

Client Ikea n°1

Profil :

- Sexe : Femme
- Statut matrimonial : Mariée
- Enfants : Aucun
- Age : 33 ans
- Niveau d'éducation : Master
- Groupe ethnique : Chinois
- Statut professionnel : Travaille
- Revenu du foyer : > 10 000 rmb par mois

Q1: Comment connaissez-vous Ikea ?

- Recommandé par des amis
- Première visite en 2006

Q2 : Visite la plus récente dans un magasin Ikea

- Il y a quelques mois au magasin de Pudong car plus récent et plus agréable que celui de Puxi
- Derniers achats : armoires, tasses, stylos

Q3 : Ce que vous aimez :

- Produits focalisés sur la simplicité
- Zone commerciale ouverte. Possibilité de choisir librement ses produits
- Les exemples de pièces de la maison permettent de mieux visualiser les objets de décoration
- Possibilité d'assembler les meubles librement et ainsi combiner les objets pour créer la décoration de son choix
- Les exemples de pièces de la maison donne de l'inspiration pour la décoration. On se sent comme chez soit, dans une vraie cuisine, un vrai salon...
- Possibilité de prendre des photos dans le magasin pour leur emprunter des idées de décoration, sans pour autant acheter forcément leurs produits

Q4 : Ce que vous aimez moins :

- Service clientèle pas terrible
- Le service de vente en ligne ne marche pas toujours et je dois me rendre directement en magasin.