

CUSTOMER INSIGHTS

Pet

Período de coleta:
20/05/2022 à 26/07/2022

5.861 opiniões coletadas

1.4% de erro amostral

28 marcas



Sumário

| | | | |
|--|---|-------------------------------------|---|
| 1. Metodologia _____ | 3 | 5. Range do NPS _____ | 7 |
| 2. Painel de respondentes _____ | 4 | 6. Quadrante analytics _____ | 8 |
| 3. Marcas pesquisadas _____ | 5 | 7. Sobre a SoluCX _____ | 9 |
| 4. 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

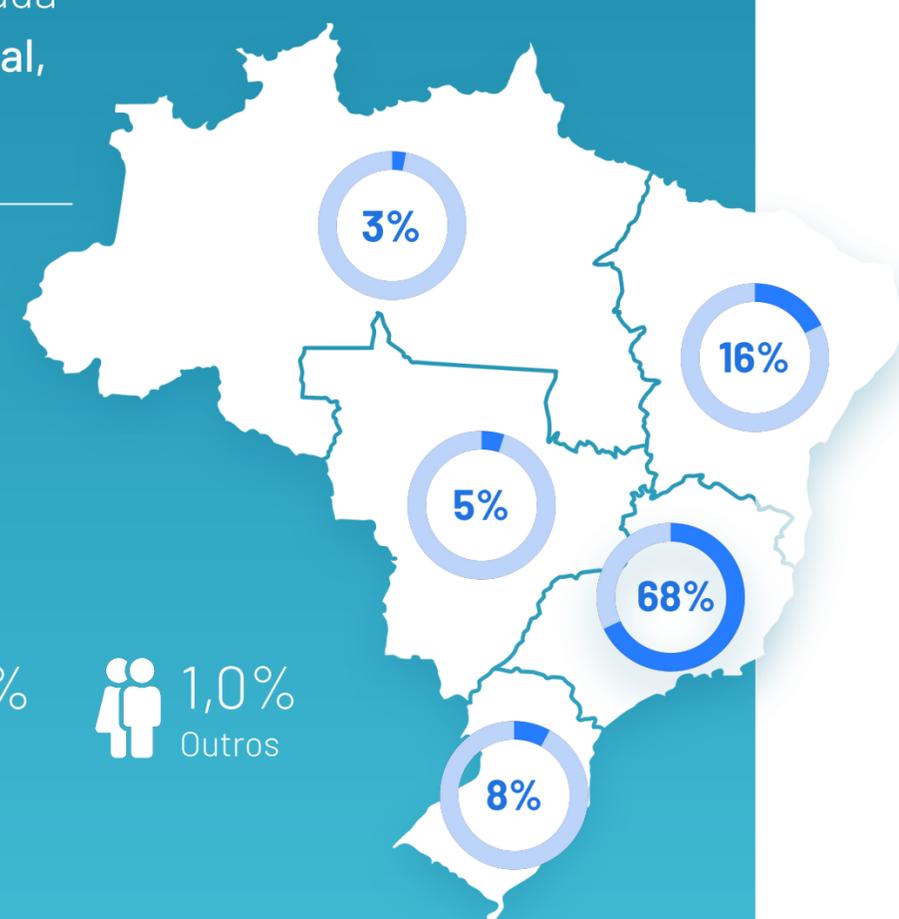
 320 mil

