

ANALYSE DES ENTRETIENS

<u>Thème</u>	<u>Itv 1</u>	<u>Itv 2</u>	<u>Itv 3</u>	<u>Itv 4</u>	<u>Itv 5</u>	<u>Itv 6</u>	<u>Itv 7</u>	<u>Itv 8</u>	<u>Itv 9</u>	<u>Critère prépondérant</u> (ex : 9 personne / 10 disent que ...)
<u>Achat en magasin</u>										
Motivations	Contact humain Possibilité de renseignements peut tester avant d'acheter et voir les couleurs + peut pas sentir le produit	Peut swatcher Peut voir les vraies couleurs Plus challengeant Chipoter des heures Conseils des vendeurs	Contact humain Rapport client fiable Possibilité de manipuler le produit Plus distrayant	Peut essayer avant	Mieux de voir les teintes en vrai On a le produit directement dès qu'on l'achète	Peux essayer Plus agréable	Voir de ses propres yeux qd doute sur la qualité ou la taille -> si besoin de s'assurer de la qualité Conseils vendeurs	Peut essayer, voir ce que ça rend sur nous Voit le rendu en vrai et sait direct si ça va Avis – conseils de vendeur (avis plus expert) Contact humain Dépense moins	Avis Si peut se passer d'acheter sur internet car a sa portée Vendeurs à disposition Contact humain Infos objectives Echantillons en magasin - > peut toucher,	Contact humain : 4/9 Conseil vendeurs : 5/9 Possible d'essayer avant achat : 9/9

[illegible]

Motivations	Réductions Peut aller quand on veut	Pas dispo en Belgique Facilité Rapidité Choses que connais Promo Efficacité Soin : juste compo importante -> ok en ligne car sait voir	Produit qu'on ne sait avoir qu'à l'étranger Facilité Rapidité Pratique Plus de choix	Produit en magasin ne convenait pas (bracelet) Aime bien recevoir le colis et l'ouvrir Peut prendre le temps de choisir ce qui plait Rapidité Facilité de passer d'un magasin à un autre. Tape sur	Rapidité Gain de temps Moins cher Promo Plus d'infos Produits que connais alors ok	Livraison rapide sur certains sites Rapidité Facilité (peut faire ça de chez soi qd on veut) Gain de temps Peut accéder à tout (toute la collection pour des vêtements par ex)	Difficulté à se déplacer (accident) Facilité Cibler ce qu'on recherche Reduction - promos	Plus de choix -> plus facile de trouver un modèle qu'on aime + plus de tailles dispo Peut filtrer Rapidité Facilité	Produit se vend pas en magasin Si connais produit Réductions	Réductions : 5/9 Facilité : 7/9 Pas dispo en Belgique ou pas dispo en magasin : 4/9 Rapidité : 6/9 Plus de choix : 2/9 Produit que connais : 3/9
-------------	--	--	--	---	---	--	--	--	--	---

				google ce que chercher et on a plein de propositi ons de styles différent s						
Freins	Pas de contact humain Ne peut pas être sure que la texture ou couleur c'est exactement ce que l'on voit	Pas savoir ce qu'on achète Arnaques Dur de juger la texture quand la vois pas Besoin de sentir les produit (parfum)	Pas de contact social Peur de pas recevoir ce qu'on a comman dé ou avoir autre chose qd trop de choix -> perte de temps	pubs	Produit mal représen té Délais de livraison Pas le résultat attendu Compliq ué tout ce qui est teinte et rouge à lèvres Cosmétiqu e compliqu é niveau couleur	Frais de livraison Doute de savoir si ça ira ou pas	Peur que trop petit ou de mauvaise qualité Pub / cookie	Pubs Si va pas - > renvois, délais d'attente, démarch e Rend moins compte de ce qu'on dépense (ajout panier facile) On achète on pense que c'est	Pubs / cookies Si but esthétiqu e mieux de voir visuellem ent à quoi ressembl e sut soi pour se dire que c'est ce que veut avoir	Pas de contact : 2/9 Ne peut pas être sur du résultat : 8/9 Pubs : 4/9 Livraison (délais et frais) : 3/9

