

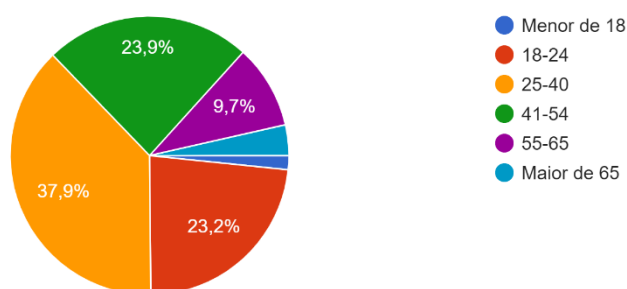
Resultados do inquérito aos clientes das lojas Humana

O inquérito decorreu entre julho e outubro de 2023, em duas fases. Na primeira fase foram realizados 114 inquéritos presenciais em loja (94 em Lisboa, 20 no Porto). Na segunda fase foi enviada uma versão digital do mesmo inquérito à base de dados de clientes Humana; por essa via foram obtidas 872 respostas. O total de respostas foi assim de 986.

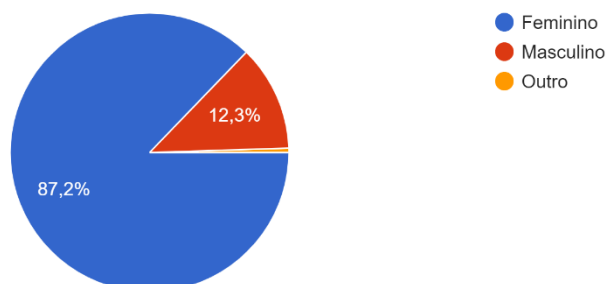
1) PERFIL DOS INQUIRIDOS

Mais de 60% dos inquiridos têm entre os 18 e os 40 anos. Isto não reflete necessariamente o perfil etário dos clientes, pois são sobretudo as faixas etárias mais jovens que subscrevem a newsletter e que por isso receberam o apelo ao preenchimento do inquérito. Quase 90% são mulheres.

Idade
986 respostas



Género
986 respostas

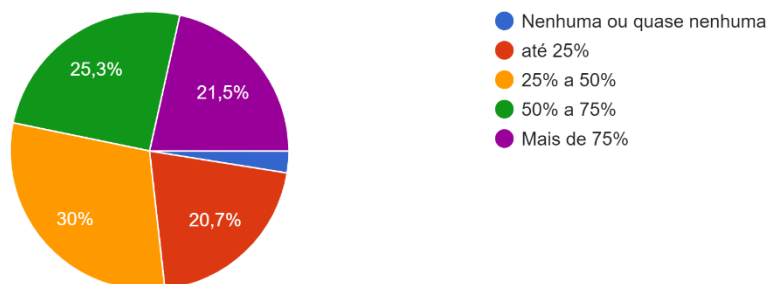


2) MOTIVAÇÕES E HÁBITOS DE CONSUMO

O cliente Humana tem um claro interesse em secondhand. 47% dos inquiridos diz possuir um guarda-roupa composto maioritariamente por roupa de segunda-mão.

Que percentagem de roupa no seu armário é de segunda-mão?

986 respostas

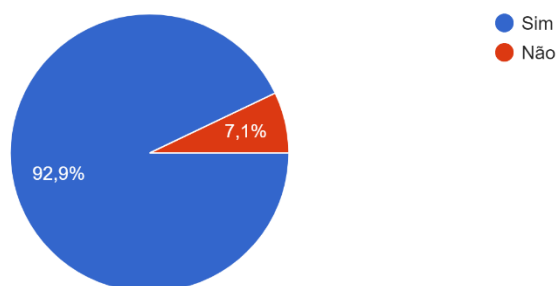


A esmagadora maioria dos clientes afirma que abdica de comprar uma peça nova se encontrar na Humana a peça pretendida. A “taxa de substituição” (compra de roupa nova que deixa de se realizar porque a necessidade é satisfeita via reutilização) é assim de 93% na Humana.

Ao adquirir uma peça na Humana, deixa de comprar um artigo semelhante numa loja clássica?

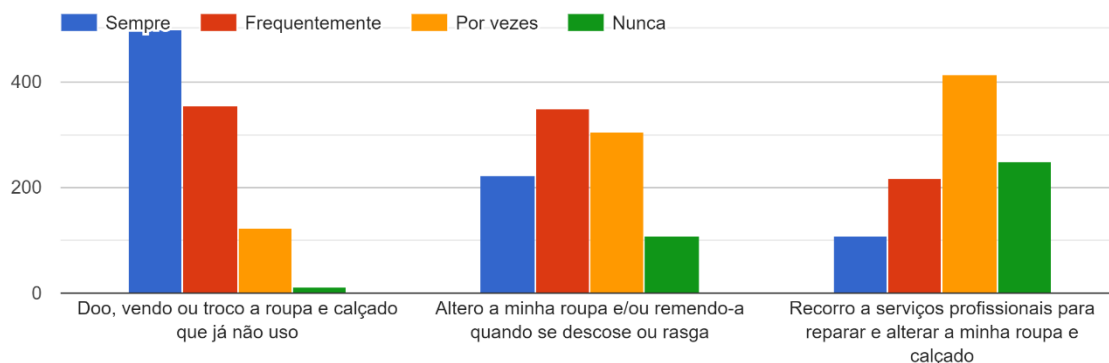
(Dito de outro modo: a compra secondhand substitui a compra de artigo novo?)

986 respostas



A doação, venda ou troca de roupa é um hábito muito prevalente entre os clientes (86% responde sempre ou frequentemente). Já o recurso a serviços profissionais para alteração ou reparação é infrequente ou inexistente para 67% dos inquiridos.

Classifique as seguintes afirmações:



As razões mais invocadas para comprar na Humana são em primeiro lugar o benefício ambiental (73% dos inquiridos), logo seguido pelo valor estético das peças (72%). A razão menos invocada é o valor social da compra (30%).

Porque compra na Humana? Escolha até três razões.

986 respostas