Gêneros

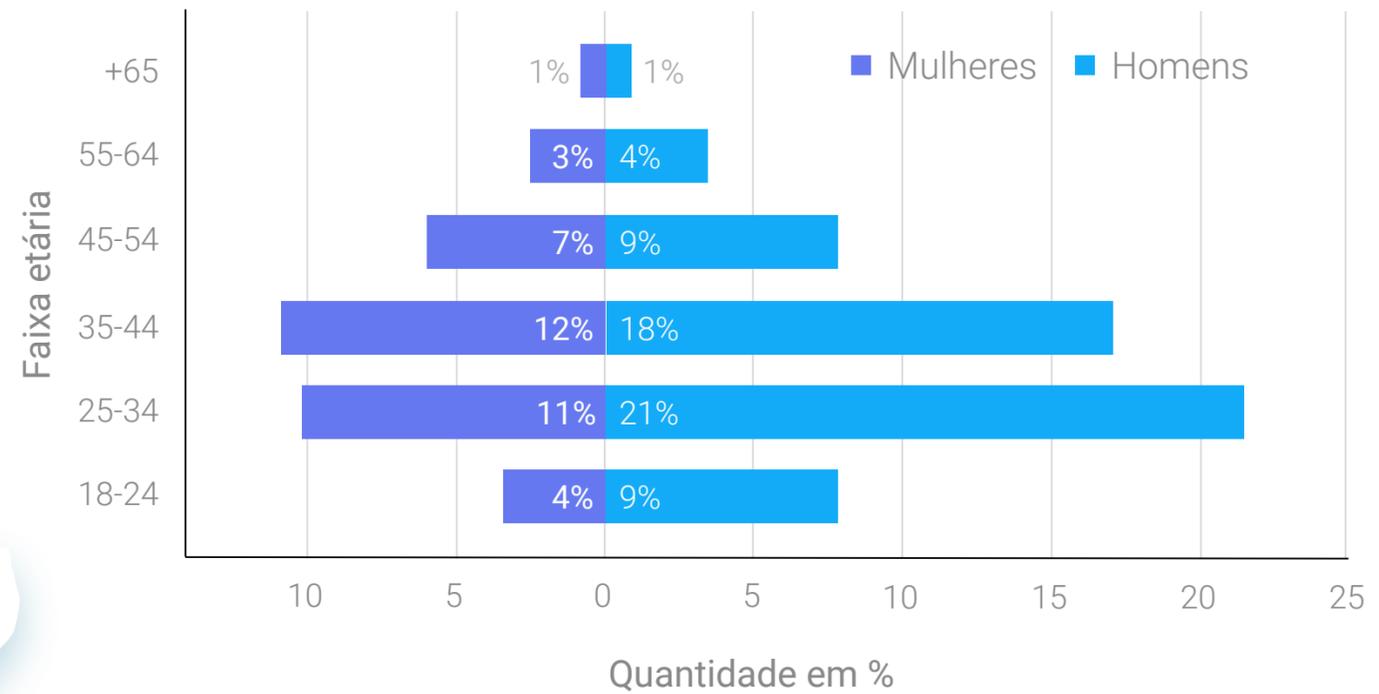
 60,0% Mulheres
 39,0% Homens
 1,0% Outros

Dispositivos

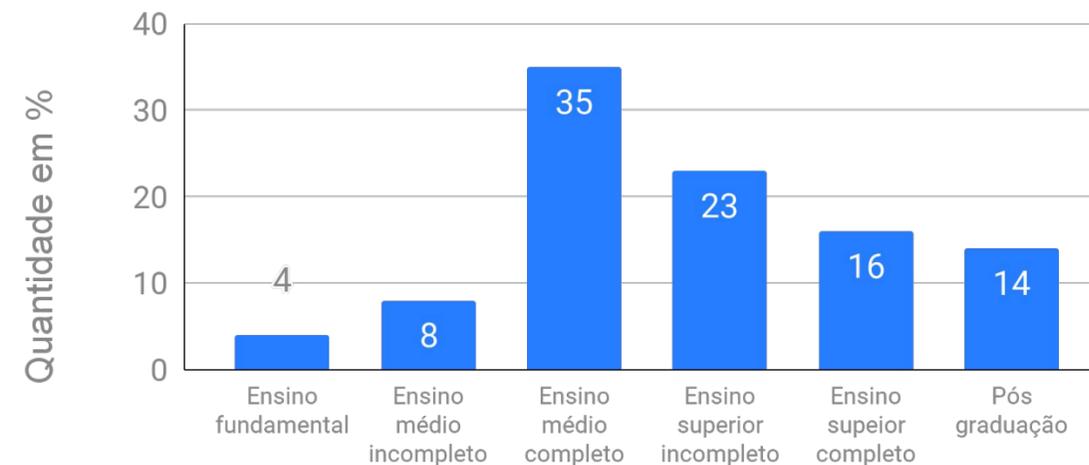
 66,7% Android
 15,3% IOS
 18,0% Windows



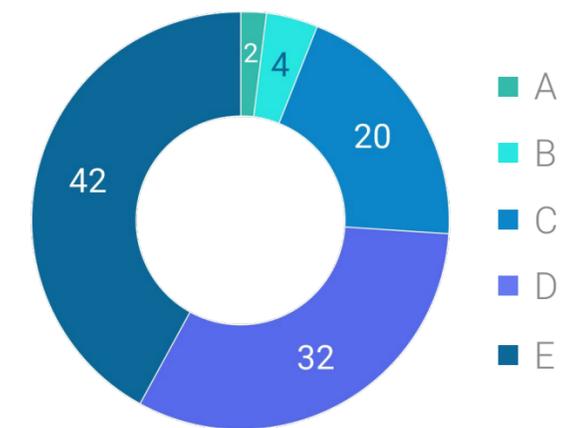
Pirâmide etária



Escolaridade



Classe social em %



3. Marcas pesquisadas

Cobasi



petlove



AGROSOLO

AQUAPET



AMERICAN PET



loja agropecuária
com.br



Petland



Royalpets



Tudo de Bicho

zee.dog



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.

