

# بررسی رفتار مشتریان شرکتهای باربری (اسباب کشی)

آبان ماه ۱۴۰۰

# توضیحات پروژه

# اهداف و نتایج پروژه

هدف اصلی پروژه شناخت رفتار اسباب‌کشی در میان مردمان ایران می‌باشد، در راستای تحقق این هدف نتایج زیر حاصل شده است:

- شناخت ویژگی‌ها، نیازها، ترجیحات و رفتار مشتریان در رابطه با فرایند اسباب‌کشی

- شناخت دقیق مشتریان به لحاظ دموگرافیک (سن، جنسیت، وضعیت تاهل، کلاس اجتماعی-اقتصادی، استان محل سکونت و...)

- شناخت رفتار رسانه‌ای مشتریان جهت برنامه‌ریزی بهینه‌تر برای برنامه‌های آتی بازاریابی

- شناخت عادات رفتار خرید اینترنتی

- شناخت دقیق رقبا (آگاهی از برند و ...)

- و....

# بررسی شاخص‌های پاسخ‌دهی در کانال‌های توزیع

ابزار پاسخ‌دهی به پرسشنامه	میانگین زمان پاسخ به پرسشنامه	نرخ پاسخ‌دهی	تعداد پاسخ‌های ثبت شده	تعداد بازدید پرسشنامه	کانال توزیع پرسشنامه
۹۲٪ موبایل	۸:۲۶	۵۵٪	۹۰۶	۲۵۸۳	تلگرام

# فرایند اجرای پروژه

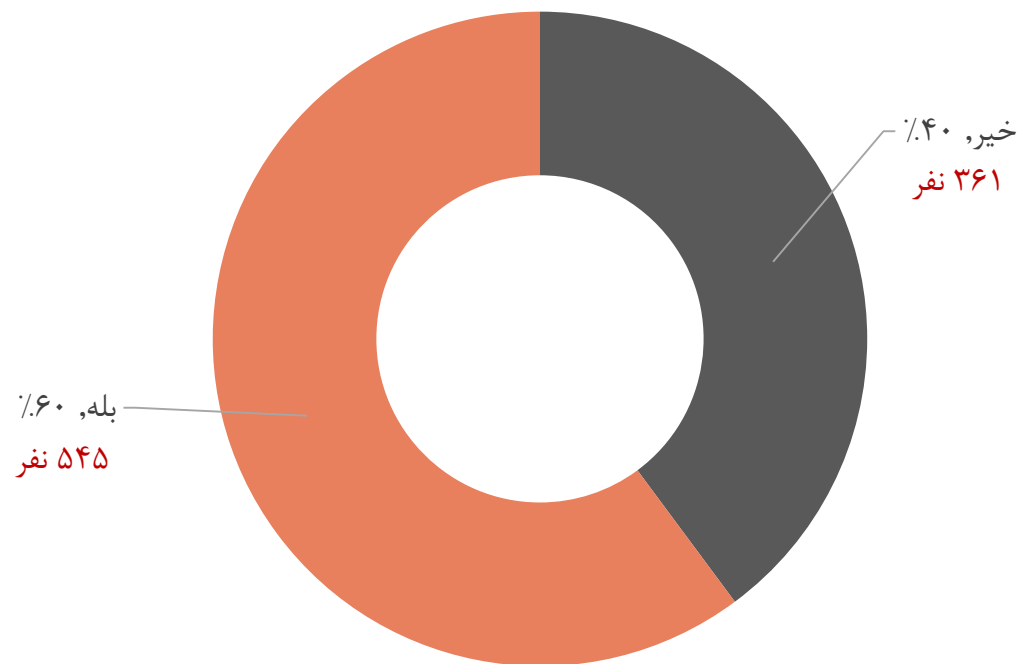
جهت اجرای این پروژه، فرایند زیر انجام شده است:

- 1 طراحی گایدلاین مصاحبه با ذی‌نفعان پروژه
- 1 مصاحبه با ذی‌نفعان پروژه
- 2 طراحی پرسشنامه نهایی
- 2 توزیع پرسشنامه
- 3 آماده‌سازی داده‌ها جهت تحلیل
- 4 تحلیل داده‌ها
- 5 ارائه گزارش نهایی

# بررسی رفتار سفارش

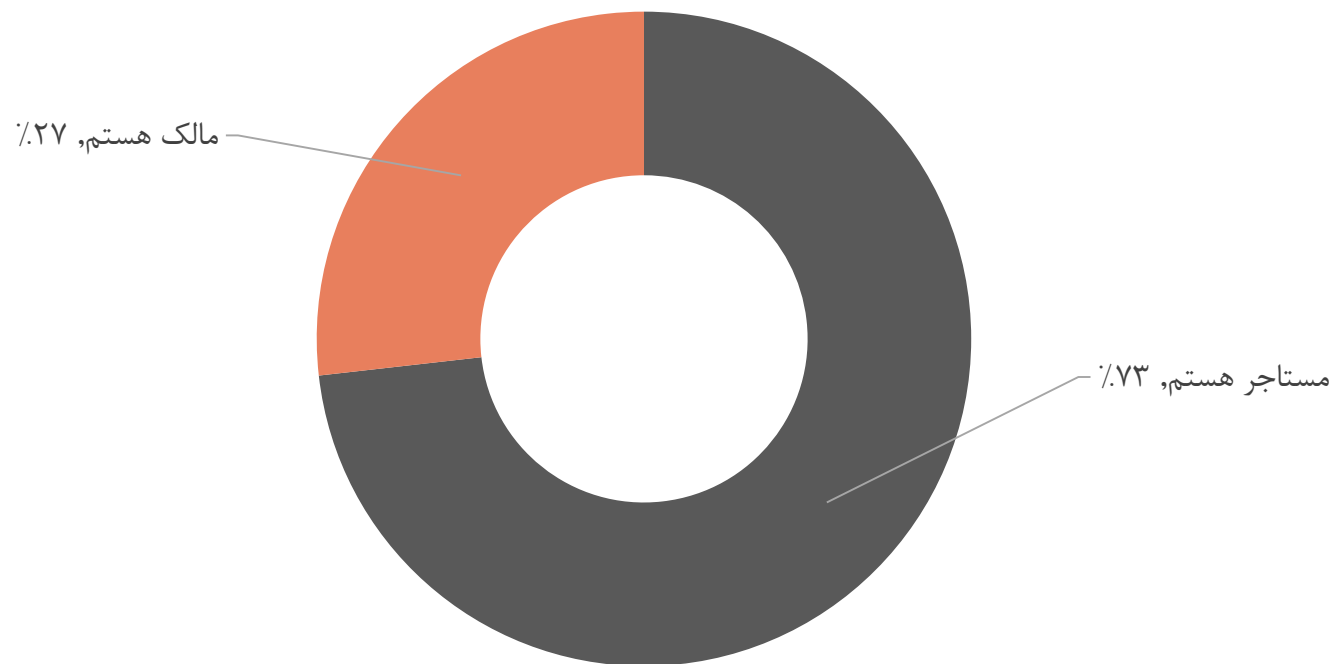
## آیا در در دو سال اخیر اسباب‌کشی داشته‌اید؟

