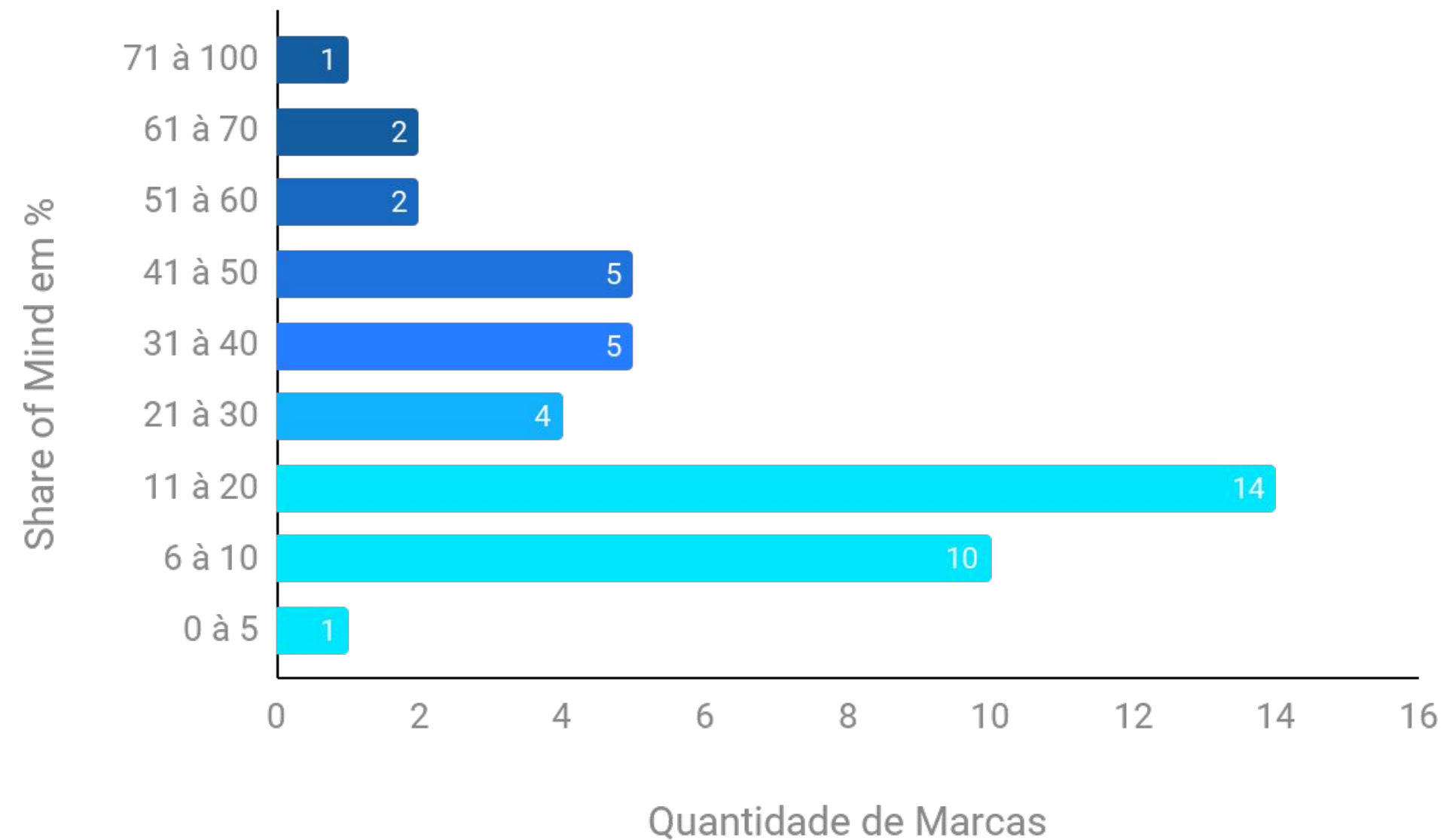


2º Mais popular



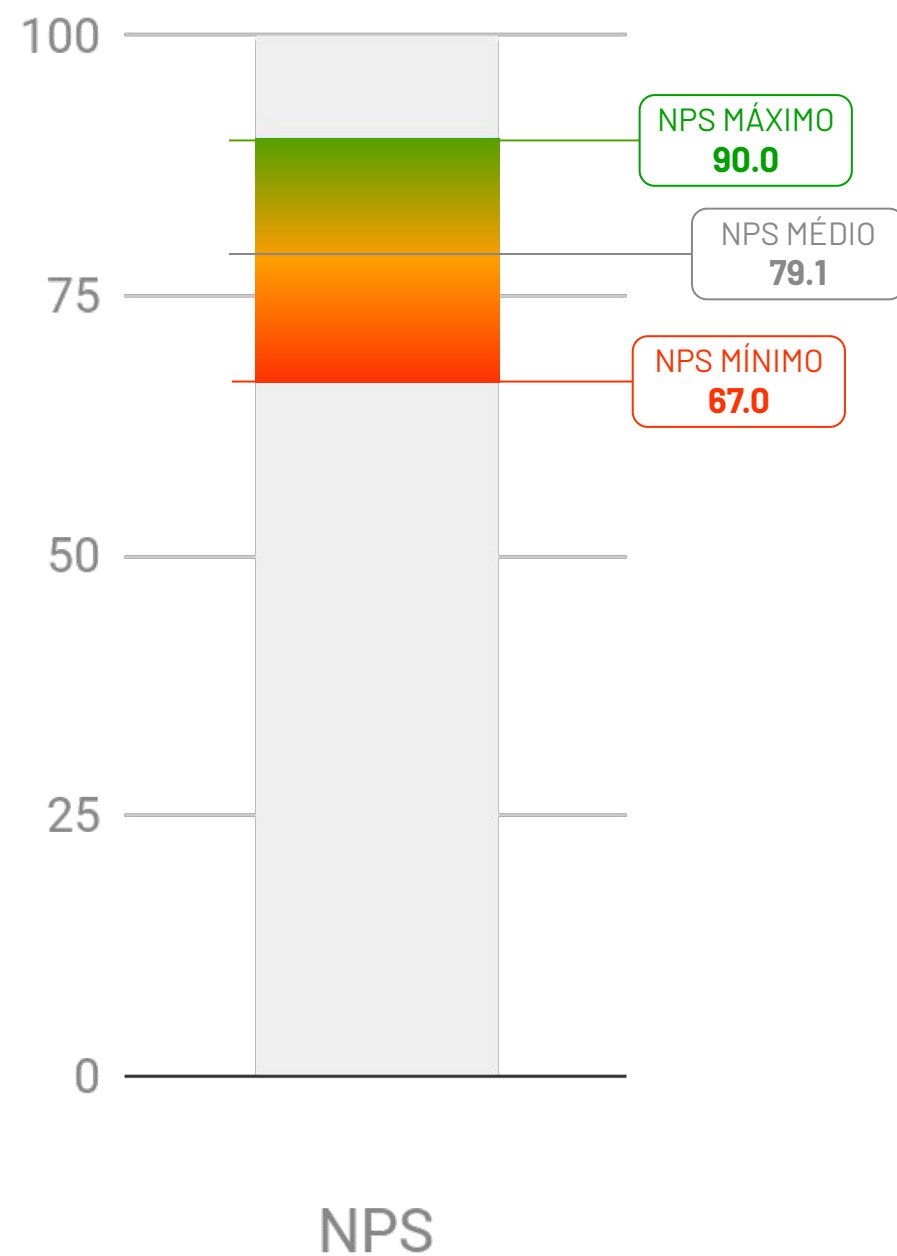
3º Mais popular

Número de marcas em cada faixa de popularidade no segmento

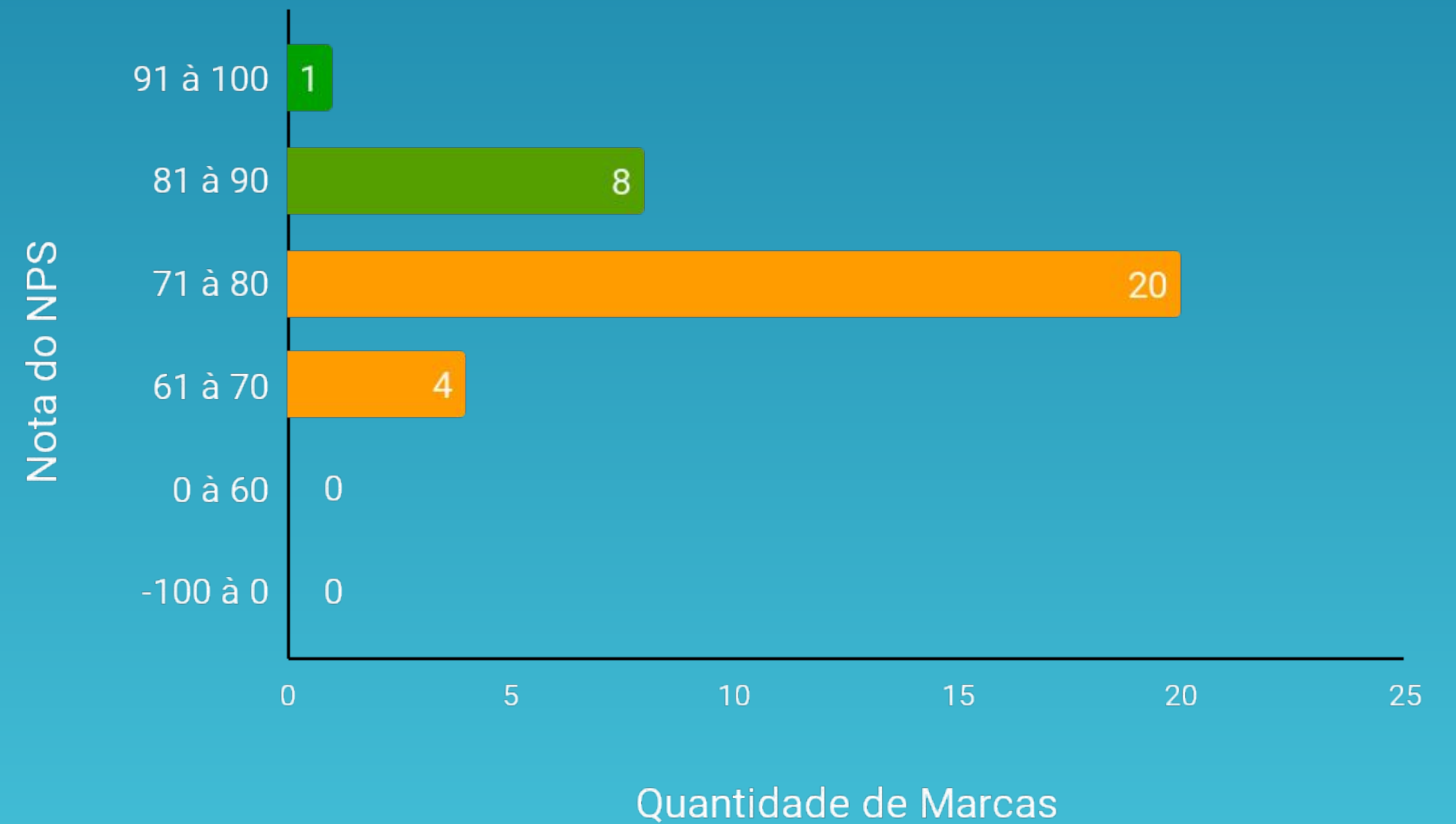


# 5. Range do NPS

Range do NPS de percepção do segmento



Número de marcas em cada faixa de NPS





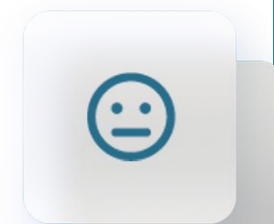
## 6. Quadrante analytics

### Ponto neutro

#Canais de Venda (online, app, Retirada)  
#Ambiente / Proveedor / Experimentação

—

“Na venda on line o atendimento é muito demorado”  
NPS nota 8



