



Dorcas

ONDERZOEK DORCAS

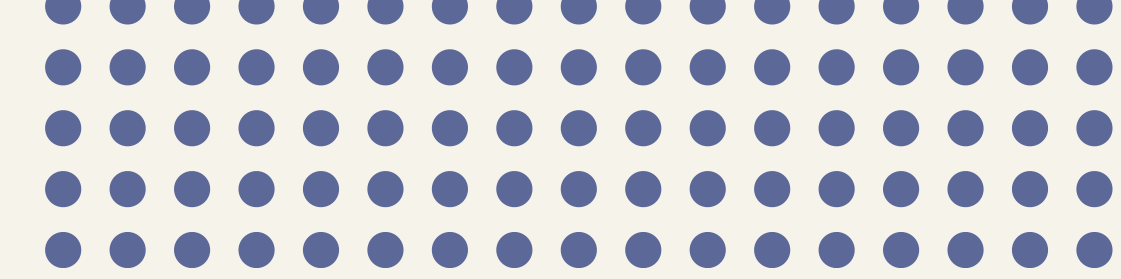
Door: Daan en Ruth





Inhoud

- **Hoofdvraag**
 - **Deelvragen**
 - **Enquête klanten**
 - **Deelvraag 1**
 - **Deelvraag 2**
 - **Deelvraag 3**
 - **Deelvraag 4**
 - **Deelvraag 5**
 - **Statistieken samengevat**
 - **Conclusie**
 - **Poster**
- 



Hoofdvraag

**In hoeverre is de media zoals
Facebook, Instagram en website
belangrijk voor de klant?**



Deelvragen

1. **Via welk kanaal hebben klanten Dorcas leren kennen?**
2. **In hoeverre volgen klanten Dorcas op sociale media?**
3. **In hoeverre spelen online kanalen een rol bij de beslissing van klanten om de winkel te bezoeken?**
4. **Welke online content van Dorcas vinden klanten het meest aantrekkelijk?**
5. **Hoe belangrijk vinden klanten het dat Dorcas actief is op social media?**





Enquête:



1. Heeft u Dorcas gevonden via één van deze kanalen?

- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ Website
- ☐ Via-via / mond-tot-mond

Anders, namelijk: _____

2. Volgt u Dorcas op sociale media?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

3. Heeft u iets online gezien dat u vandaag naar de winkel bracht?

- ☐ Ja, op facebook
- ☐ Ja, op instagram
- ☐ Ja, op de website
- ☐ Nee

4. Wat vindt u het leukst om online te zien? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Binnengekomen kleding
- ☐ Meubels
- ☐ Acties/kortingen
- ☐ Mooie vondsten/unieke items