۹۰۶ نفر



## کدامیک از موارد زیر در مورد شما صحیح است؟

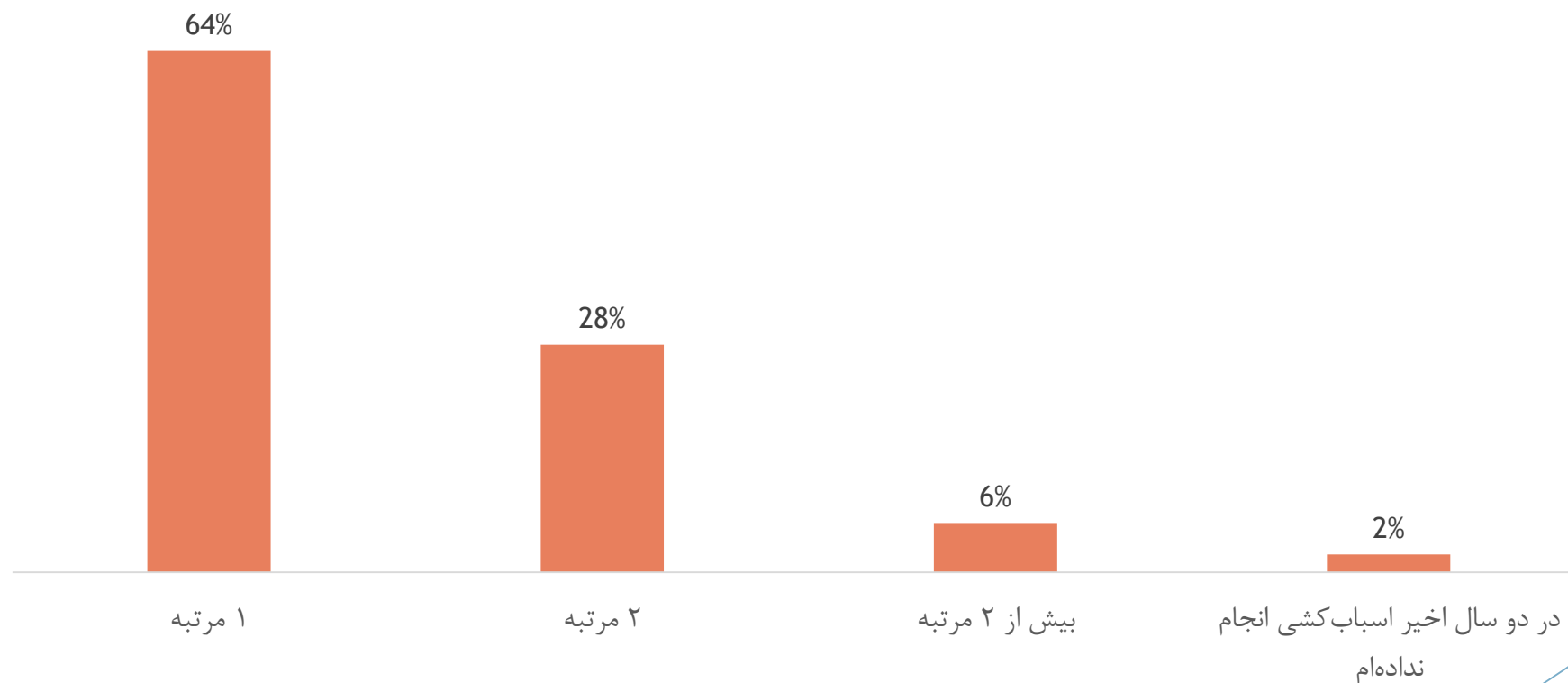
۵۴۵ نفر





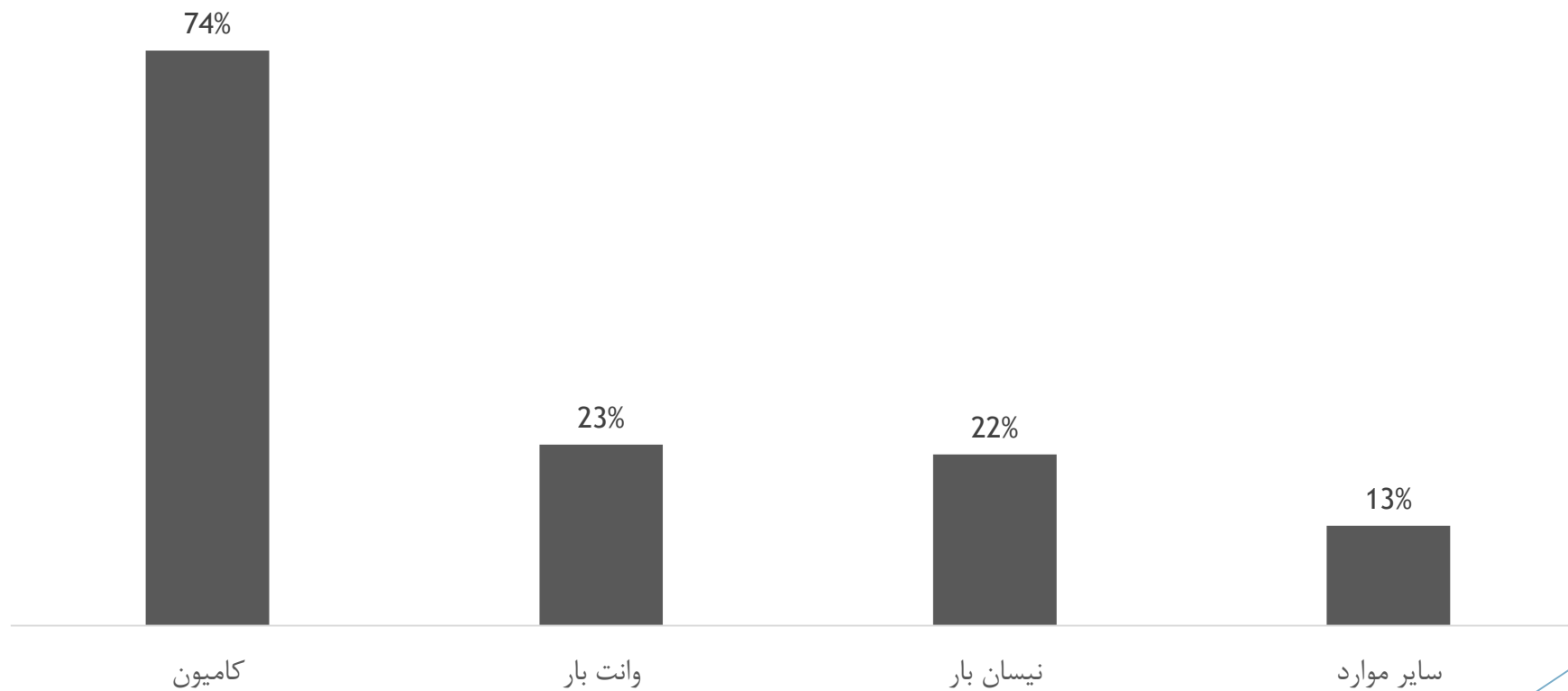
## در دو سال اخیر چند مرتبه اسباب‌کشی انجام داده‌اید؟

۵۴۵ نفر



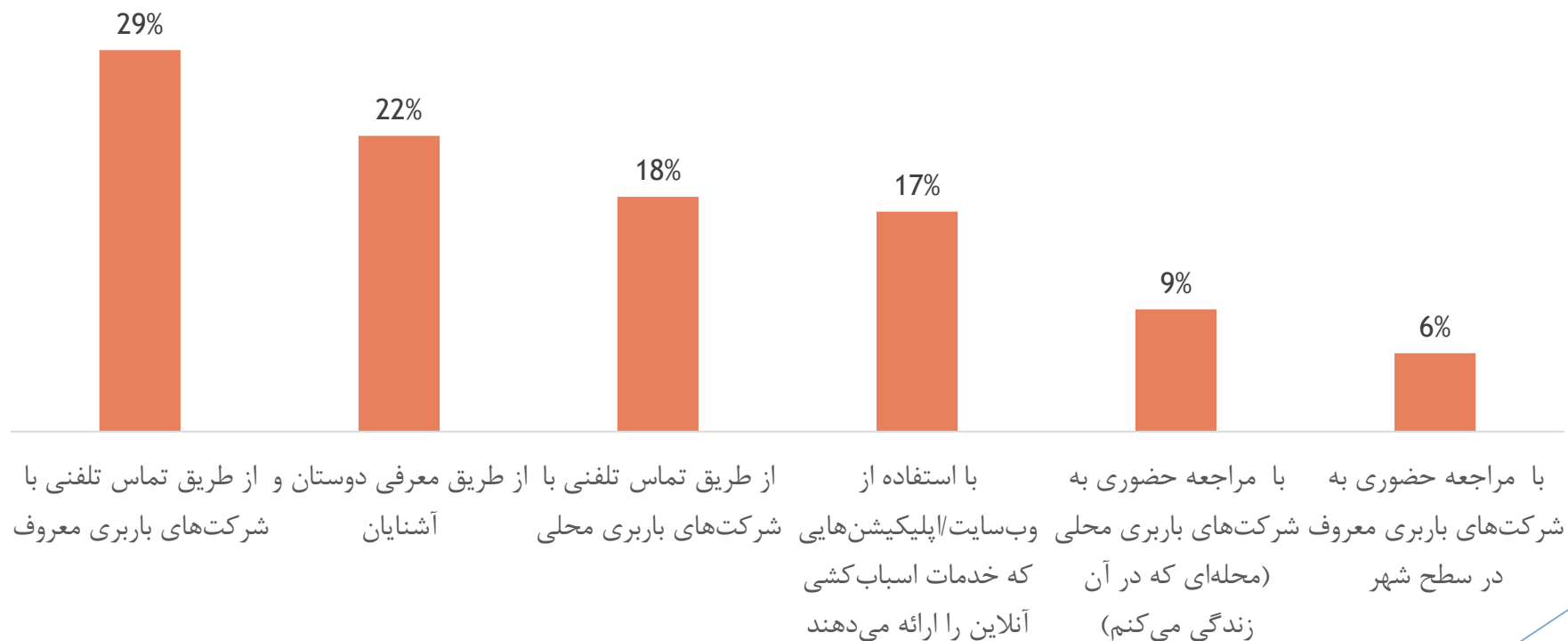
## جهت باربری از کدامیک از موارد زیر استفاده کرده‌اید؟

۵۴۵ نفر



## در صورتی که نیاز به خدمات اسباب‌کشی داشته باشید از چه طریقی اقدام می‌کنید؟

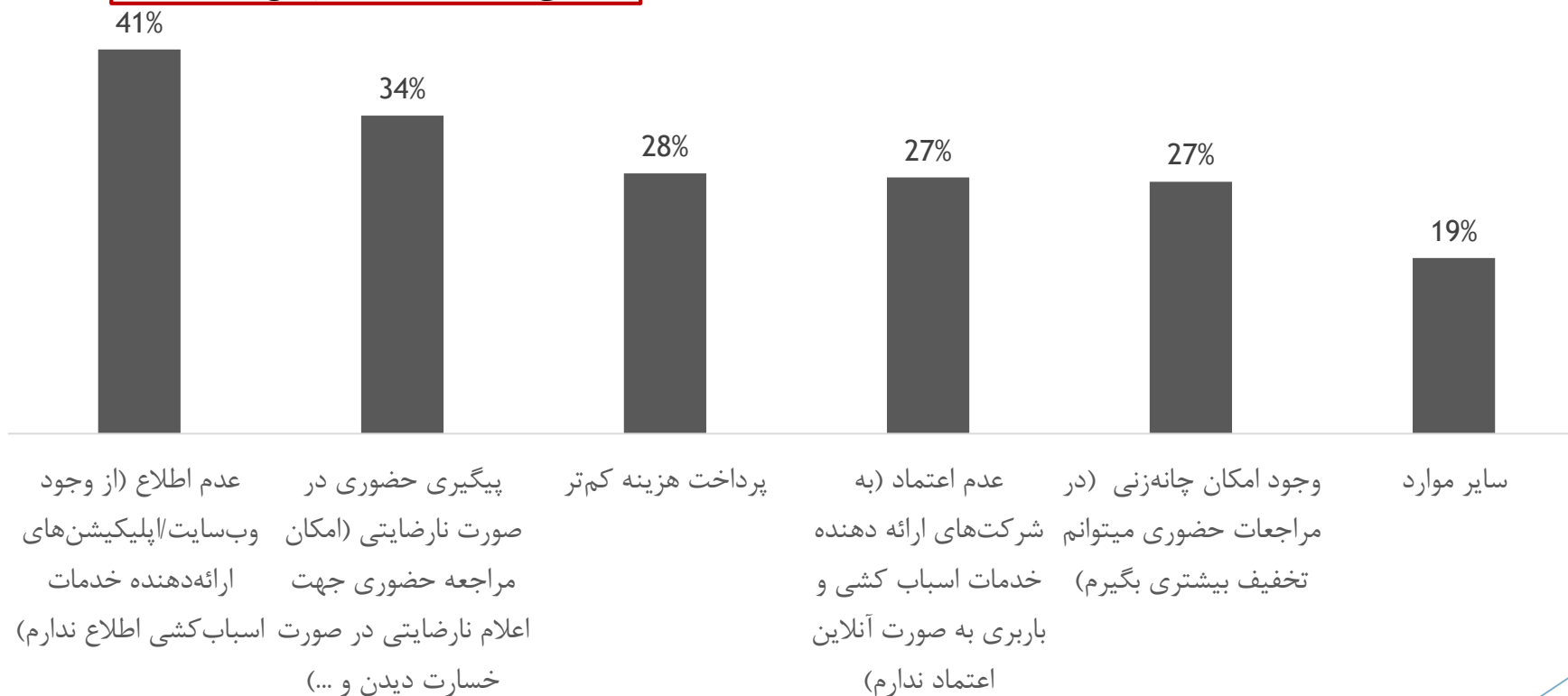
۵۴۵ نفر



## چرا از خدمات اسباب‌کشی به صورت آنلاین (مراجعه حضوری و یا تماس تلفنی) استفاده می‌کنید؟

✓ ۴۵۵ نفر

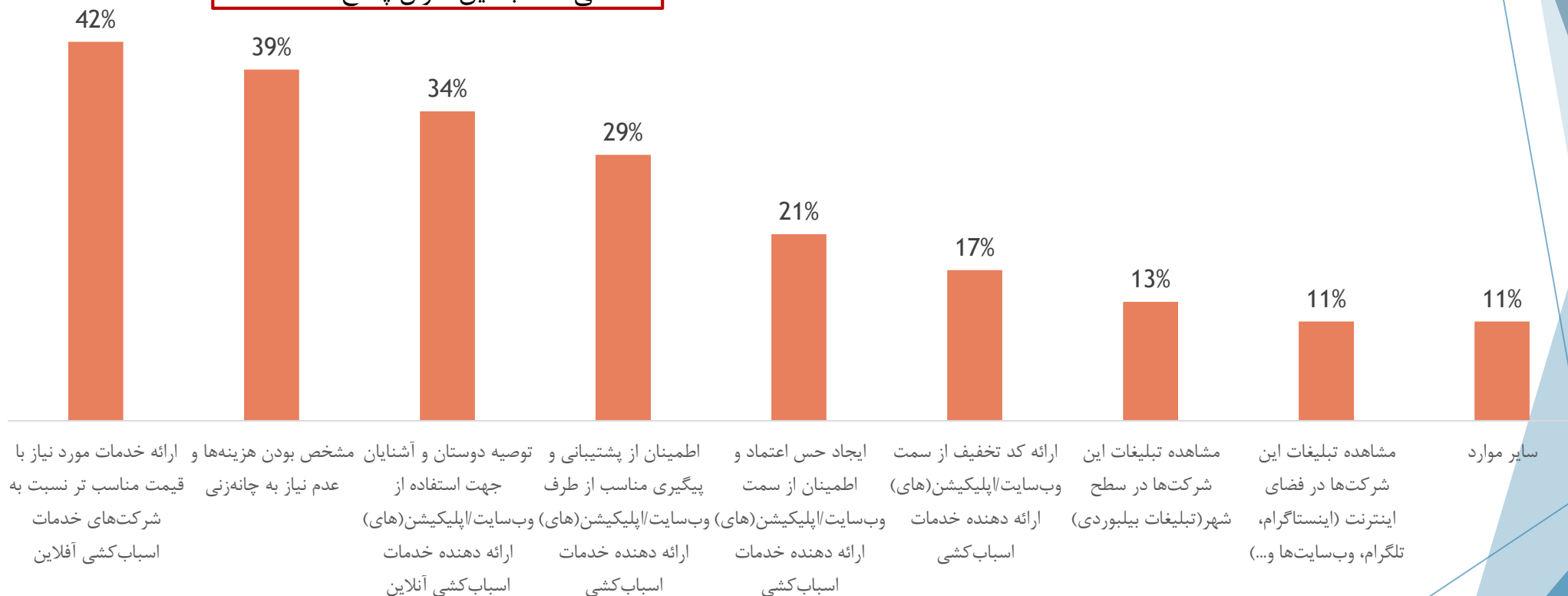
۴۵۵ نفری که از روش‌های آنلاین استفاده می‌کنند به این سوال پاسخ دادند.