### Ponto forte

#Status da marca #Atendimento  
#Moda / Tendências #Qualidade dos produtos

—

Ótimos materiais, de qualidade.” - NPS nota 10



### Gerador de detratores

#Ofertas / Promoções  
#Custo Benefício

—

“O produto é bom, mais o preço é muito fora, a marca acaba saindo muito cara, não tem como continuar usando os produtos dela, infelizmente,” NPS nota 6



### Ponto de melhoria

#Troca / Devolução #Entrega  
#Variedade/ Disponibilidade

—

“Poderia ter mais variedade, estilos diferentes, ter mais ofertas também.” NPS nota 8





Solutions for Customer Experience

A SoluCX é líder em pesquisas de satisfação e NPS no Brasil, ouvindo mais de 30 milhões de consumidores anualmente. Por meio de um ecossistema completo de soluções em Customer Experience, oferece tecnologia, consultoria, insights ao mercado, reconhecimentos e educação para profissionais e empresas que buscam a transformação cultural de centralidade no cliente.

### **Acompanhe seu NPS em tempo real**

Conheça o NPS Benchmark powered by SoluCX e compare a satisfação da sua marca e seus concorrentes em tempo real:

[www.solucx.com.br/nps-benchmark](http://www.solucx.com.br/nps-benchmark)