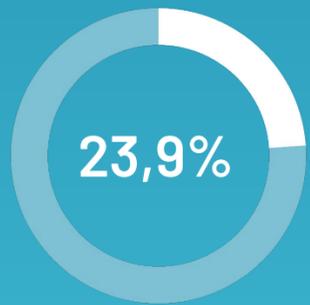
4. Share of mind

Você já teve alguma experiência com a marca?

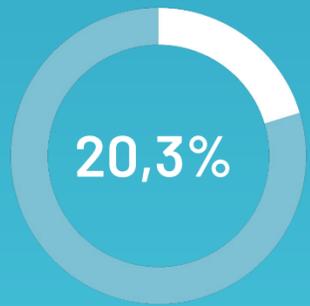
Top 3 marcas mais populares do setor



1º Mais popular

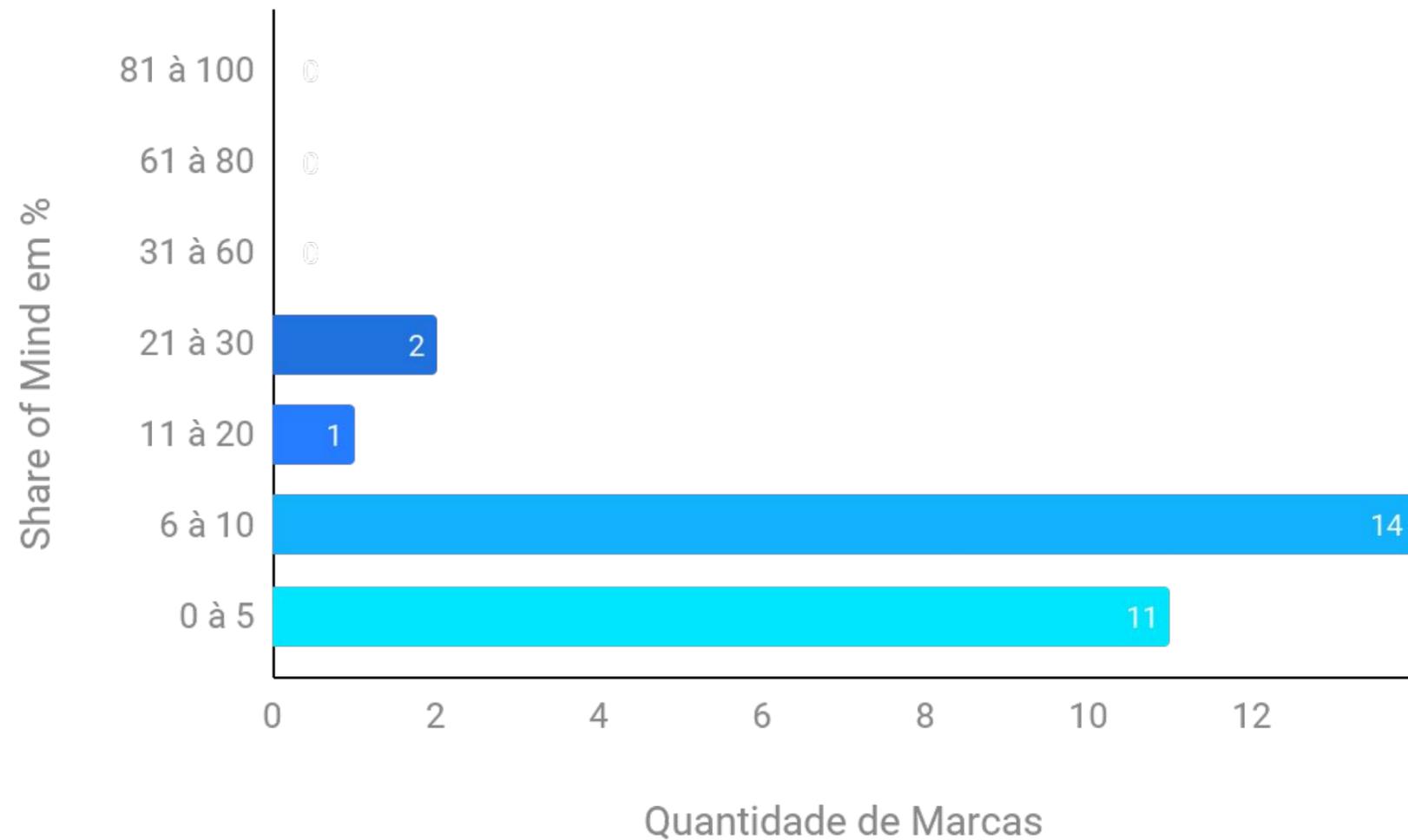


2º Mais popular



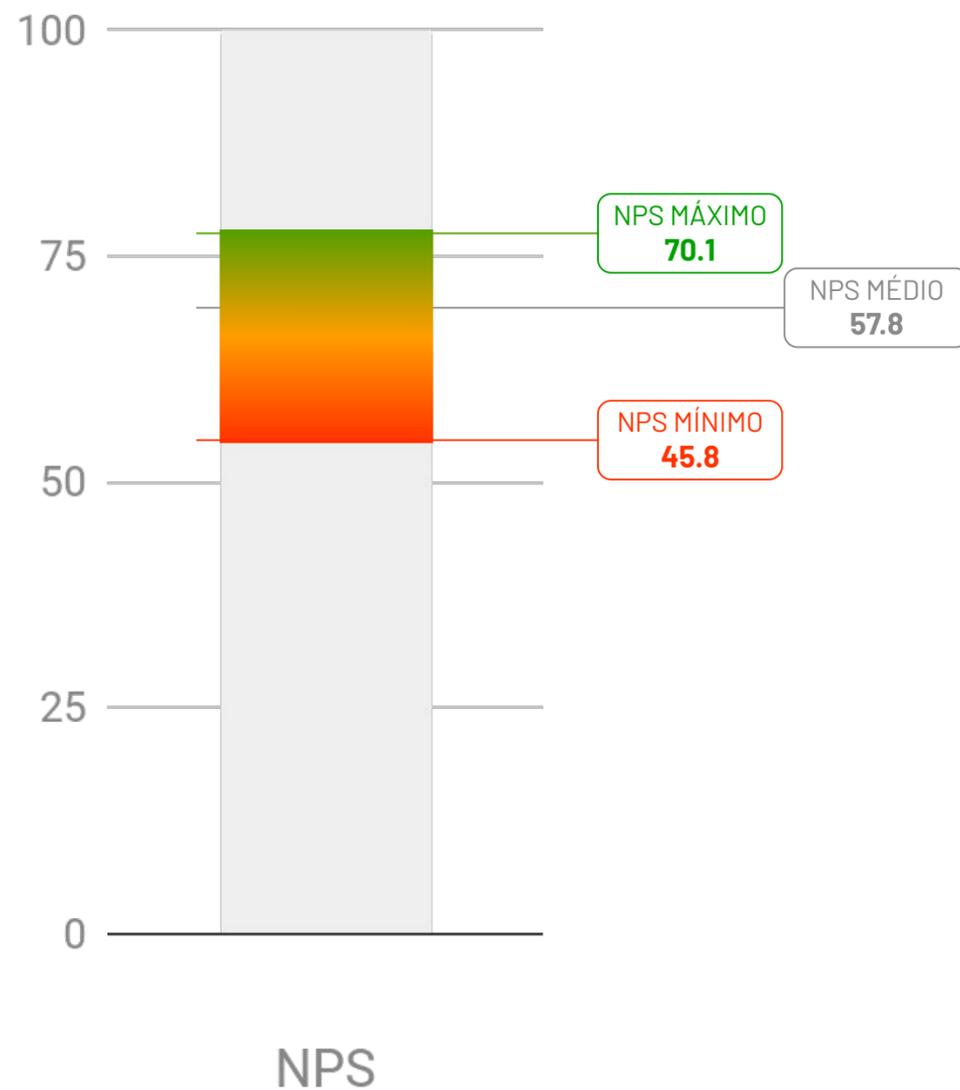
3º Mais popular

Número de marcas em cada faixa de popularidade no segmento