## چه عواملی شما را ترغیب می کند تا از طریق شرکت های ارائه دهنده خدمات اسباب کشی و باربری آنلاین اقدام به اسباب کشی کنید؟

✓ ۴۵۵ نفر

۴۵۵ نفری که از روش های آنلاین استفاده می کنند به این سوال پاسخ دادند.

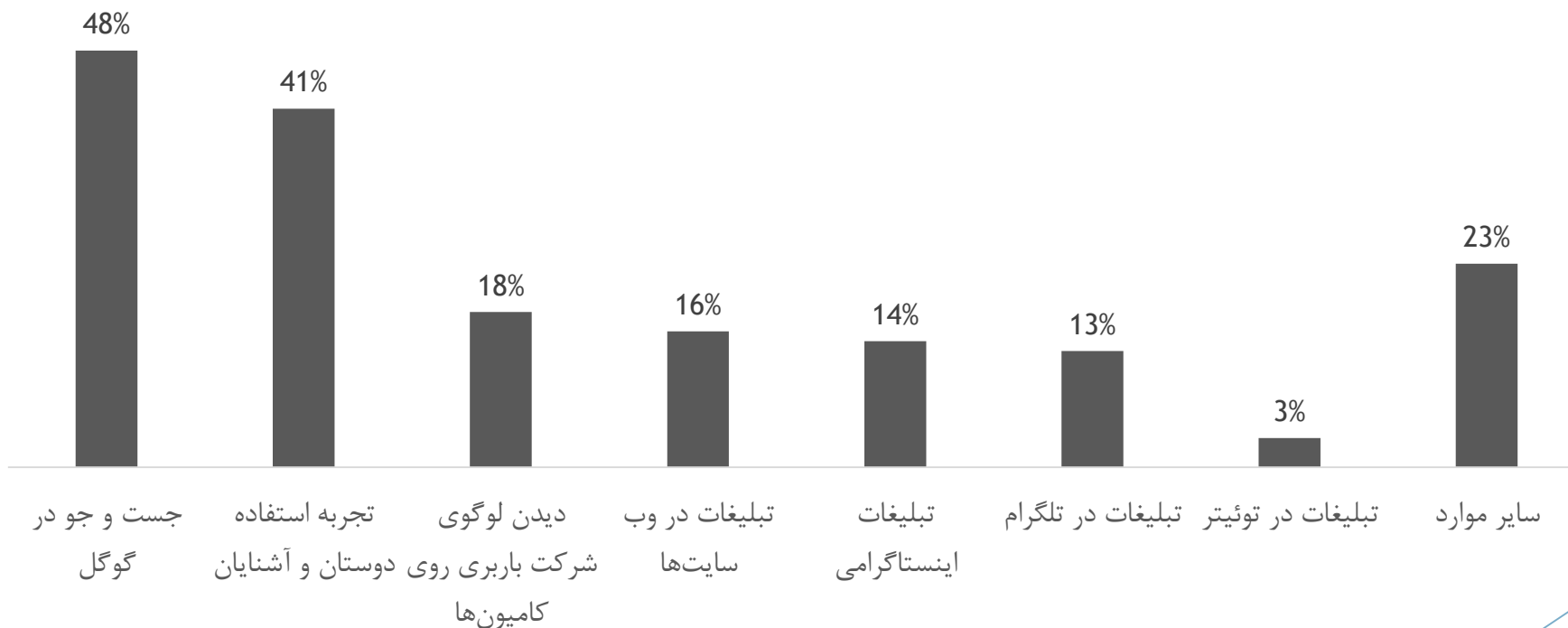


جابجایی تخصصی و هوشمند بار

## از چه طریقی با وبسایت/اپلیکیشن ارائه‌دهنده خدمات اسباب‌کشی که از آن استفاده کرده‌اید آشنا شدید؟

۹۰ نفر

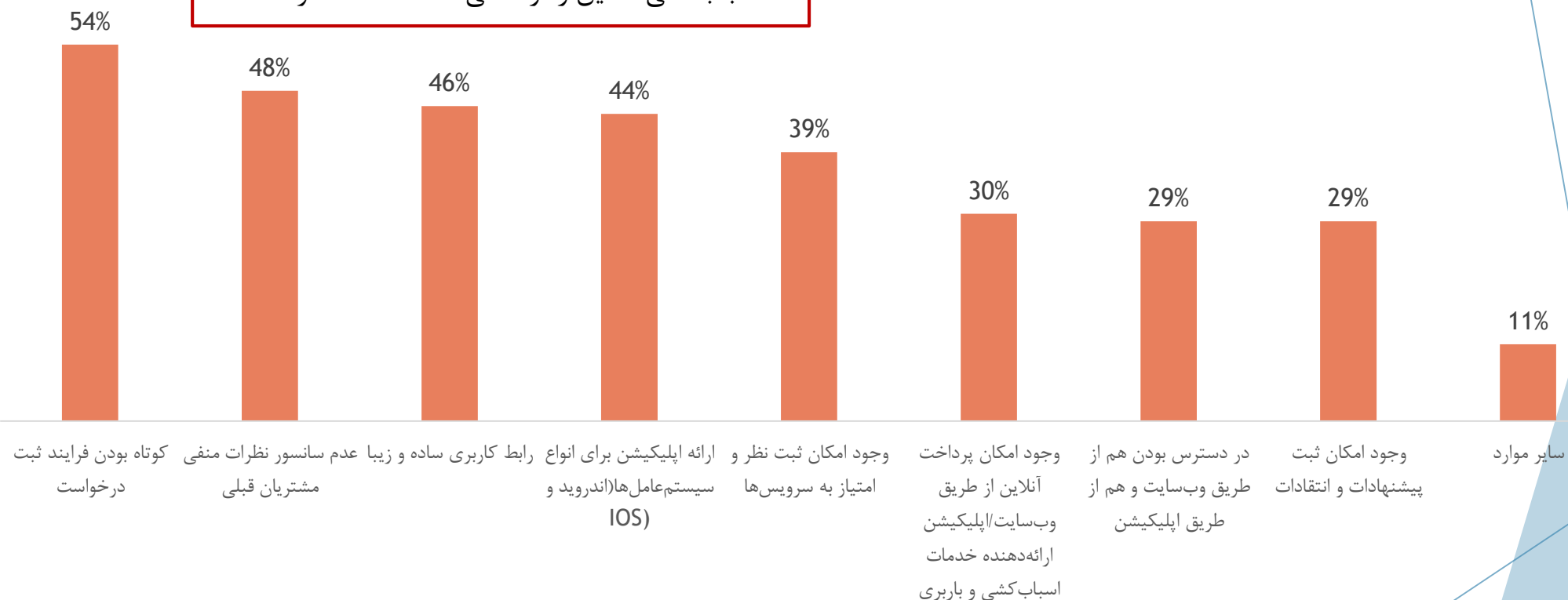
۹۰ نفری که از وبسایت/اپلیکیشن‌هایی که خدمات اسباب‌کشی آنلاین را ارائه می‌دهند استفاده کرده‌اند.



## چه فاکتورهایی در انتخاب وبسایت/اپلیکیشن‌های ارائه دهنده خدمات باربری و اسباب‌کشی برای شما اهمیت دارد؟

۹۰ نفر

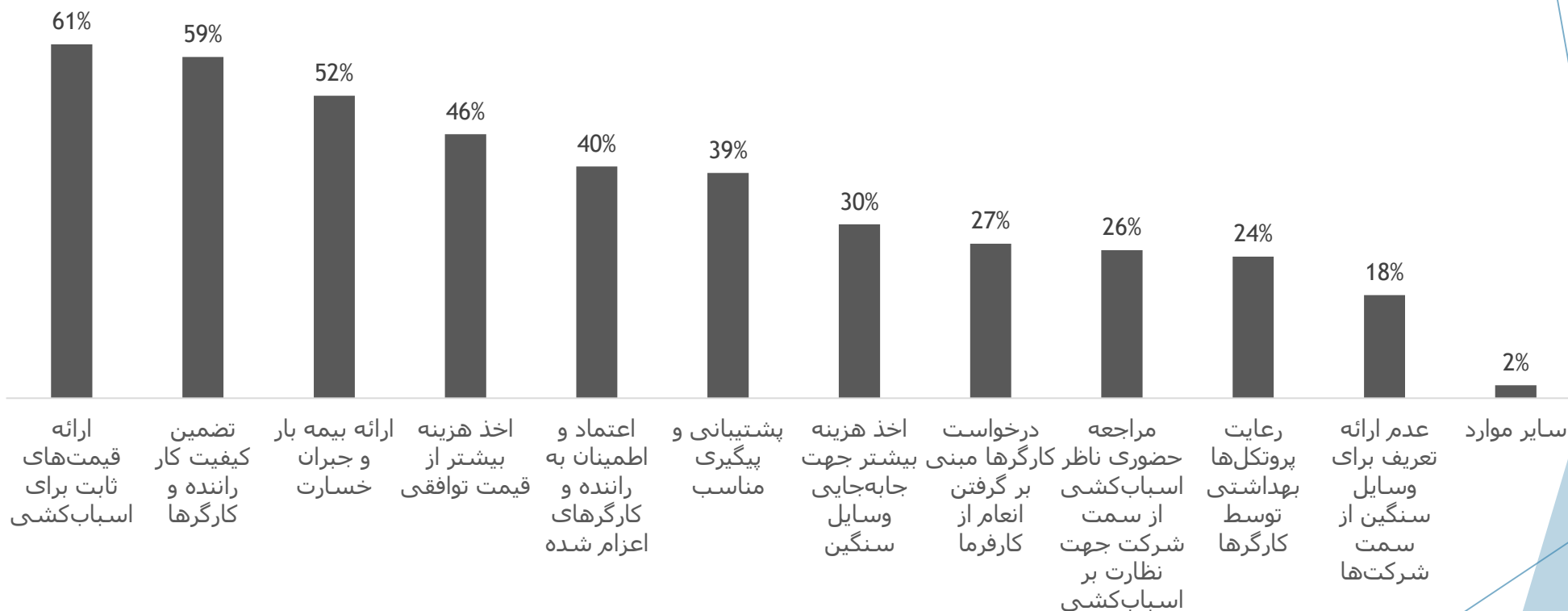
۹۰ نفری که از وبسایت/اپلیکیشن‌هایی که خدمات اسباب‌کشی آنلاین را ارائه می‌دهند استفاده کرده‌اند.