Anders: _____

5. Hoe belangrijk vindt u het dat Dorcas actief is op social media?

1= Onbelangrijk

5= Zeer belangrijk

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5



Dorcas



Dorcas

Enquête klanten

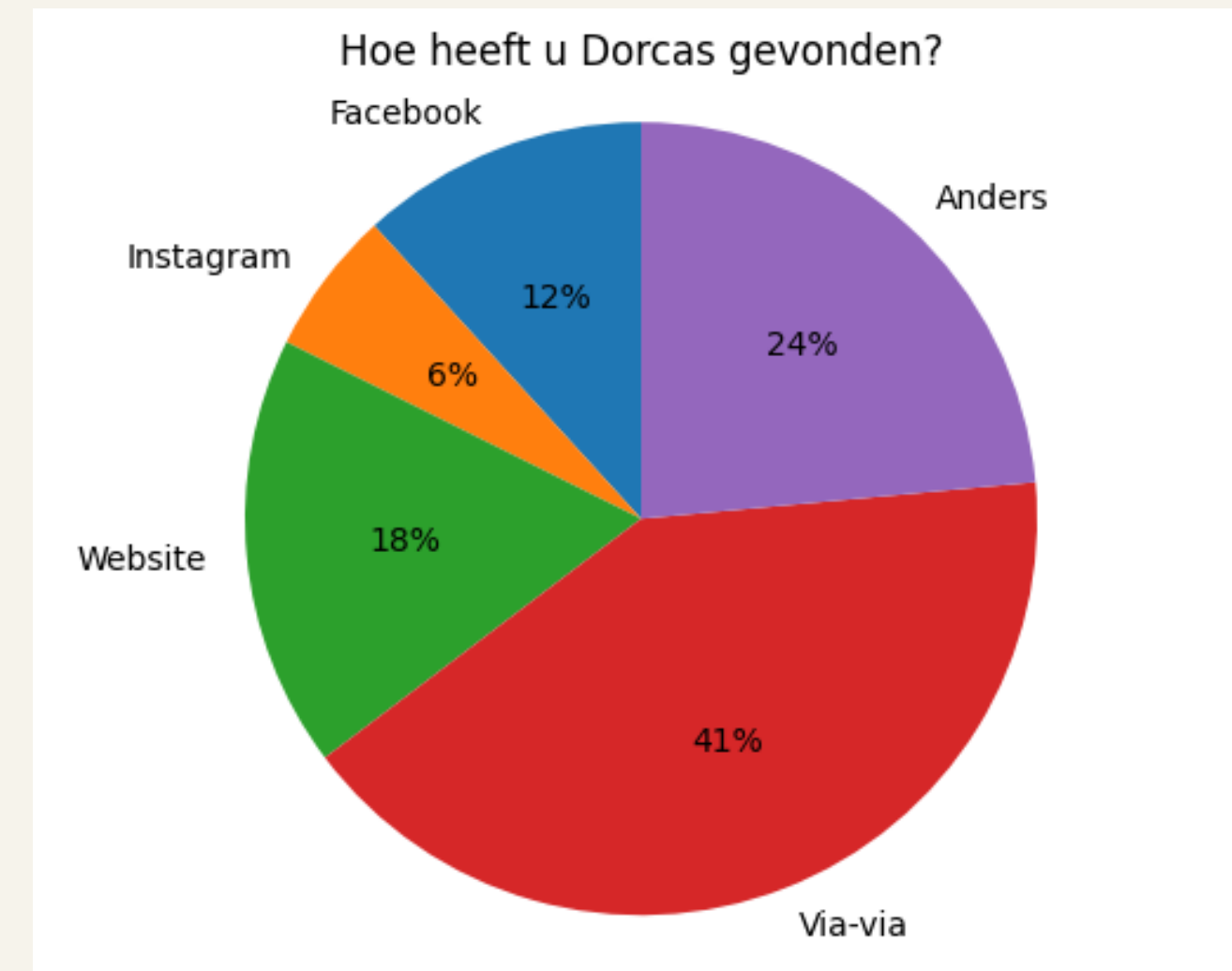




DEELVRAAG 1:

Via welk kanaal hebben klanten Dorcas leren kennen?

- **Uit de enquête blijkt dat de meeste klanten Dorcas via-via hebben leren kennen. Dit betekent dat mensen vooral door anderen worden doorverwezen naar de winkel. Social media en de website worden minder vaak genoemd. Deze online kanalen liggen qua aantallen dicht bij elkaar, waarbij de website iets vaker genoemd wordt dan social media. Het verschil is echter klein.**