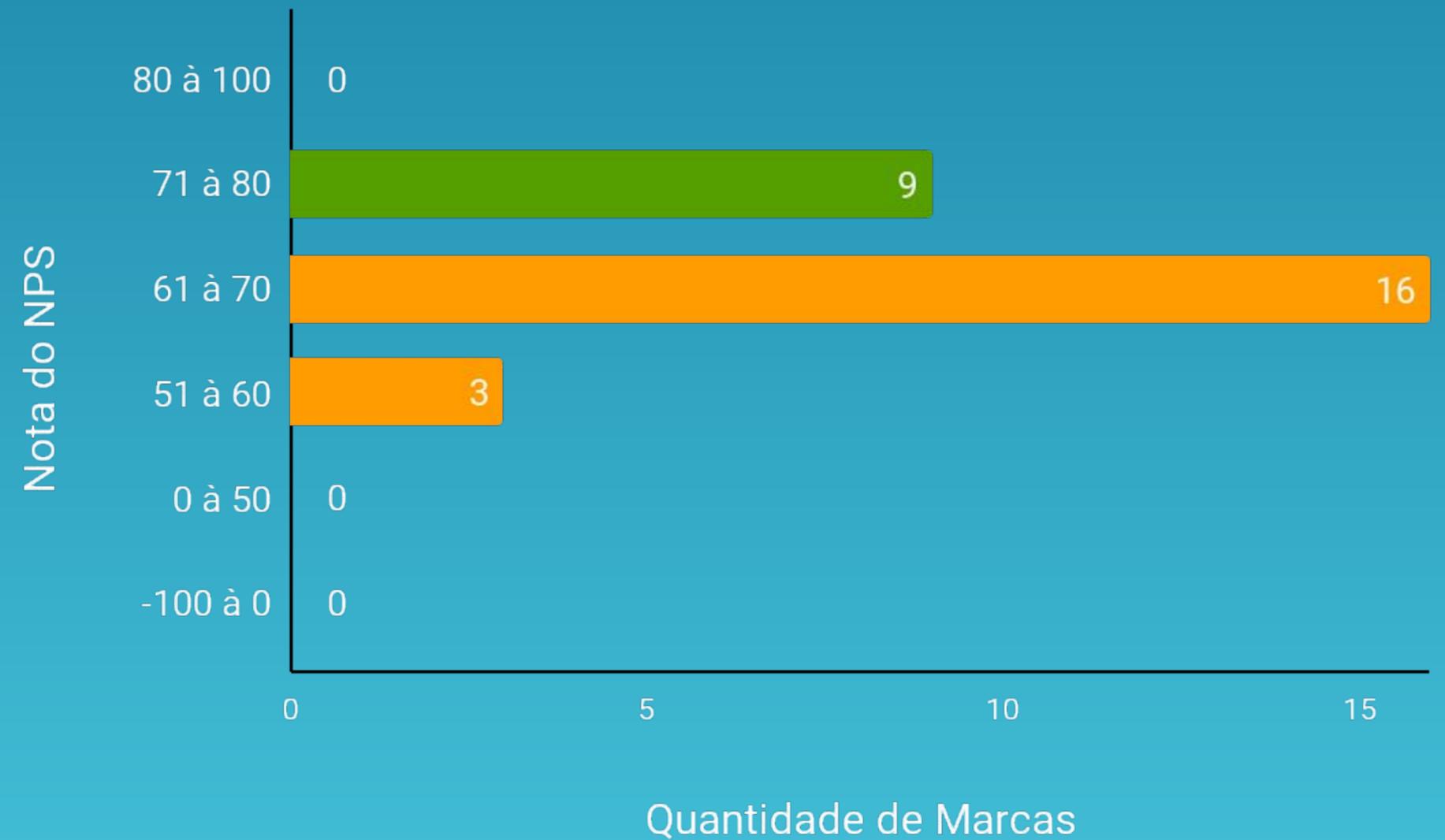


5. Range do NPS

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)

—

“O site poderia ser mais simples de usar”

NPS 9



Ponto forte

#Qualidade dos produtos / serviços e atendimento
#Qualidade das instalações #Higiene

—

“Adoro! A entrega é rápida e os produtos são ótimos, sempre recebo brindes” - NPS 10



Gerador de detratores

#Variedade de produtos

—

“Poderia ter uma variedade de produtos para pássaros ou outros pets” - NPS 6



Ponto de melhoria

#Custo benefício #Ofertas / Promoções

—

“Custo benefício, as vezes compro no concorrente por ter preços mais baixos” - NPS 9





SoluCX

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