## چه دغدغه‌هایی در مورد استفاده وبسایت/اپلیکیشن‌های ارائه دهنده خدمات باربری و اسباب‌کشی دارید؟

۹۰ نفر

۹۰ نفری که از وبسایت/اپلیکیشن‌هایی که خدمات اسباب‌کشی آنلاین را ارائه می‌دهند استفاده کرده‌اند.

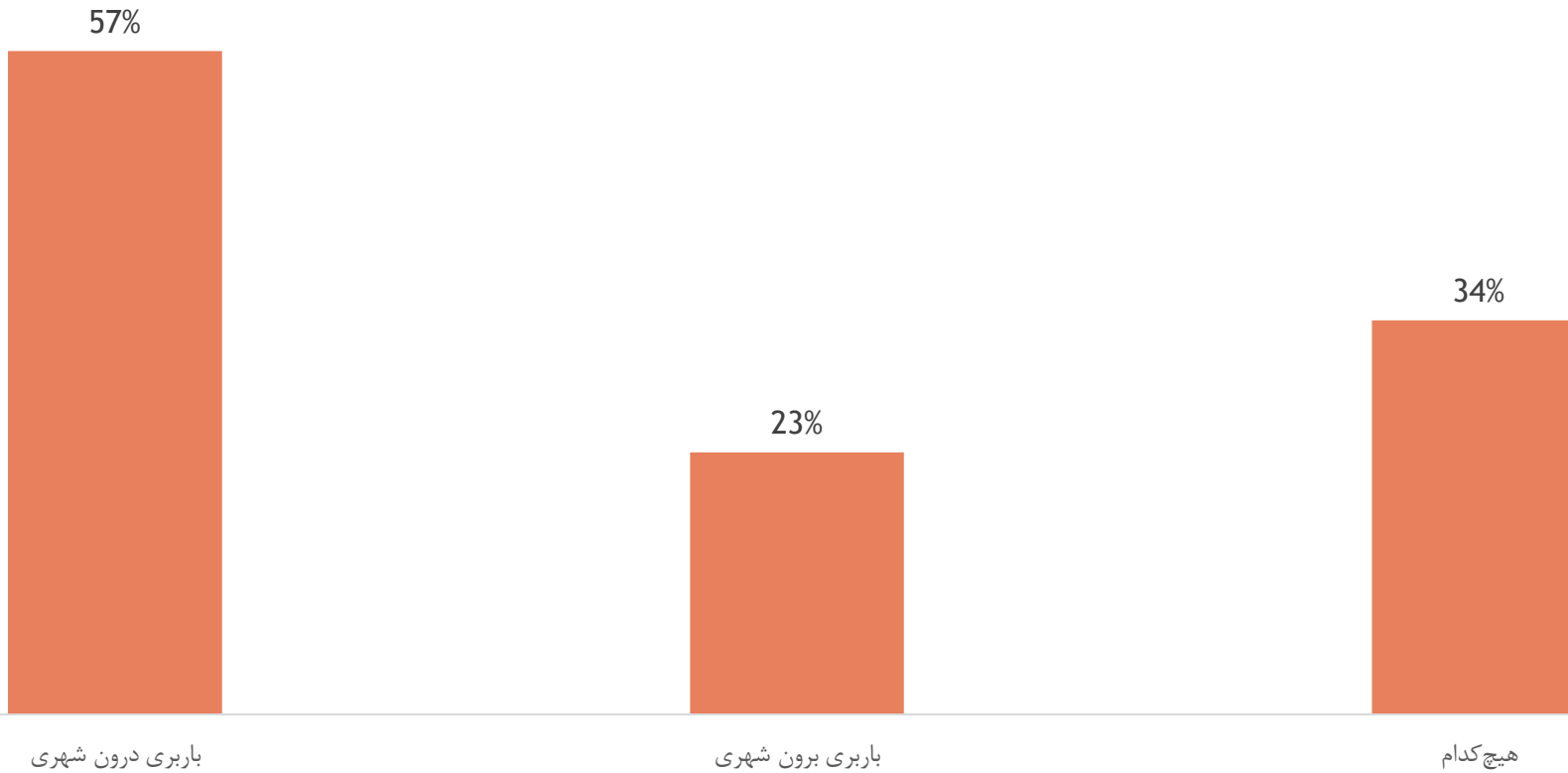


جابجایی تخصصی و هوشمند بار



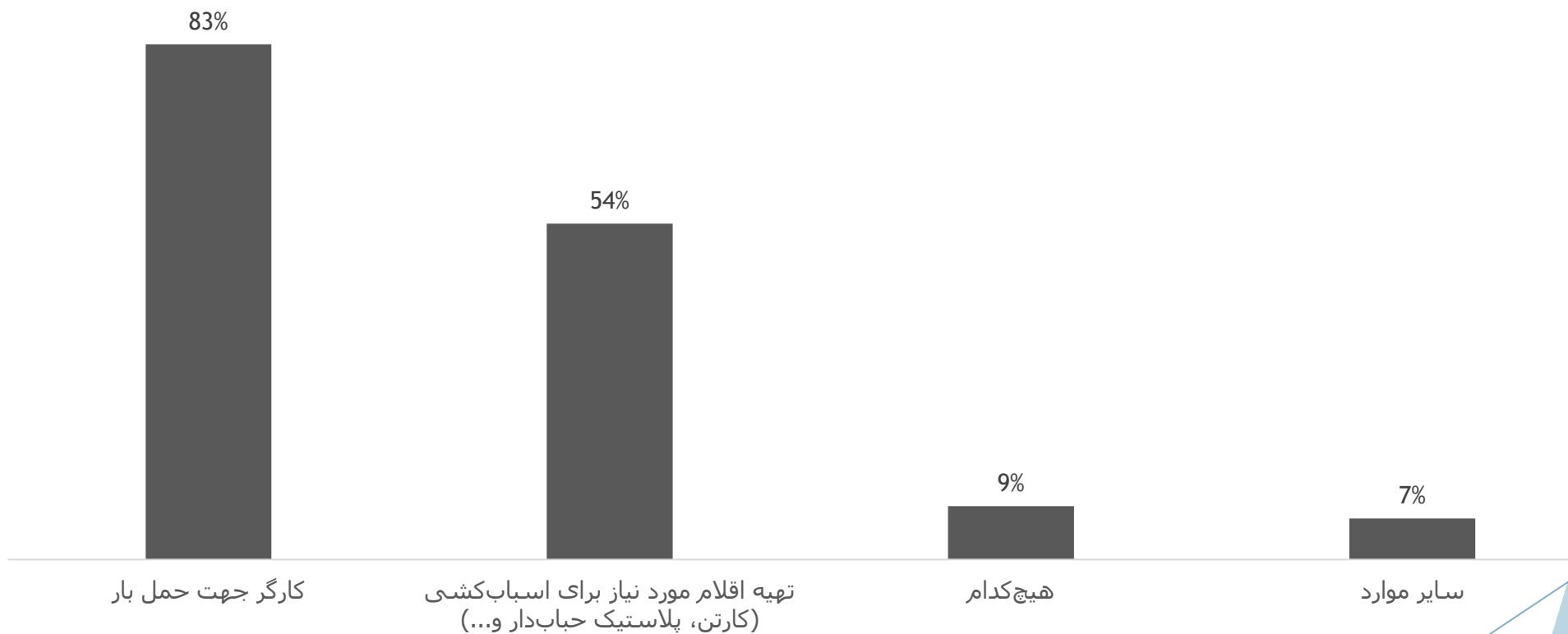
## در دو سال اخیر از کدام یک از خدمات زیر استفاده کرده‌اید؟

۹۰۶ نفر



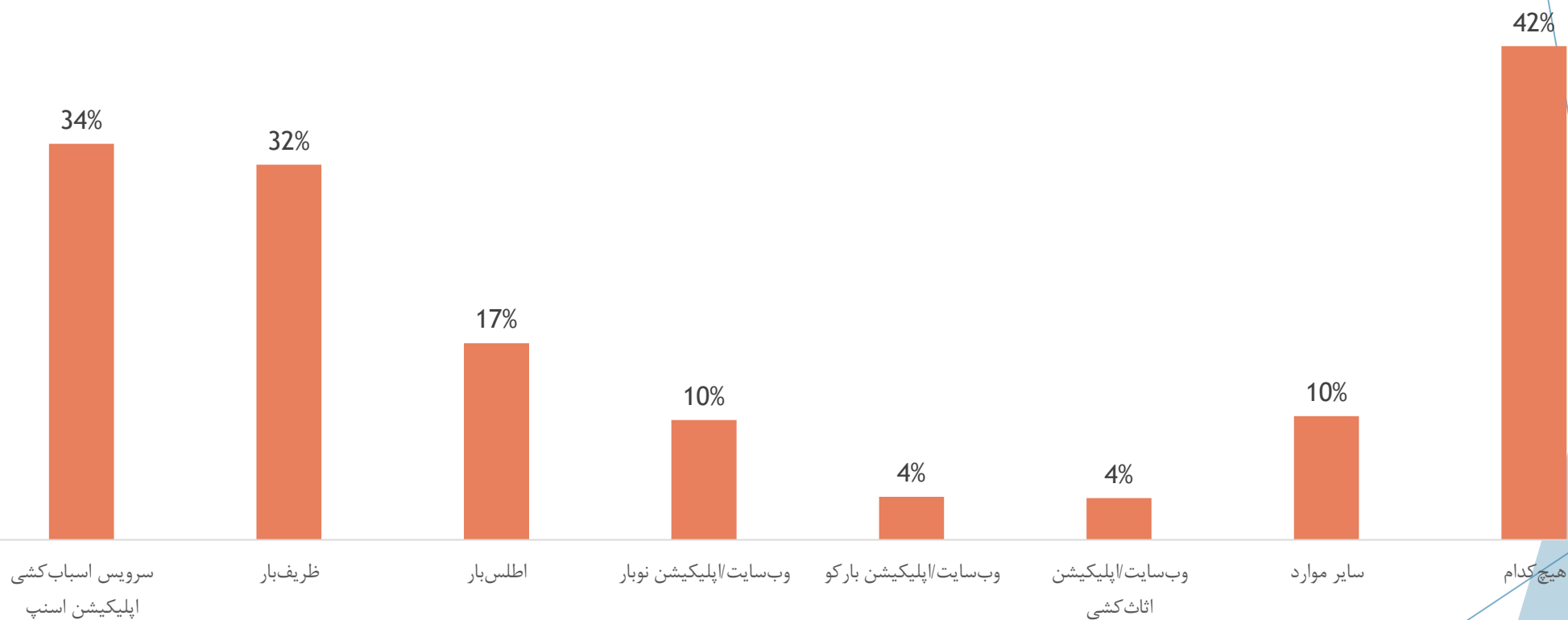
## در کنار خدمت حمل بار در فرایند اسباب‌کشی، احتمال دارد از کدام‌یک از خدمات زیر استفاده کنید؟