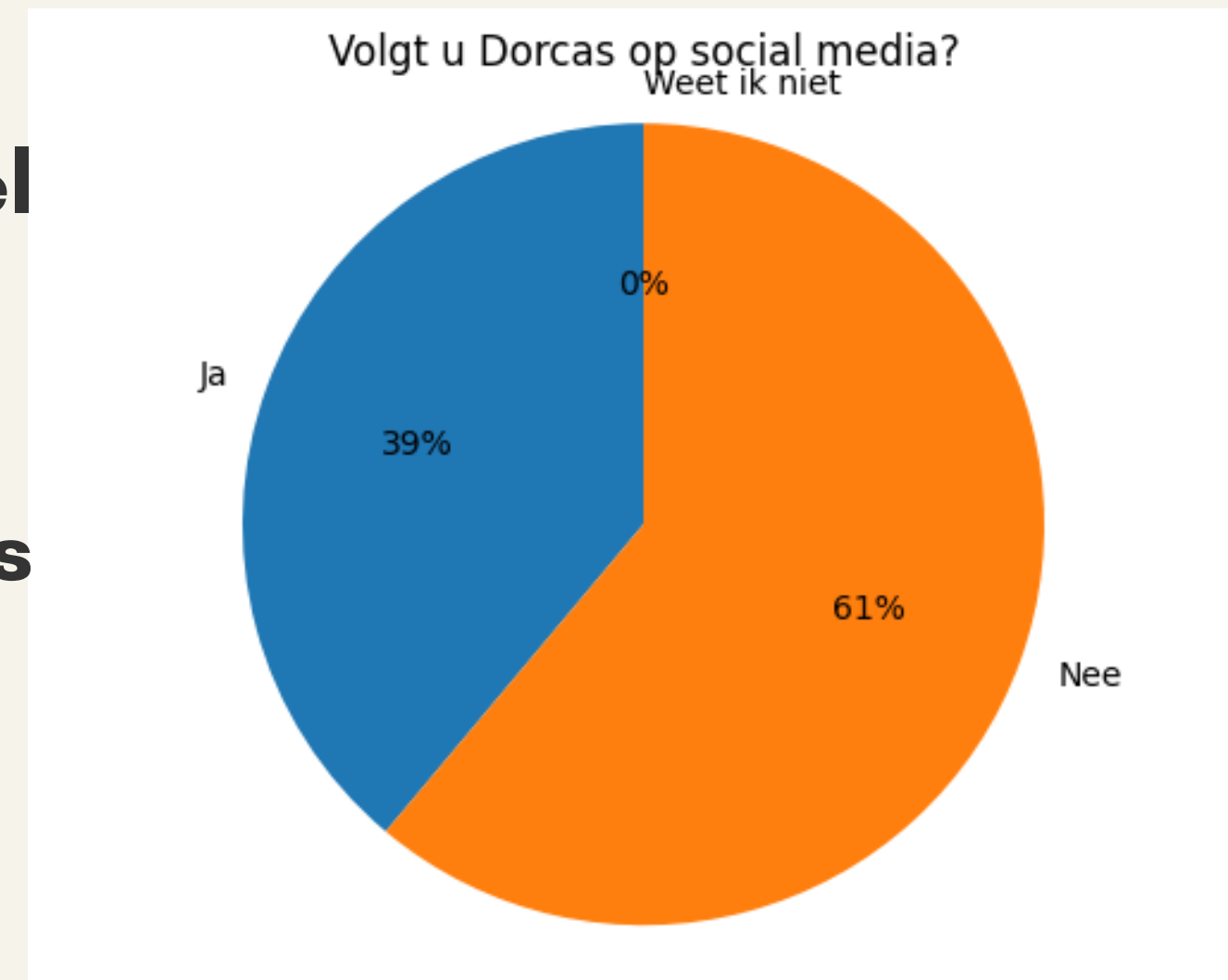




DEELVRAAG 2:

In hoeverre volgen klanten Dorcas op sociale media?

- **Uit de enquête blijkt dat de meeste klanten Dorcas niet volgen op social media. Dat is logisch, want veel klanten zijn wat ouder. Toch volgt 39% van de klanten Dorcas wel online. Dat laat zien dat social media voor een deel van de klanten belangrijk is. Als Dorcas social media goed promoot, zullen waarschijnlijk nog meer klanten jullie gaan volgen.**





DEELVRAAG 3:

In hoeverre spelen online kanalen een rol bij de beslissing van klanten om de winkel te bezoeken?

- Uit de enquête blijkt dat het grootste deel van de klanten (56%) die dag niets online had gezien dat hen naar de winkel bracht. Deze klanten moeten we dus meer te weten laten komen over de sociale media van de Dorcas. De overige klanten zagen iets op social media of de website: het merendeel op Facebook en de website en het kleinste deel via Instagram. Dit laat zien dat online kanalen een beperkte rol spelen bij de beslissing om de winkel te bezoeken, maar voor een klein deel van de klanten kunnen ze wel invloed hebben.

