

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO**  
**ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES**

GABRIELLA LOPES MARIANO DE MATOS - 14573527

HENRY PATRICK DA COSTA CROMACK - 14578561

MARCELLA CRESPI MATIAS - 14583850

NAYARA HORTÊNCIA MACIEL DA COSTA - 14277392

**PESQUISA DE MARKETING - “LAAV+”**

Etapa de Questionário

**SÃO PAULO**

**2024**

GABRIELLA LOPES MARIANO DE MATOS - 14573527

HENRY PATRICK DA COSTA CROMACK - 14578561

MARCELLA CRESPI MATIAS - 14583850

NAYARA HORTÊNCIA MACIEL DA COSTA - 14277392

## **PESQUISA DE MARKETING - “LAAV+”**

Etapa de Questionário

Questionário Final apresentado à disciplina ACH4502 (Pesquisa de Marketing I) da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, como parte das exigências para a conclusão da disciplina.

Prof. Dr Jose Mauro da Costa Hernandez.

**SÃO PAULO**

**2024**

## Sumário

<b>BLOCO 1 - FILTROS DE PESQUISA.....</b>	<b>4</b>
<b>BLOCO 2 - SERVIÇOS UTILIZADOS.....</b>	<b>5</b>
<b>BLOCO 3 - FUNCIONALIDADES E PREFERÊNCIAS.....</b>	<b>6</b>
<b>BLOCO 5 - INFORMAÇÕES SOCIODEMOGRÁFICAS.....</b>	<b>7</b>

## Questionário teste de implementação de cartão fidelidade

Abordagem do entrevistador:

Olá, meu nome é \_\_\_\_\_ e estou realizando uma pesquisa em nome da Universidade de São Paulo sobre a implementação de um programa de fidelidade em lavanderias, para assim, melhorar a experiência dos clientes da lavanderia Laav+. Sua resposta é muito importante para nós, pode nos ajudar?

### BLOCO 1 - FILTROS DE PESQUISA

**F1.** Quantos anos o(a) Sr.(a) tem?

- Menos que 24 anos..... (AGRADEÇA E ENCERRE)
- Entre 24 a 34.....
- Entre 35 a 44.....
- Entre 45 a 54.....
- Acima de 54 anos.....

**F2.** O(a) Sr.(a) utiliza serviços de lavanderia?

- Sim, regularmente (CONTINUE)
- Sim, ocasionalmente (CONTINUE)
- Não (AGRADEÇA E ENCERRE)

**F3.** Quantas vezes o(a) Sr.(a) utiliza serviços de lavanderia?

- 1 vez a cada dois meses (AGRADEÇA E ENCERRE)
- 1 vez por mês

- 2 a 3 vezes por mês
- 4 a 5 vezes por mês
- Mais de 5 vezes por mês

## BLOCO 2 - SERVIÇOS UTILIZADOS

**P1.** Você faz parte de algum tipo de programa de fidelidade de lavanderia?

- sim
- não

**P2.** Quais serviços o(a) Sr.(a) utiliza na lavanderia? [RM]

- Lavagem de roupas
- Passadoria
- Lavagem de edredons e cobertores
- Limpeza a seco
- Coleta e entrega em domicílio
- Outros: \_\_\_\_\_

## BLOCO 3 - FUNCIONALIDADES E PREFERÊNCIAS

**P1.** Qual(is) desses benefícios você enxerga como mais atrativo(s) dentro de um programa de fidelização? [RM]

- Descontos em coleta e entrega em domicílio
- Descontos em serviços de lavagem
- Descontos em serviços de passadoria
- Serviço gratuito após atingir determinada quantidade de utilização dos serviços da Laav+.
- Outros: \_\_\_\_\_.

**P2.** Abaixo estão listados alguns motivos para o uso de serviços de lavanderia. Selecione o que você considera mais relevantes para sua realidade: [RM]

- Economia de tempo
- Qualidade do serviço
- Conveniência
- Preço acessível
- Outros: \_\_\_\_\_.

<b>BLOCO 4 - SATISFAÇÃO E PREFERÊNCIAS</b>
--

**P1.** Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, o quão satisfeito(a) o(a) Sr.(a) está com os serviços de lavanderia que utiliza atualmente?

- 1
- 2
- 3
- 4

5

**P2.** Qual(is) das seguintes promoções ou programas de fidelidade faria(m) com que o(a) Sr(a). utilizasse a Lavanderia Laav+ com mais frequência? [RM]

- Descontos em serviços regulares
- Pontos acumulativos para troca por serviços
- Promoções em serviços específicos
- Outros: \_\_\_\_\_.

<b>BLOCO 5 - INFORMAÇÕES SOCIODEMOGRÁFICAS</b>
--

**S1.** Qual é seu gênero? [RU]

- Masculino
- Feminino
- Outro

**S2.** Qual é seu estado civil? [RU]

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Viúvo(a)
- Divorciado(a)

**S3.** Qual seu grau de instrução? [RU]

- a) Ensino Médio - Incompleto
- b) Ensino Médio - Completo
- c) Ensino Superior - Incompleto
- d) Ensino Superior - Completo

**S4.** Qual a renda familiar do(a) Sr.(a)? [RU]

- a) Até R\$ 1.356,00
- b) Entre R\$ 1.356,00 e R\$ 2.034,00
- c) Entre R\$ 2.035,00 e R\$ 3.390,00
- d) Entre R\$ 3.391,00 e R\$ 6.780,00
- e) Entre R\$ 6.781,00 e R\$ 13.570,00
- f) Acima de R\$ 13.570,00
- g) Desejo não informar

**S5.** O(a) Sr.(a) contribui com a renda familiar? [RU]

- a) Sim
- b) Não

**S6.** Quantas pessoas são sustentadas por essa renda familiar? [RU]

- a) Somente você
- b) Duas pessoas
- c) Três pessoas
- d) Quatro pessoas
- e) Cinco pessoas
- f) Mais de cinco pessoas



**S7.** O(a) Sr.(a) possui filhos? [RU]

- a) Nenhum filho
- b) Um filho
- c) Dois filhos
- d) Três filhos
- e) Outros: \_\_\_\_\_.

<b>BLOCO 6 - APLICAÇÃO</b>
----------------------------

**F1.** A lavanderia propõe que a cada 10 serviços, o consumidor ganhe um desconto de 50% na próxima compra. O senhor(a) considera que o número de realizações de serviço para chegar no benefício é:

- Pouco
- Adequado
- Muito

**F2.** A Laav+ propõe que, a cada serviço prestado, o seu cartão fidelidade seja carimbado pelo atendente ou entregador para assim contabilizar o seu serviço. O que você acha dessa abordagem?

- Eficaz
- Ineficaz

Se ineficaz, qual a sua sugestão para melhorar? \_\_\_\_\_

F3. A Laav+ propõe um cartão de fidelidade a ser carimbado a cada serviço utilizado. Qual dos dois cartões o senhor(a) prefere?



( )

( )