			mauvais contact client sécurité du site					tel chose mais au final donne pas ce qu'on pensait		
<u>Achat de cosmétique</u>										
Dernier achat	En magasin S'est bien passé	En ligne Mal lu sur le site du coup pas eu ce que voulait vraiment	En ligne Déçue (cher + attente longue) En magasin	Magasin Bien passé	Sur internet	En magasin S'est bien passé	En magasin	En magasin	En magasin	2 en ligne et 7 en magasin
Habitudes	En magasin	En magasin	En magasin	En magasin	Sur internet mais des fois en magasin	En magasin	En magasin	En magasin	En magasin	8 en magasin 1 en ligne
Motivations achat de d'habitude (= pq d'habitude achète en magasin ou pq d'habitude achète en ligne)	Peu de connaissance donc besoin de conseils Magasin proche		Préfère regarder les teintes et essayer sur	Besoin de sentir (parfum) Besoin de tester voir ce que	Moins cher Parfum en magasin car	Car achat en supermarché en faisant les courses -	Mais si a déjà acheté le produit en magasin et que sait qu'il	Ne prend pas le risque d'acheter un produit qui va	Parents ont donné l'habitude Préfère voir ce qu'il	

	Besoin de voir le produit qd produit avec bcp de choix de couleurs (rouge à lèvres vernis...)		place avant d'acheter	donne sur sois	besoin de sentir	> gain de temps Habitude	convient ok achat en ligne si même produit	pas sur sa peau ou que trouve bien mais ne le fait pas en vrai Besoin de faire des comparaisons entre les produits En ligne ok pour cadeau	achète et demande conseil à un vendeur directement quand ne sais pas quoi acheter	
Critères achat	Produit naturel Lieu de fabrication	Produit sur	Qualité Prix vaille la qualité Vegan Avis des amis	Rapport qualité prix Non testé sur animaux	Réaction peau	Emballage	Composants (allergies)	Dois en avoir l'utilité Composition Origine	Composition Naturel Retours sur le produit	
<u>Atmosphère du site web</u>	Pas bien quand peu d'infos Bien de savoir	Marque connue peut inciter à l'achat	Importance du visuel Site doit être pratique	Basique -> donne moins envie d'acheter Bien de montrer	Donne envie d'acheter quand photo d produit	Mise en page et couleur Photo de l'article	Contraste de couleur -> frappant, beau	Photo du produit : juste une photo moins attirant	Bien les infos qui montrent à quoi ça sert et pour qui	

	essayer la teinte en ligne Bien de montrer les différentes teintes Bien de donner les composants	Photos du produit donne envie	et paraître pro Facile à utiliser Doit être simple, agréable à lire Ne doit pas être sombre Importance des teintes de fond Ne faut pas trop d'info sinon s'y perd Important que le site soit beau Couleurs qui	des aspects plus naturels (ex : montrer le lait et les graines qui ont servis pour le faire) Image des fois donne pas envie d'acheter	et qu'on voit un peu la texture plus que si ne voit que le produit dans la boîte Attiré qd ce que fait le produit est mis en évidence Parfum bien de montrer boîte + parfum car pour cadeau boîte c'est important Présentation du		Important qu'il y ait des commentaires Bien de présenter des produits qui vont avec celui choisi Si trop simple alors ça fait un peu triste Besoin de descriptif et doivent être faciles à trouver Faut des infos Emballage bien si veut offrir	que si plusieurs (boîte, maquillage porté, détails couleurs ...) Bien de voir texture produit et pas juste de la boîte ou c'est moins parlant si que la boîte Design attractif Descriptif on composition Basique - > pas top	Important d'avoir des infos sinon vide et frein à l'achat Besoin qu'il y ait des avis Images bien car donne un visuel des différents résultats qu'on peut obtenir Quantité d'avis important Tuto c'est sympa car voit qu'ils essaient de penser aux consommateurs	
--	---	--------------------------------------	--	---	---	--	---	--	--	--

			attirent l'œil Clair, lisible, épuré, on ne se perd pas Parfois images donnent pas envie de découvrir le produit		produit + effet de ce qu'il fait + montre comment l'appliquer -> top, image parfaite Image intrigante attire		Couleurs qui vont ensemble Cool de voir les teintes de couleur et conseil d'utilisation Ne faut pas des couleurs agressives comme du fluo Bien de voir image du résultat sur mannequin Faut descriptif texture	Besoin de descriptions du produit pour savoir comparer après Info sur l'odeur Bien si voit ce que ça donne sur les gens, de voir toute les teintes dispo de voir comment on l'applique	Bien de voir les différentes teintes	
--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--