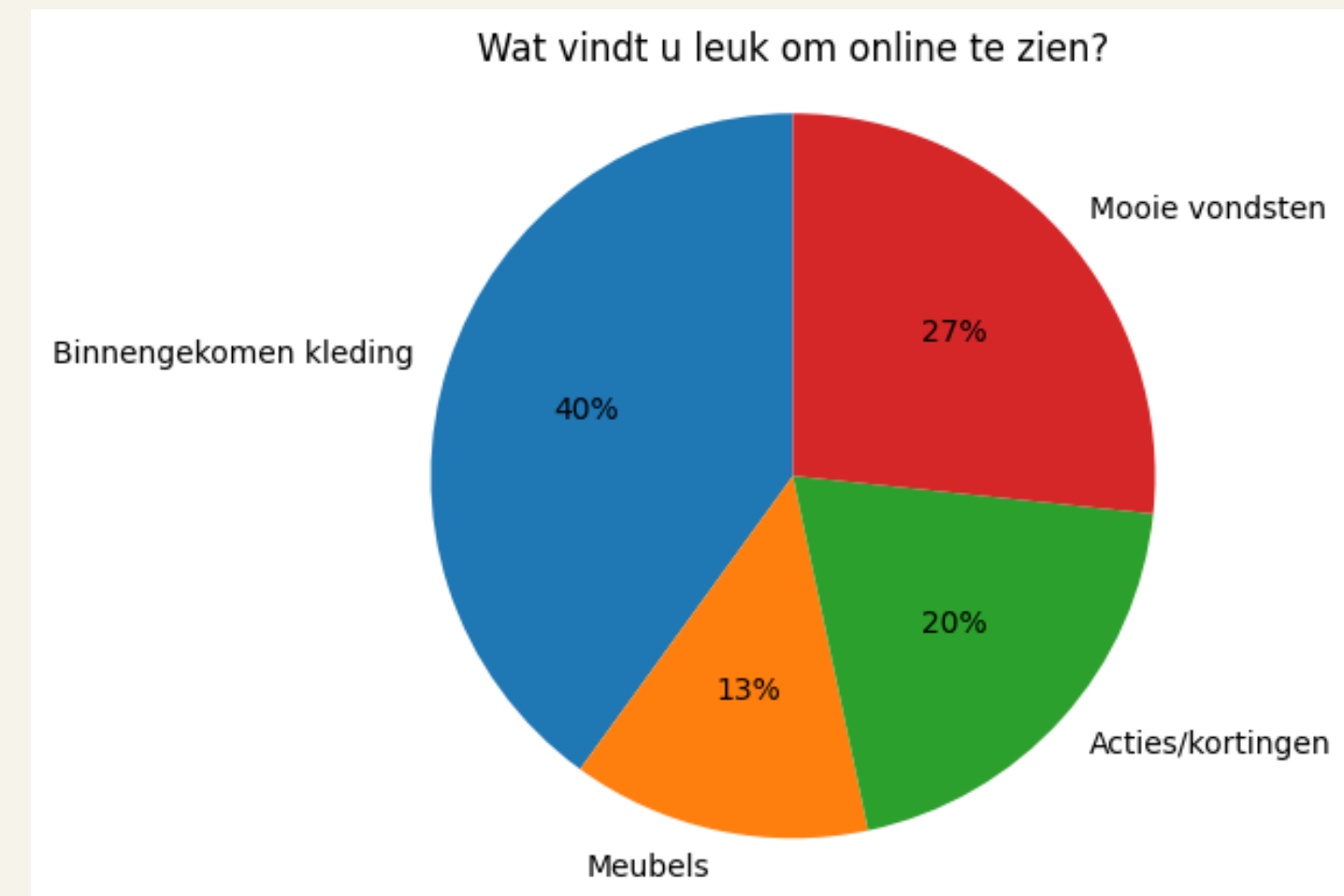




DEELVRAAG 4:

Welke online content van Dorcas vinden klanten het meest aantrekkelijk?

- Uit de enquête blijkt dat klanten het meest geïnteresseerd zijn in berichten over binnengekomen kleding. Daarna volgen berichten over mooie vondsten, acties of kortingen, en tot slot meubels, die door het kleinste deel van de klanten interessant wordt gevonden (13%). Dit geeft aan dat posts over kleding op social media het aantrekkelijkst zijn voor de klanten. Dit geldt natuurlijk niet voor alle klanten maar dit is naar alle waarschijnlijkheid wel het reëelste.

