



UNC
CONSUMATORI.IT

Ecco cosa i consumatori si aspettano da un elettrodomestico

04 Aprile 2017

Che ti aspetti quando acquisti un elettrodomestico? E' a questa domanda che abbiamo cercato di dare una risposta interrogando i consumatori. Rispetto ai punti vendita, alle grandi catene, di seguito le 10 cose che i clienti desiderano maggiormente, in ordine decrescente rispetto alle segnalazioni pervenute:

- **Convenienza e qualità.** I prezzi vantaggiosi sono sempre in testa alle richieste dei consumatori. Sarebbe anche ottimo se il negozio stesso indicasse l'elettrodomestico più conveniente, per facilitare gli acquisti di chi cerca il prezzo più basso. Nel caso degli elettrodomestici, però, è richiesto anche un buon rapporto qualità-prezzo.
- **Varietà.** La varietà dei prodotti dovrebbe essere la caratteristica di una grande catena. Ma spesso si trovano solo le marche più note, quelle più pubblicizzate, che non sempre hanno il miglior rapporto qualità-prezzo. Difficile trovare anche i brand di alta marca. Anche per le marche più famose, difficile trovare i modelli di alta gamma. E' tutto troppo medio...
- Più competenza da parte del venditore. Seri investimenti sulla **formazione degli addetti** ai punti vendita, perché possano rispondere anche ai quesiti più tecnici dei consumatori. La cortesia non figura come richiesta, non perché non sia importante ma perché i commessi di queste catene sembrano disporne a sufficienza.
- **Più addetti** o addetti multitasking capaci di dare risposte per più reparti. In queste catene i commessi si trovano più facilmente rispetto ai tradizionali supermercati, ma sono perennemente occupati da chi ci precede e quando sembra abbiano finito ... ecco che sfuggono come anguille.
- Rispetto della normativa sui **prodotti difettosi**. In particolare, rispetto dei 2 mesi per denunciare il difetto di conformità, sostituzione del prodotto senza rimbalzare il consumatore al centro di assistenza, restituzione dei soldi (in caso la riparazione o la sostituzione non siano possibili o fatte in un congruo termine) e non consegna di un buono acquisto (un classico è la card), non pretendere che il bene sia restituito con imballaggio e così via. Miglioramenti ci sono stati dopo l'intervento dell'Antitrust di qualche anno fa, ma le cose da qualche tempo sembrano nuovamente peggiorare. Si richiede di esporre nei punti vendita, presso le casse e presso i punti di assistenza, cartellonistica sui diritti di garanzia e post-vendita.
- Bene le promozioni, se non fossero finte. Basta con le **promozioni ingannevoli**, quelle con un numero di prodotti disponibili in offerta troppo limitato (sia

considerando il numero dei punti vendita, sia l'afflusso medio di clienti sia l'investimento pubblicitario). Prodotti che nei casi limite sono introvabili già nella prima mattinata dell'offerta promozionale.

- Rispetto dei **tempi di consegna** pattuiti e consegna e montaggio gratuiti.
- **Assistenza e interazione.** Numeri verdi di assistenza (non a pagamento), che siano veramente utili. Ad esempio, che sappiano dirti se un determinato elettrodomestico è disponibile in quel punto vendita o se per caso è esaurito. E' brutto fare chilometri per poi trovare lo scaffale vuoto. Sono richiesti anche più strumenti di **interazione con la clientela, innovativi.** Non solo con il classico punto di ascolto (o il call center), ma anche App e altri canali digitali come i social network. Inoltre andrebbero sollecitate le segnalazioni dei consumatori, non solo recependo le specifiche lamentele a fronte di un problema, ma chiedendo con questionari (presso il punto vendita e on line) anche cosa vorrebbero nel punto vendita: prodotti e marche che mancano, problemi di posteggio, carrelli poco adatti agli elettrodomestici, poco personale disponibile alle casse....
- **Casse lente.** Nonostante l'afflusso di clienti alle casse sia minore rispetto ai supermercati, e, soprattutto, sia immensamente inferiore il numero di beni acquistati, le code non mancano mai. Le/i cassiere/i sono molto più lente/i rispetto ai supermercati, probabilmente anche per la differenza degli strumenti utilizzati per la lettura ottica. Il risultato è una lunga attesa, spesso resa insopportabile dal fatto che l'elettrodomestico, ingombrante, è tenuto tra le braccia.
- Difficile trovare **panchine** per riposarsi in una grande catena, luoghi attrezzati per minori o anziani, aree wifi o per la ricarica di smartphone o tablet.

E' un peccato che sia solo in undicesima posizione, fuori, quindi, dal decalogo, ma data l'importanza che, per l'UNC, riveste il punto, lo riportiamo ugualmente:

- **Ambiente.** Impegno per la **sostenibilità ambientale:** dall'uso di materiali riciclabili ai contenitori per la raccolta delle batterie esaurite, fino alla corretta raccolta del RAEE.

L'Unione Nazionale Consumatori propone sistemi di certificazione da parte delle associazioni dei consumatori sulla qualità dell'informazione, i servizi di ascolto, la sicurezza dei prodotti, il rispetto del decalogo sopra riportato (ad esempio tramite ispezioni o attività di mystery shopping che consentano di pervenire al rilascio di un trustmark di fiducia).

HAI BISOGNO DEL NOSTRO AIUTO? SCRIVICI ALLO SPORTELLLO DEDICATO

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 5 aprile 2017