۹۰۶ نفر



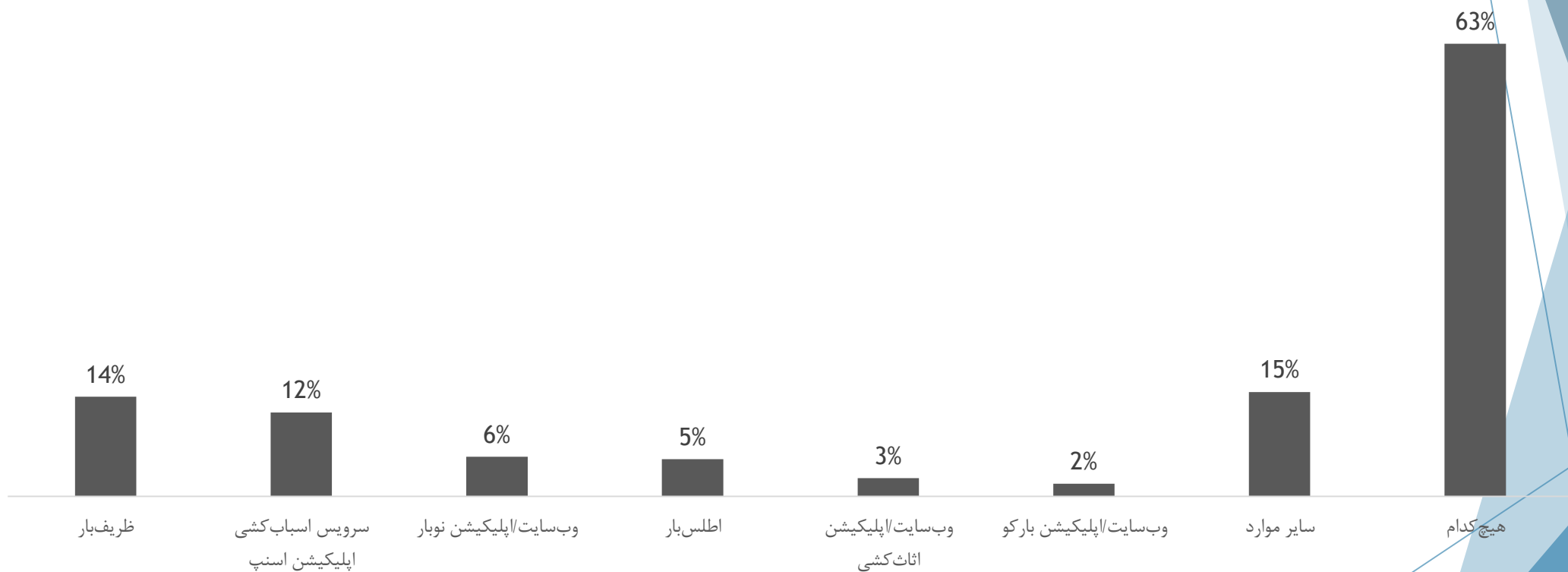
## کدام یک از شرکت‌های ارائه دهنده خدمات اسباب‌کشی و باربری زیر را می‌شناسید؟

۹۰۶ نفر



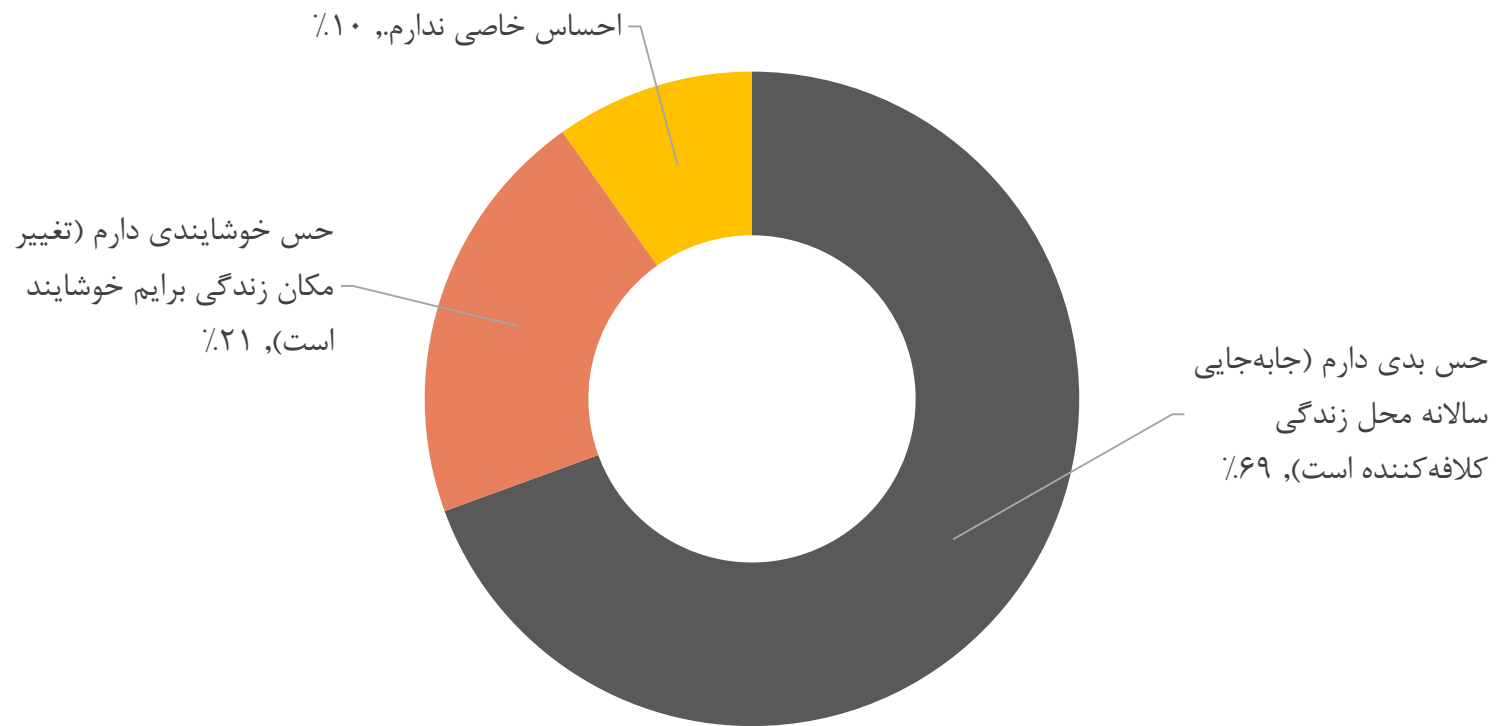
## از خدمات کدام یک از شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات اسباب‌کشی و باربری زیر استفاده کرده‌اید؟

۹۰۶ نفر



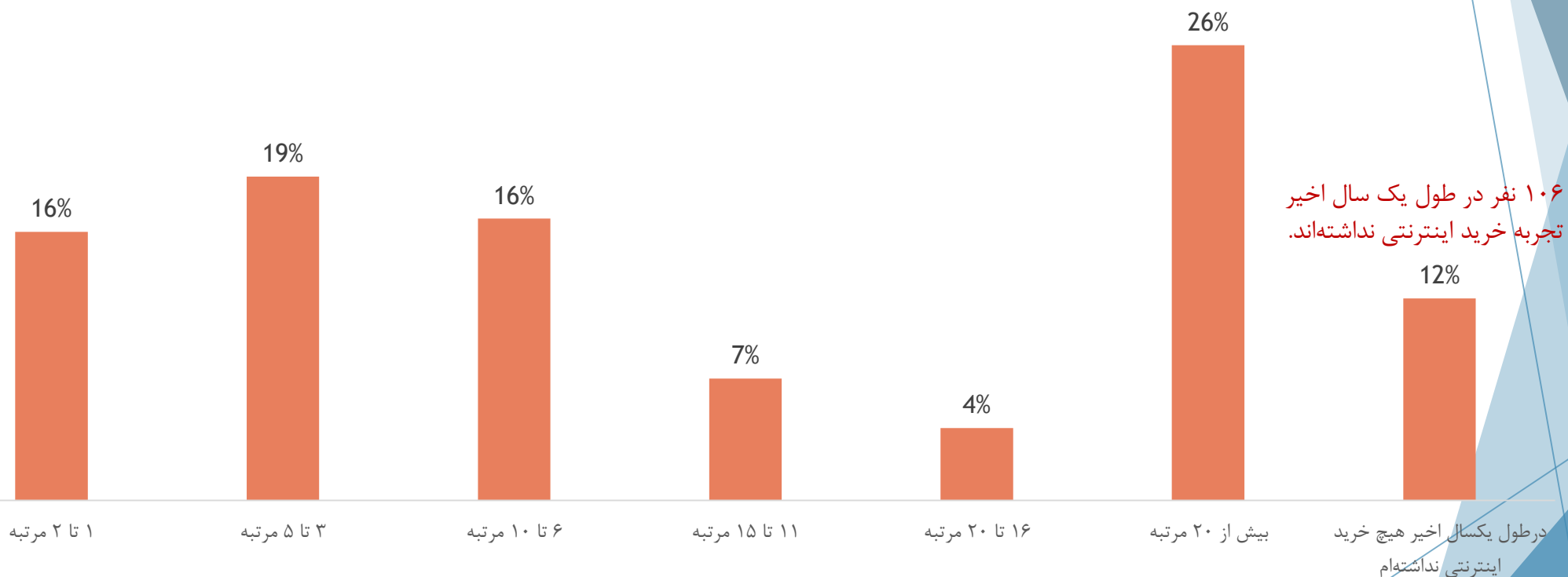
## به طور کلی نسبت به فرایند اسباب‌کشی چه حسی دارید؟

۹۰۶ نفر



## به طور کلی در یک سال اخیر چند مرتبه انواع کالا و خدمات را به صورت اینترنتی خریداری کرده‌اید؟

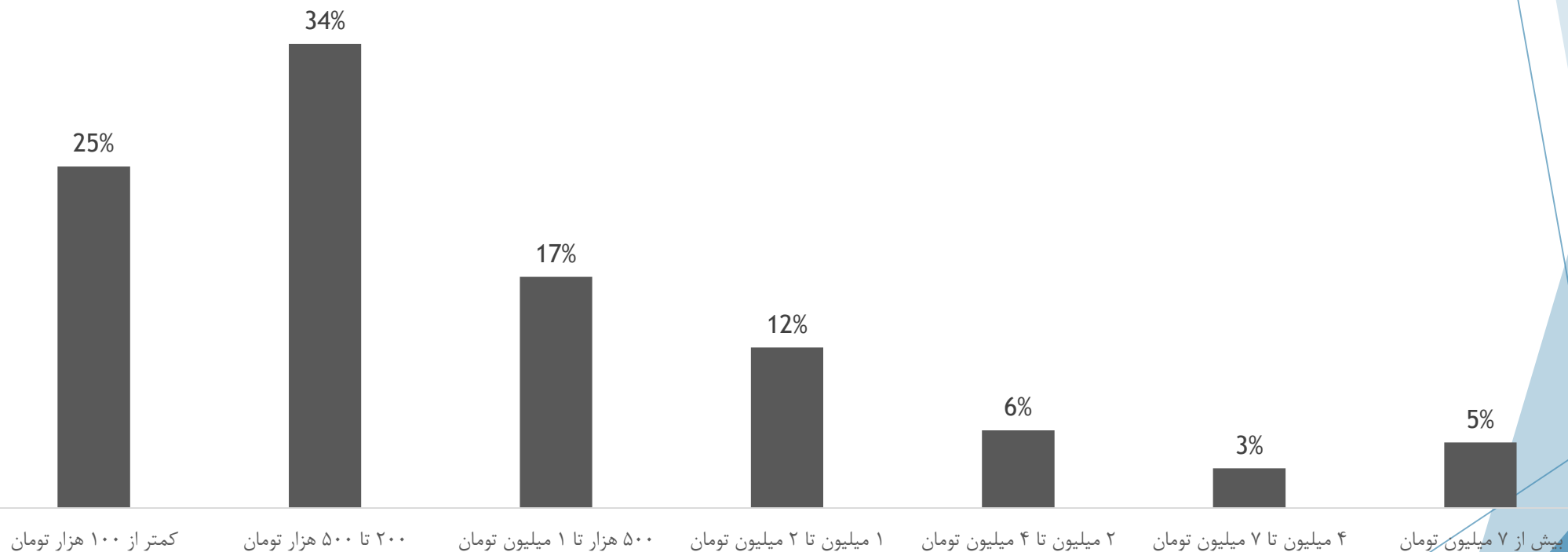
۹۰۶ نفر



## به طور متوسط و به صورت ماهیانه چه مبلغی را برای خرید اینترنتی می پردازید؟

۸۰۰ نفر

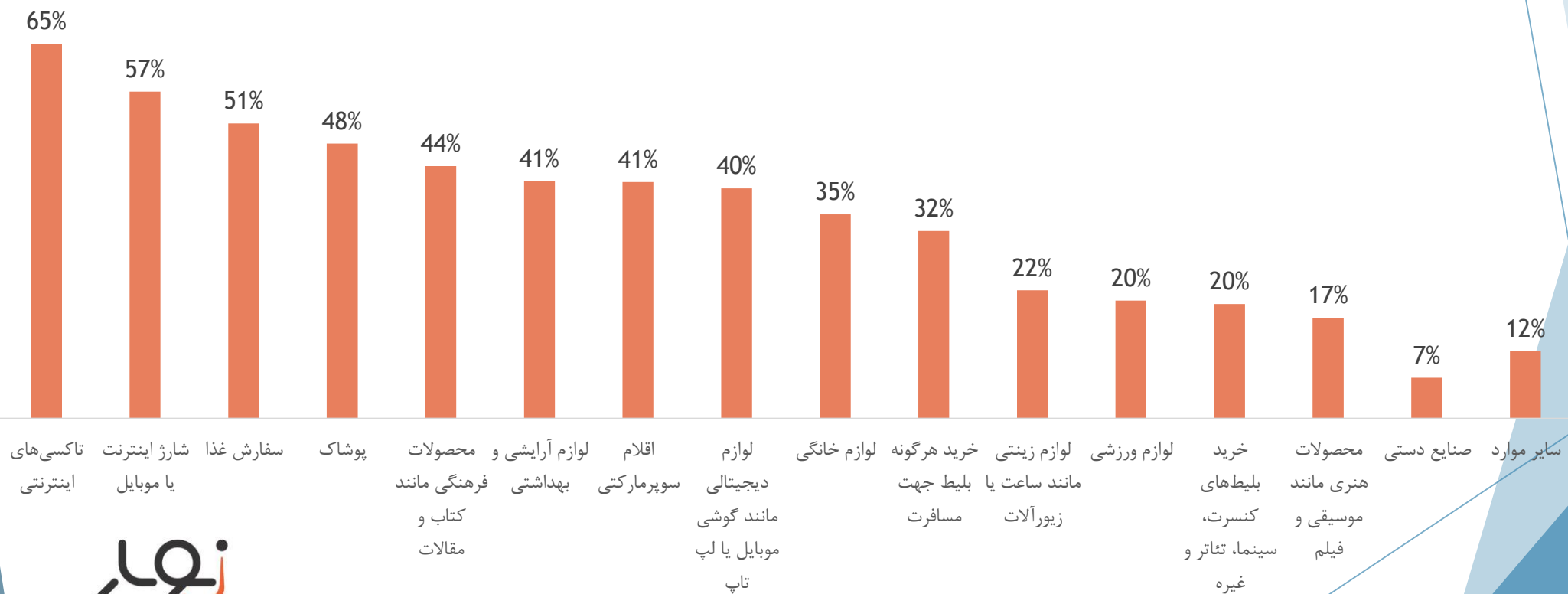
۸۰۰ نفری که در یک سال اخیر تجربه خرید اینترنتی را داشته‌اند به این سوال پاسخ دادند.



## در طول یک سال اخیر چه محصولاتی را به صورت اینترنتی خریداری کرده‌اید؟

۸۰۰ نفر

۸۰۰ نفری که در یک سال اخیر تجربه خرید اینترنتی را داشته‌اند به این سوال پاسخ دادند.

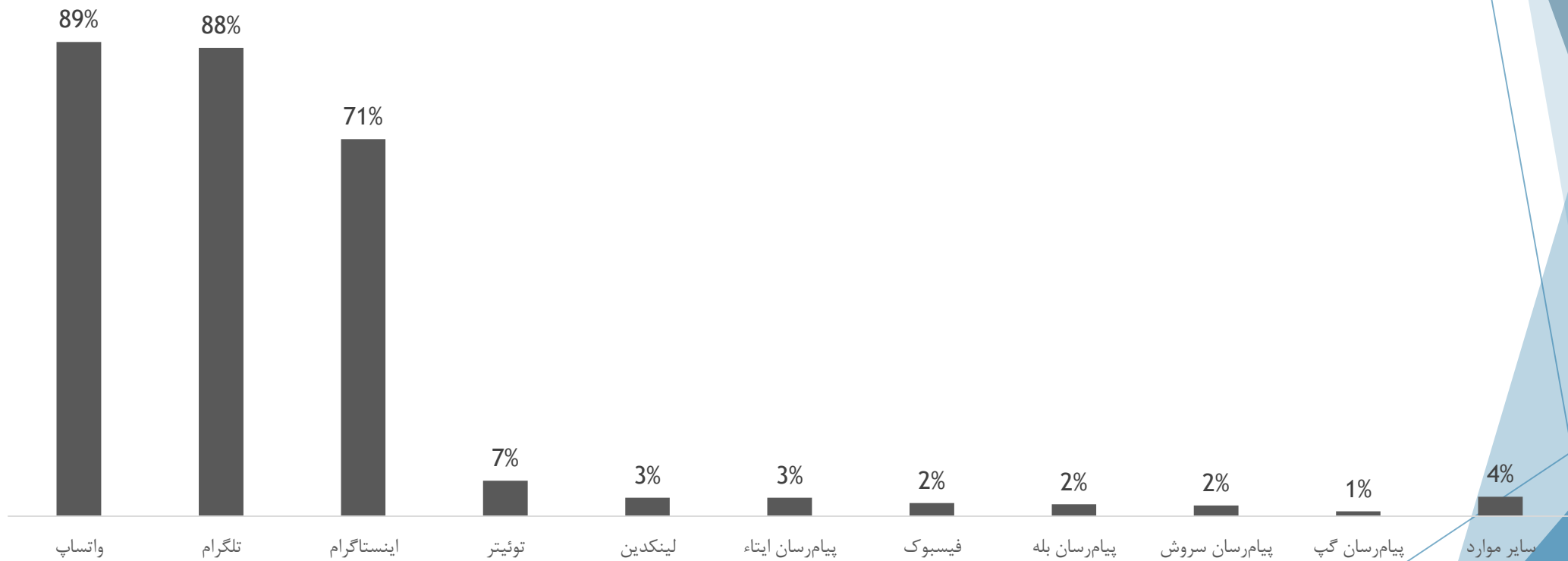


جابجایی تخصصی و هوشمند بار



## سه شبکه اجتماعی یا پیام‌رسانی که بیشترین استفاده را از آنها می‌کنید کدام‌ها هستند؟

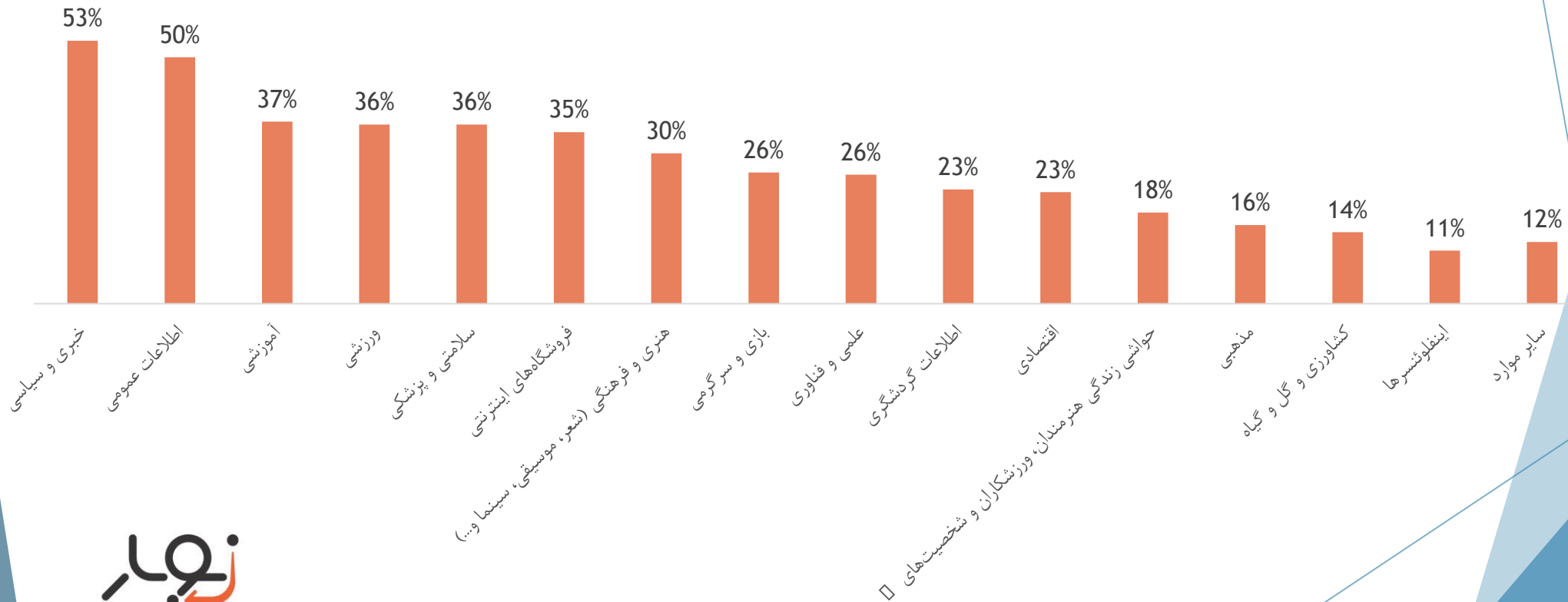
۹۰۶ نفر



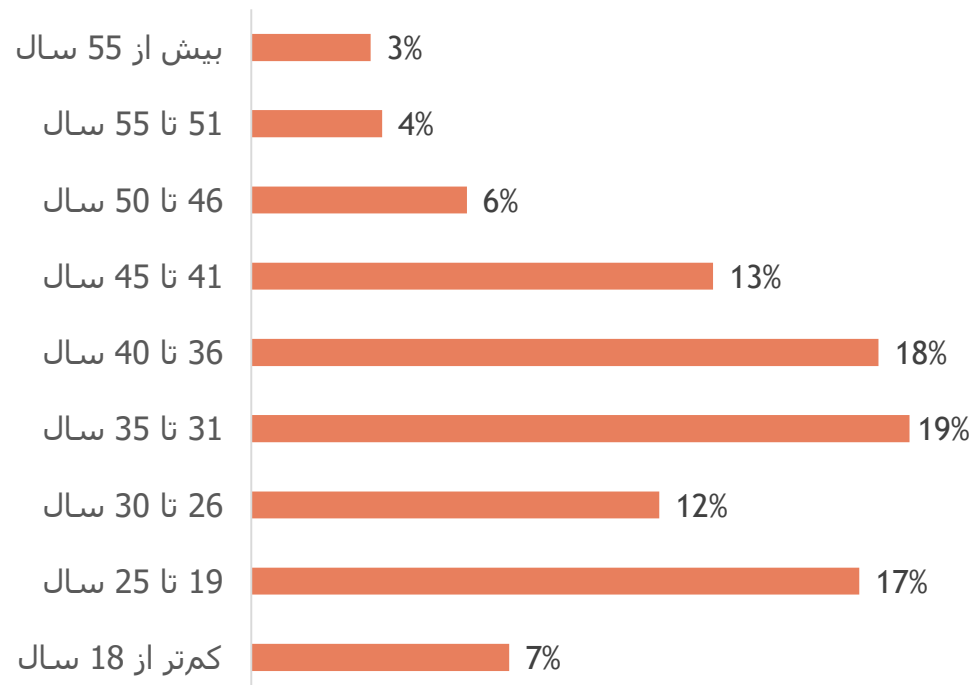
جابجایی تخصصی و هوشمند بار

## معمولا مطالب مرتبط با کدام موضوعات را در رسانه‌ها دنبال می‌کنید؟

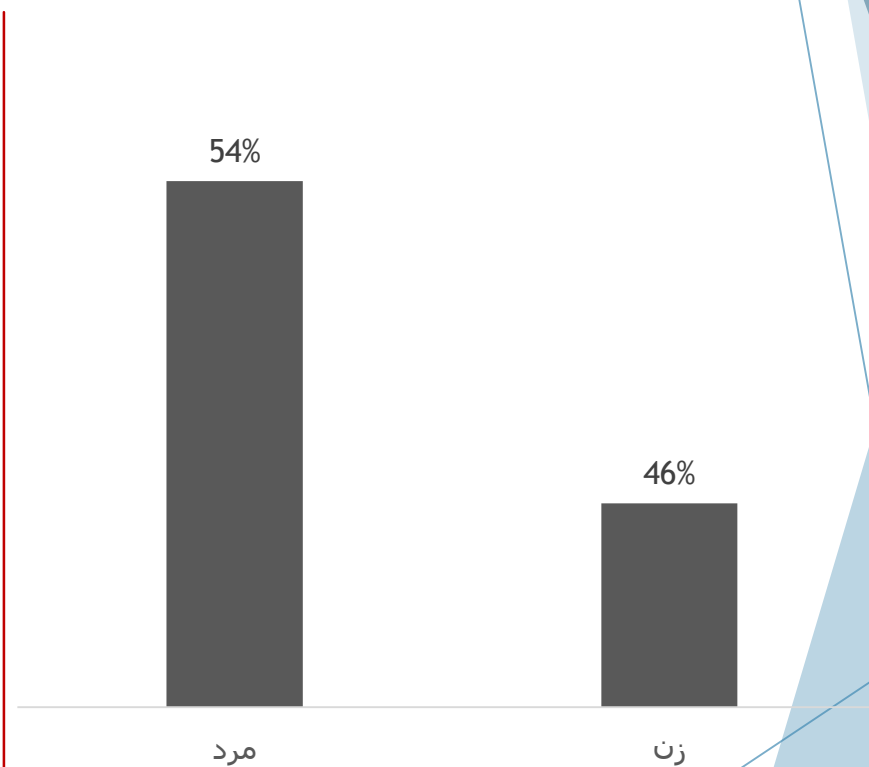
۹۰۶ نفر



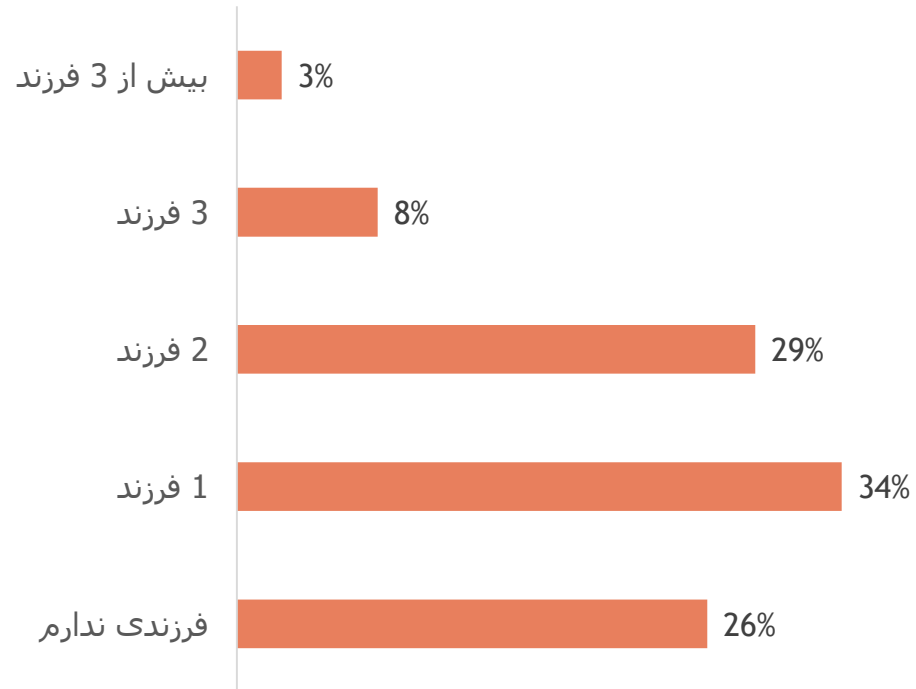
## سن



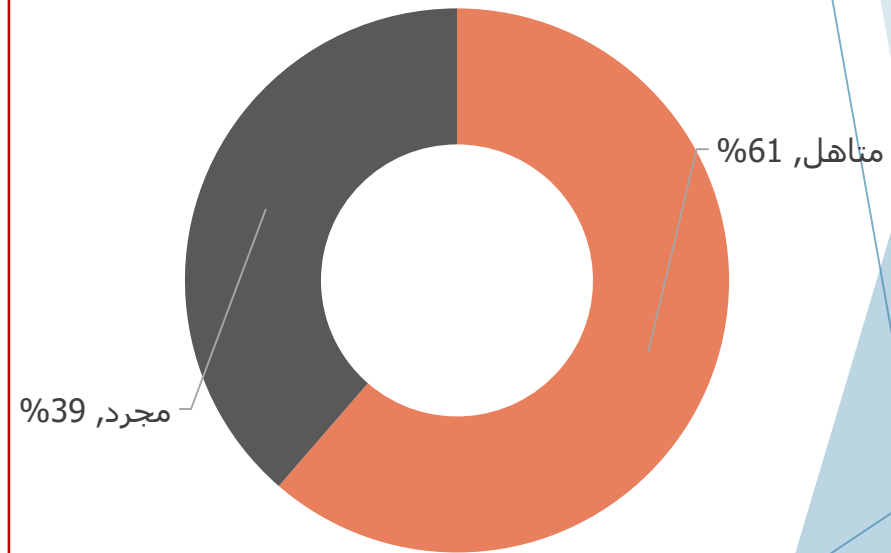
## جنسیت



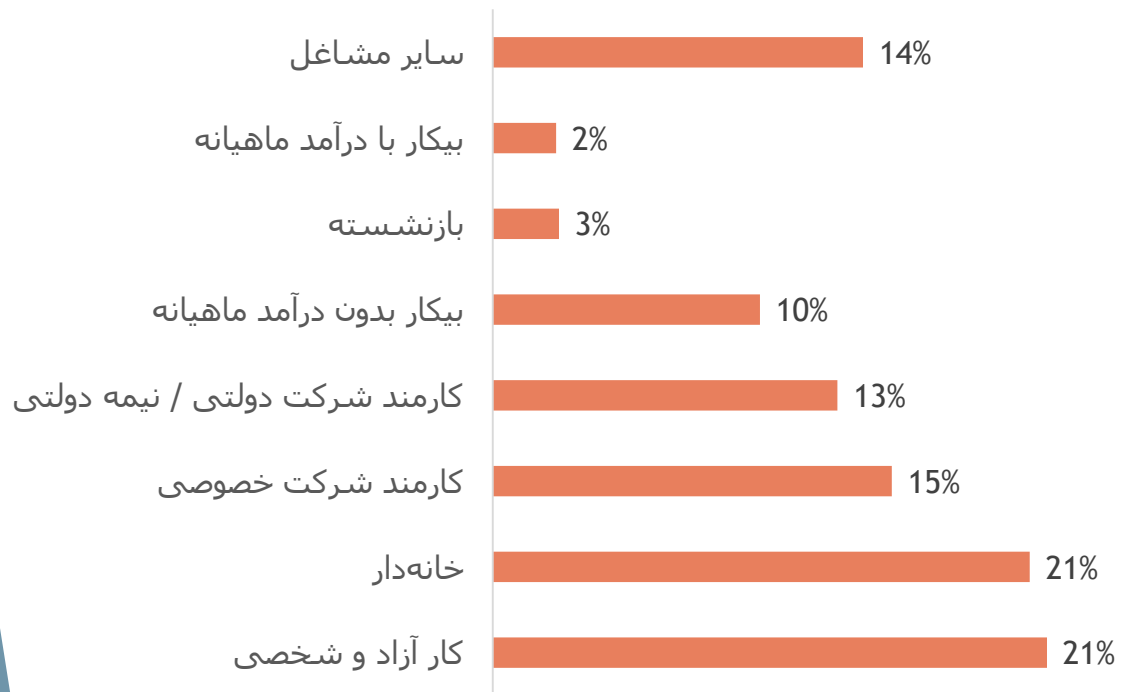
### تعداد فرزند



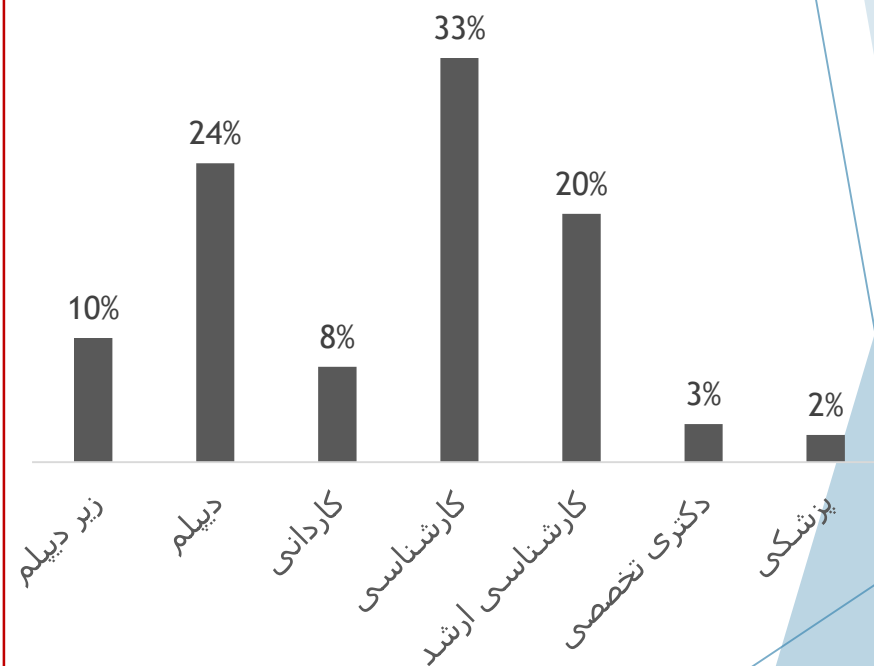
### وضعیت تاهل



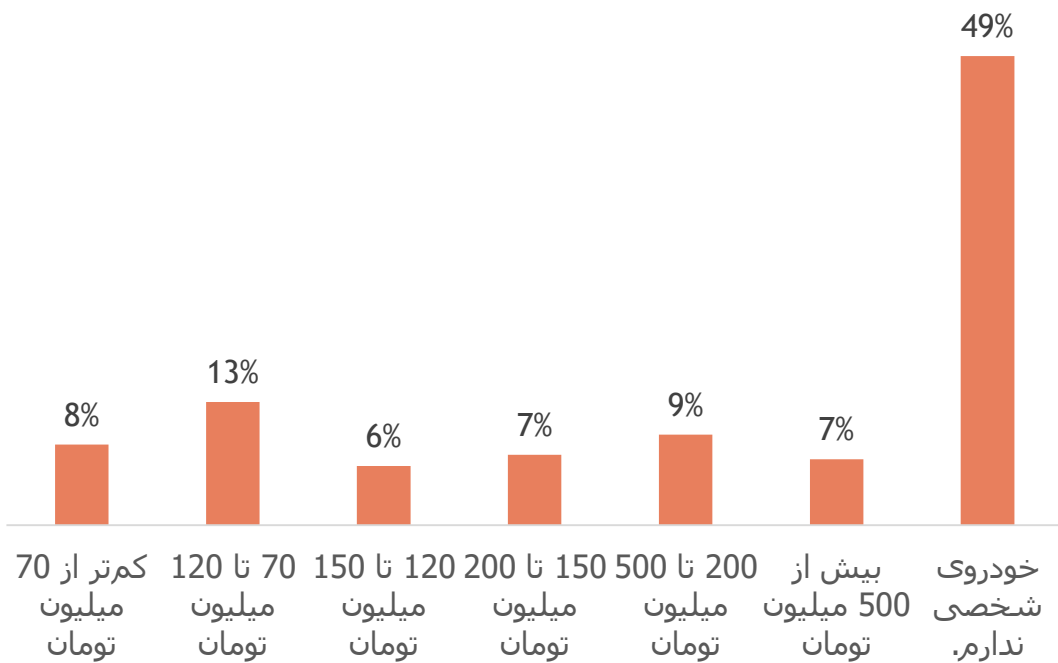
## شغل



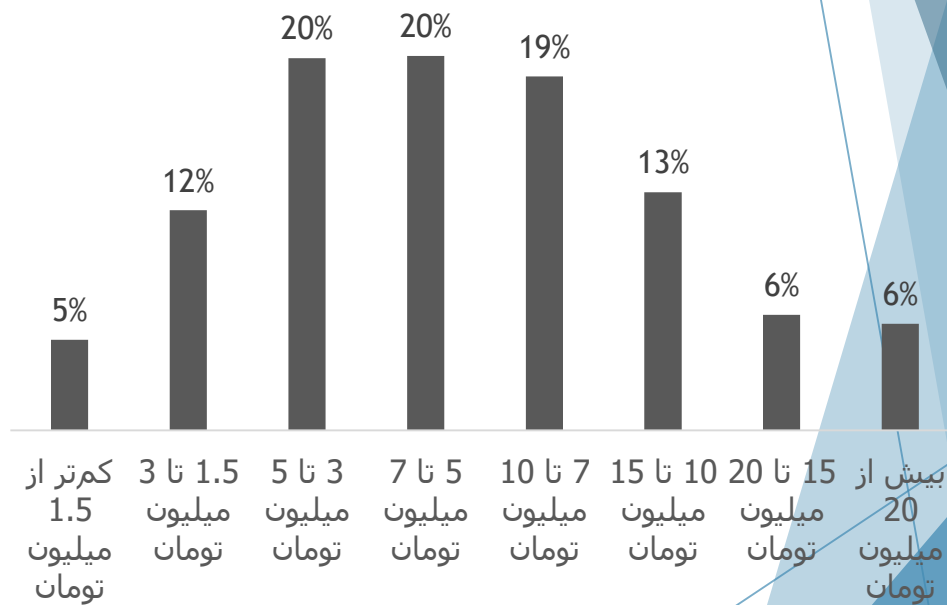
## مدرک تحصیلی



## مجموع مبالغ خودروها

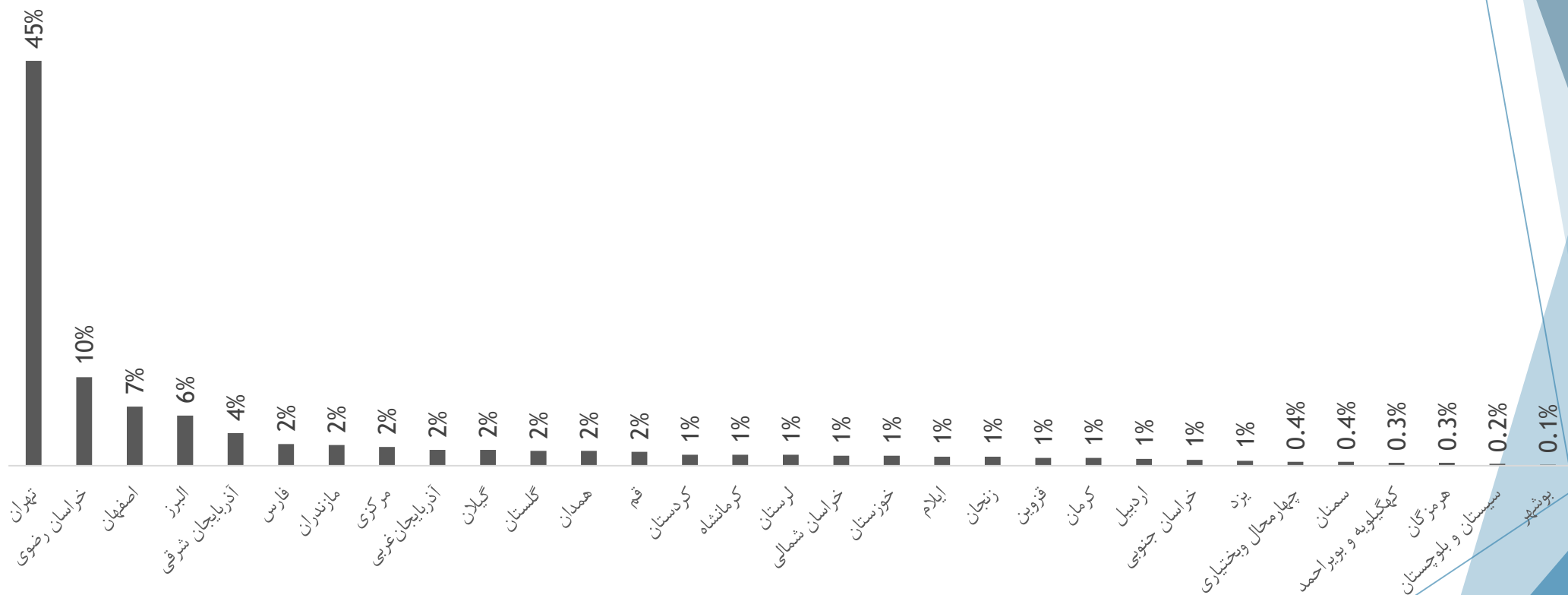


## مجموع هزینه خانوار



## محل زندگی شما در کدام استان قرار دارد؟

۹۰۶ نفر



## منطقه محل سکونت در استان تهران

۴۱۲ نفر

37%



غرب شهر تهران

20%



شرق شهر تهران

14%



شمال شهر تهران (شمیرانات)

12%



مناطق مرکزی شهر تهران

10%



جنوب شهر تهران

8%



شهرستان های تابعه استان تهران  
مانند: شهریار، اسلامشهر، شهر قدس،  
دماوند، فیروزکوه و ...



جابجایی تخصصی و هوشمند بار



بررسی افرادی که تجربه استفاده از  
وبسایت / اپلیکیشن های خدمات  
اسباب کشی را دارند

این افراد چه کسانی هستند؟ (چه دموگرافیکی دارند؟)

- ۶۲ درصد آقا و ۳۸ درصد خانم هستند.
- ۵۸ درصد از این افراد در بازه سنی ۲۶ تا ۴۰ سال هستند.
- ۶۸ درصد متاهل و ۵۷ درصد ۱ تا ۲ فرزند دارند. بنابراین با خانواده‌های ۳ تا ۴ نفری سر و کار داریم.
- ۶۲ درصد ساکن تهران هستند و ۴۳ درصد در مناطق غربی استان تهران سکونت دارند.
- ۶۷ درصد در مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد هستند.
- ۳۲ درصد کار آزاد و شخصی و ۲۴ درصد کارمند شرکت خصوصی هستند.
- ۴۲ درصد بین ۷ تا ۱۵ میلیون تومان در ماه هزینه خانوار می‌پردازند.

## رفتار اینترنتی این افراد چگونه است؟

- ۴۳ درصد از این افراد بیش از ۲۰ مرتبه در یک سال اخیر خرید اینترنتی داشته‌اند. بنابراین این افراد رفتار آنلاین پررنگی دارند و خرید اینترنتی کالا و خدمات برای آن‌ها جا افتاده است.
- ۲۶ درصد از این افراد متوسط ماهیانه ۲۰۰ تا ۵۰۰ هزار تومان و ۲۴ درصد از آن‌ها ۱ تا ۲ میلیون تومان برای خرید اینترنتی هزینه می‌کنند.
- شبکه اجتماعی مورد استفاده این افراد ۸۸ درصد تلگرام، ۸۶ درصد واتساپ و ۷۱ درصد اینستاگرام است.
- موضوعات مورد علاقه این افراد در شبکه‌های اجتماعی شامل موضوعات خبری-سیاسی، اقتصادی، آموزشی، اطلاعات عمومی، فروشگاه‌های اینترنتی و سلامتی پزشکی می‌باشد.

## موارد مربوط به موضوع اسباب‌کشی:

- ۷۱ درصد از افرادی که از خدمات باربری آنلاین استفاده می‌کنند مستاجر هستند و ۶۶ درصد ۱ مرتبه در دو سال اخیر اسباب‌کشی داشته‌اند.
- ۷۱ درصد از این افراد حس بدی نسبت به اسباب‌کشی دارند و جابه‌جایی برای آن‌ها کلافه‌کننده است.
- ۷۸ درصد از خدمت باربری درون‌شهری استفاده کرده‌اند.
- ۷۷ درصد جهت باربری از کامیون استفاده کرده‌اند.
- ۴۸ درصد از طریق جست و جو در گوگل و ۴۱ درصد با توجه به تجربه استفاده دوستان و آشنایان با وبسایت/اپلیکیشن‌های باربری آنلاین آشنا شده‌اند.

## فاکتورهای انتخاب وبسایت/اپلیکیشن باربری:

- ۵۴ درصد کوتاه بودن فرایند ثبت درخواست
- ۴۸ درصد عدم سانسور نظرات منفی مشتریان قبلی
- ۴۶ درصد رابط کاربری ساده و زیبا
- ۴۴ درصد ارائه اپلیکیشن برای سیستم عامل اندروید و IOS
- ۳۹ درصد وجود امکان ثبت نظر و امتیاز به سرویس‌ها

موارد مربوط به موضوع اسباب‌کشی:

دغدغه‌ها در استفاده از وب‌سایت/اپلیکیشن‌های باربری:

- ۵۹ درصد تضمین کیفیت کار راننده‌ها و کارگرها
- ۵۲ درصد ارائه بیمه بار و جبران خسارت
- ۴۶ درصد اخذ هزینه بیشتر از قیمت توافقی
- ۴۰ درصد اعتماد و اطمینان به کارگرها و راننده‌های اعزام شده
- ۳۹ درصد پیگیری و پشتیبانی مناسب

خدمات جانبی مورد نیاز در اسباب‌کشی:

- ۸۸ درصد کارگر جهت حمل بار
- ۵۸ درصد تهیه اقلام مورد نیاز جهت اسباب‌کشی
- ۴۳ درصد خدمات بسته‌بندی بار

بررسی میزان آگاهی از برند و نرخ استفاده از برندها در این افراد:

آگاهی از برند (شاخص تشخیص برند):

- اسنپ : ۵۶ درصد

- ظریف بار: ۴۶ درصد

- نوبار : ۳۳ درصد

نرخ استفاده از برندها:

- اسنپ : ۲۶ درصد

- نوبار : ۲۳ درصد

- ظریف بار : ۲۰ درصد

با تشکر از توجه شما



جابجایی تخصصی و هوشمند بار