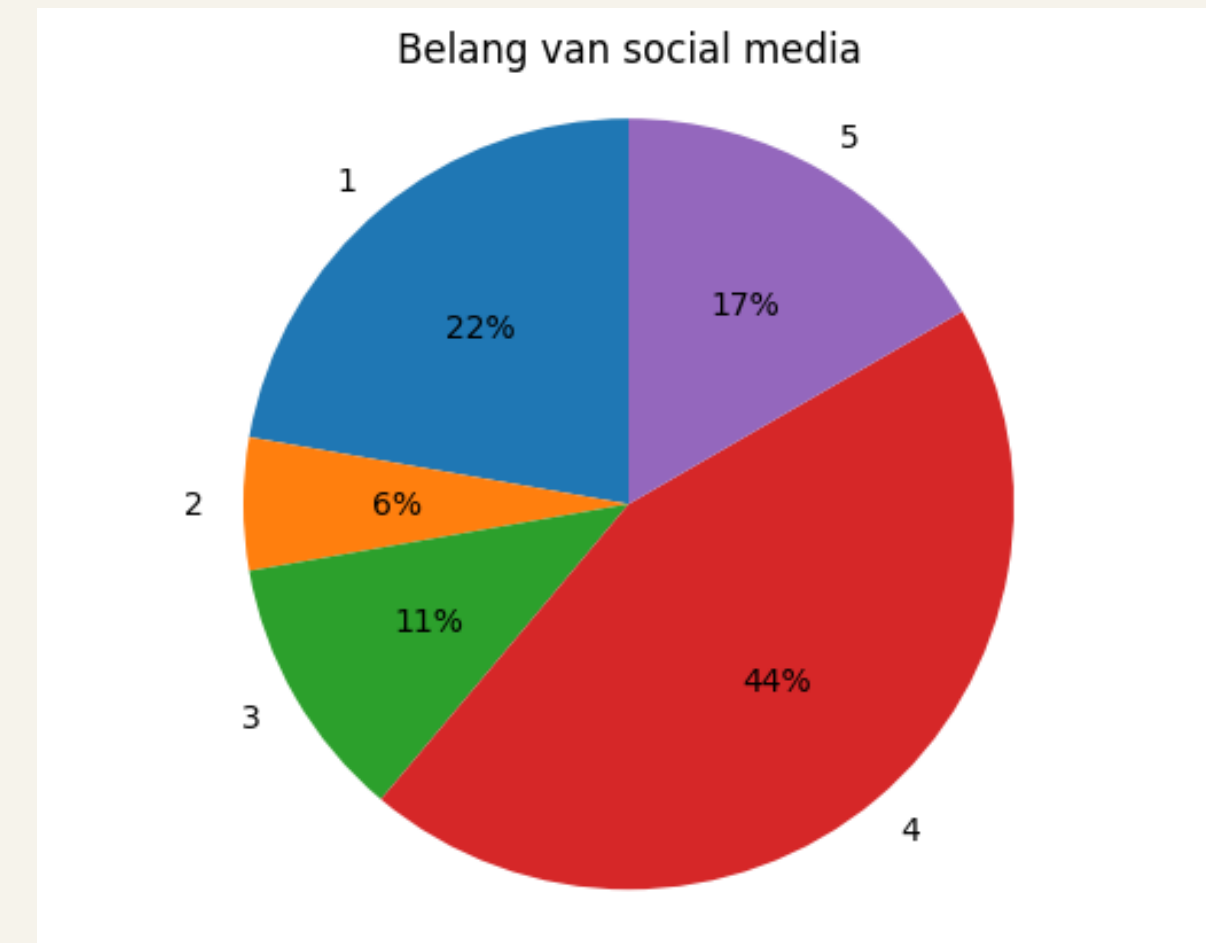




DEELVRAAG 5:

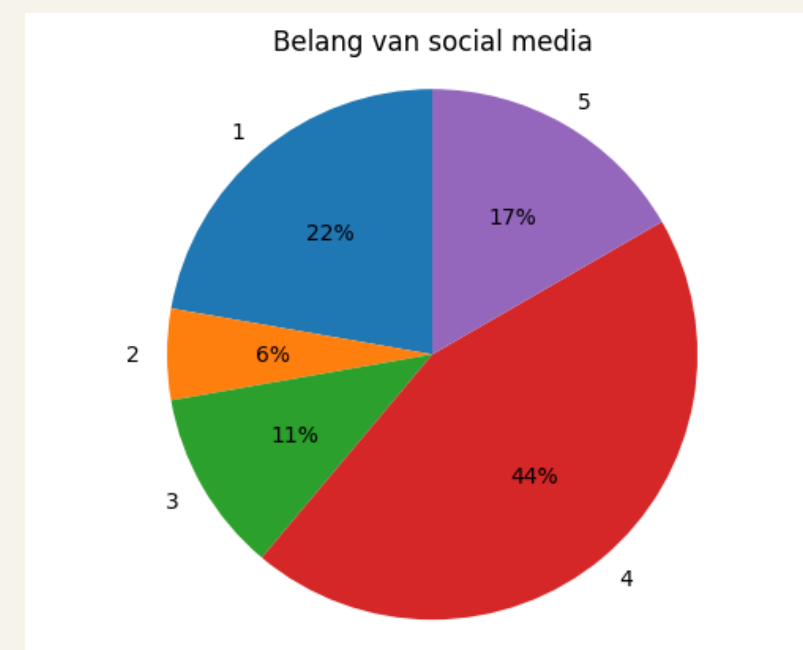
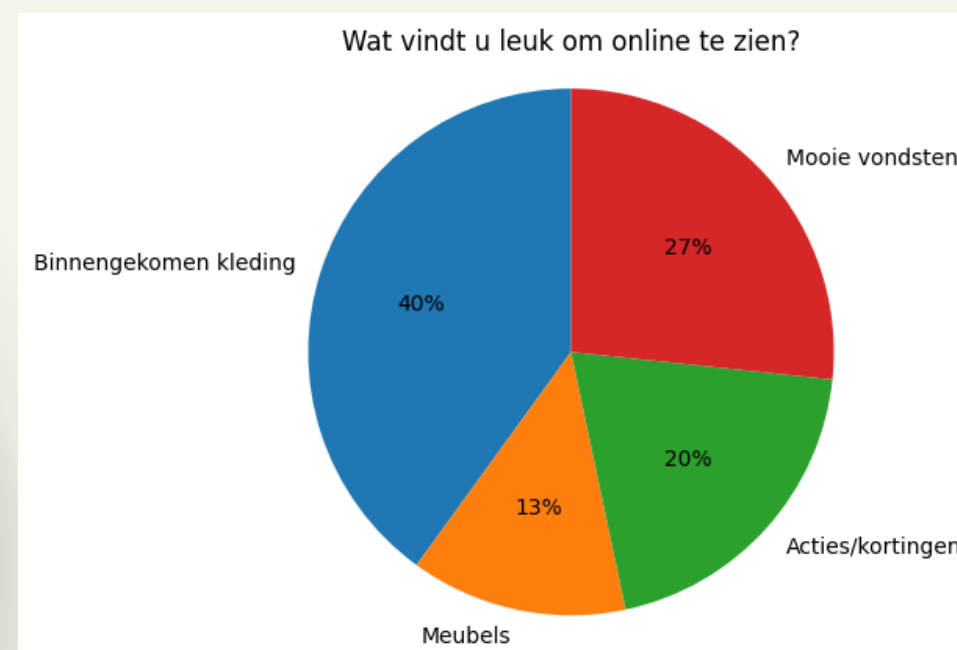
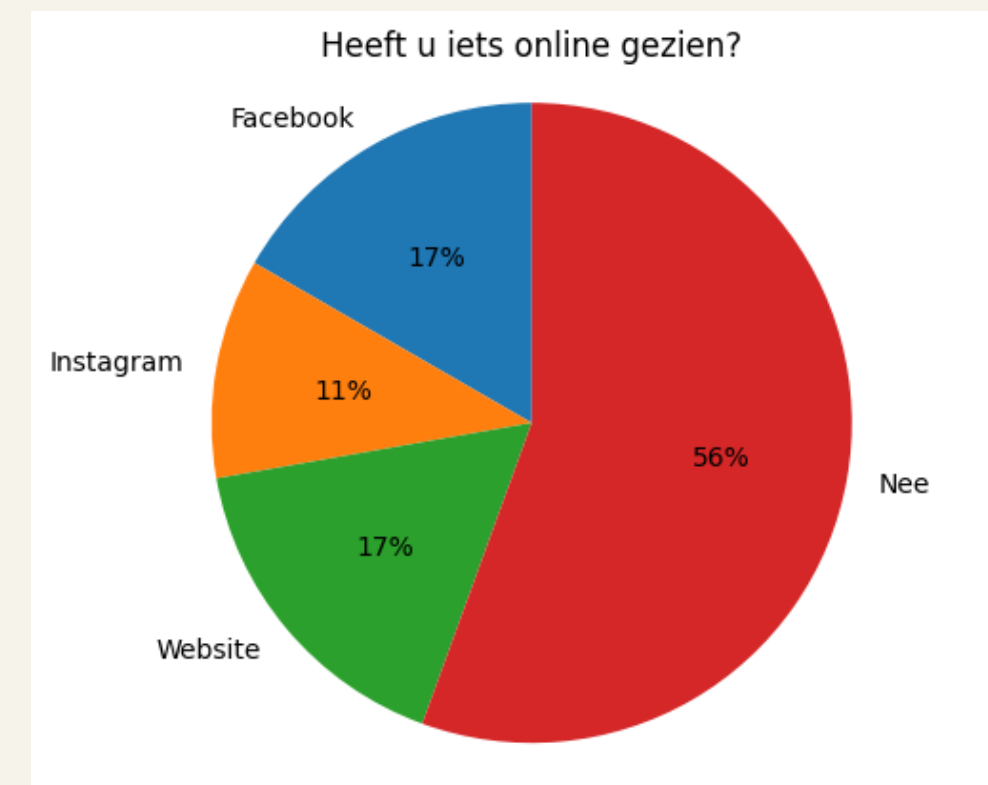
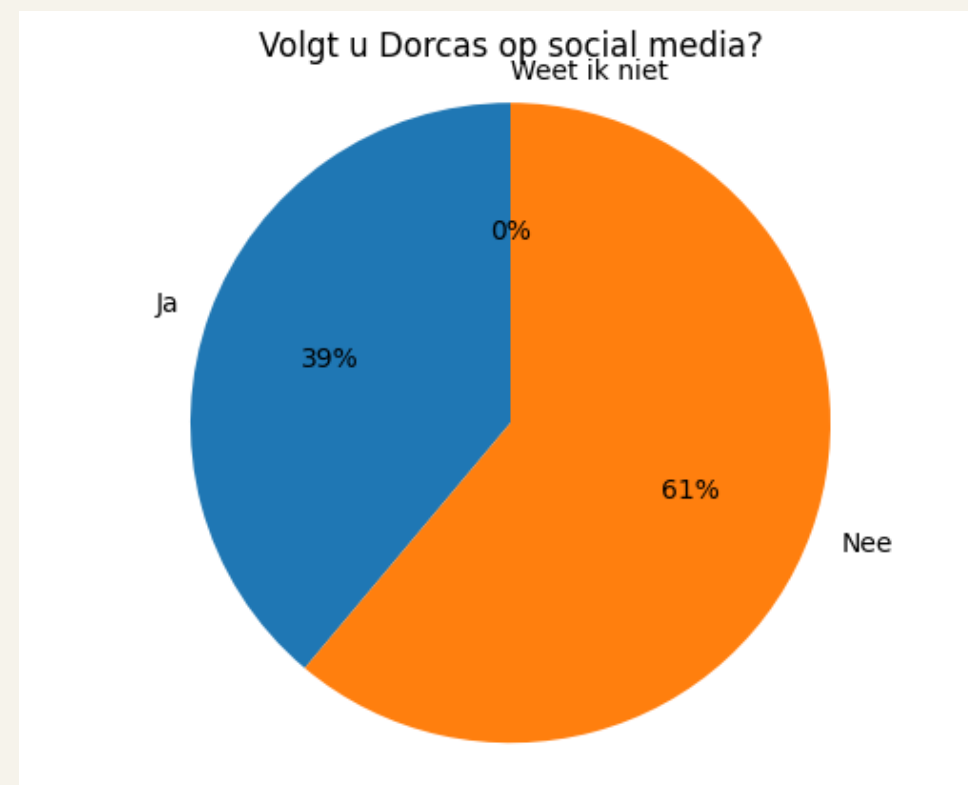
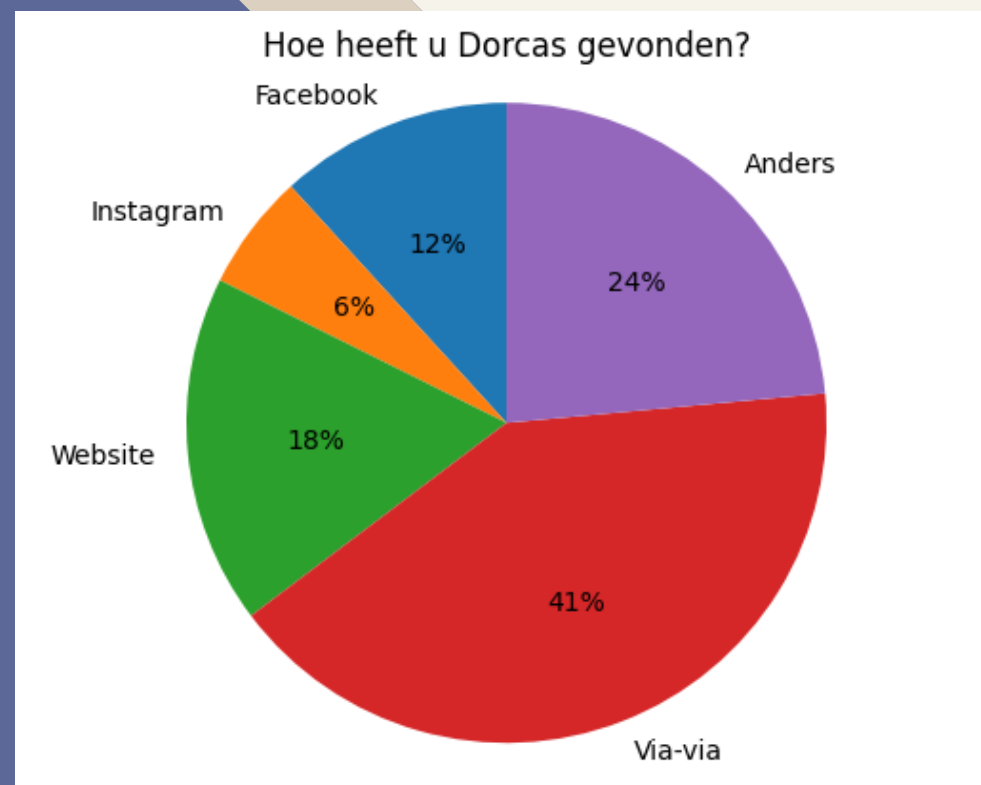
Hoe belangrijk vinden klanten het dat Dorcas actief is op social media?

- **Uit de enquête blijkt dat meer dan de helft van de klanten het belangrijk vindt dat Dorcas actief is op social media (scores 4 of 5). Een klein deel vindt het minder belangrijk (scores 1 of 2), vooral oudere klanten, wat logisch is omdat zij vaak geen sociale media gebruiken. Dus vooral voor de jongere mensen is sociale media belangrijk. En komen er daardoor ook jongere klanten naar de kringloopwinkel.**



Statistieken

Samengevat:



Dorcas

Conclusie:

Antwoord op deze hoofdvraag:

**In hoeverre is de media zoals
Facebook, Instagram en website
belangrijk voor de klant?**

(Zie bestand in de mail)

Posters om klanten te informeren over social media:

