



COSMETICA ITALIA

associazione nazionale imprese cosmetiche

CENTRI ESTETICI

**Indagine sulla
customer
satisfaction**

Marzo 2015



993

Donne

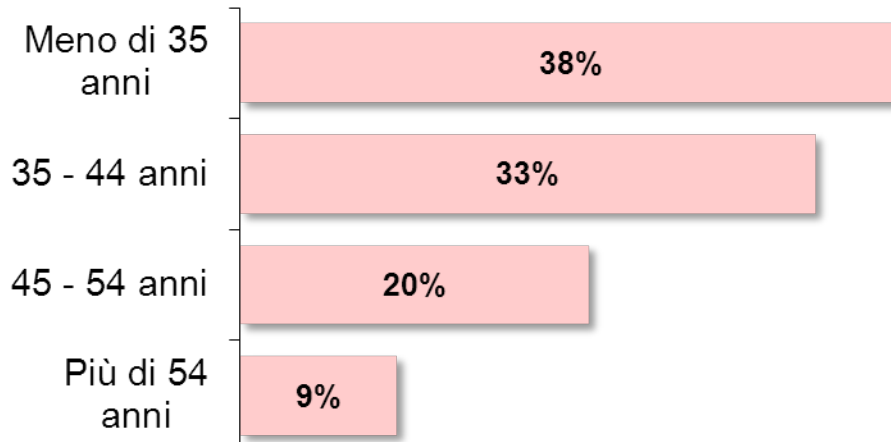
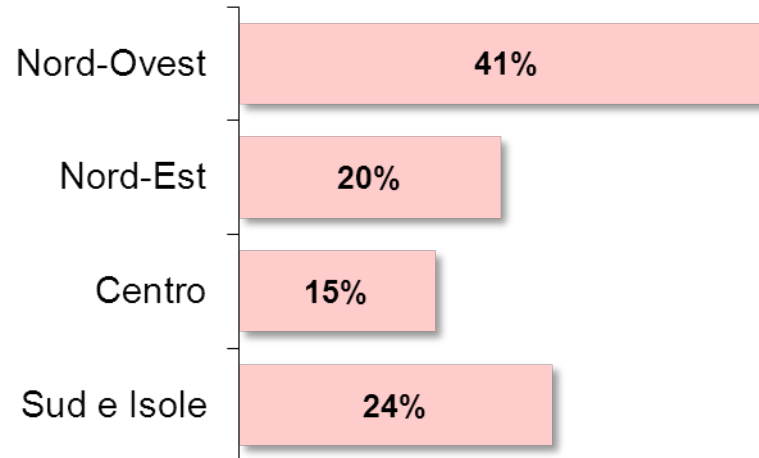
Frequentatrici di Centri Estetici

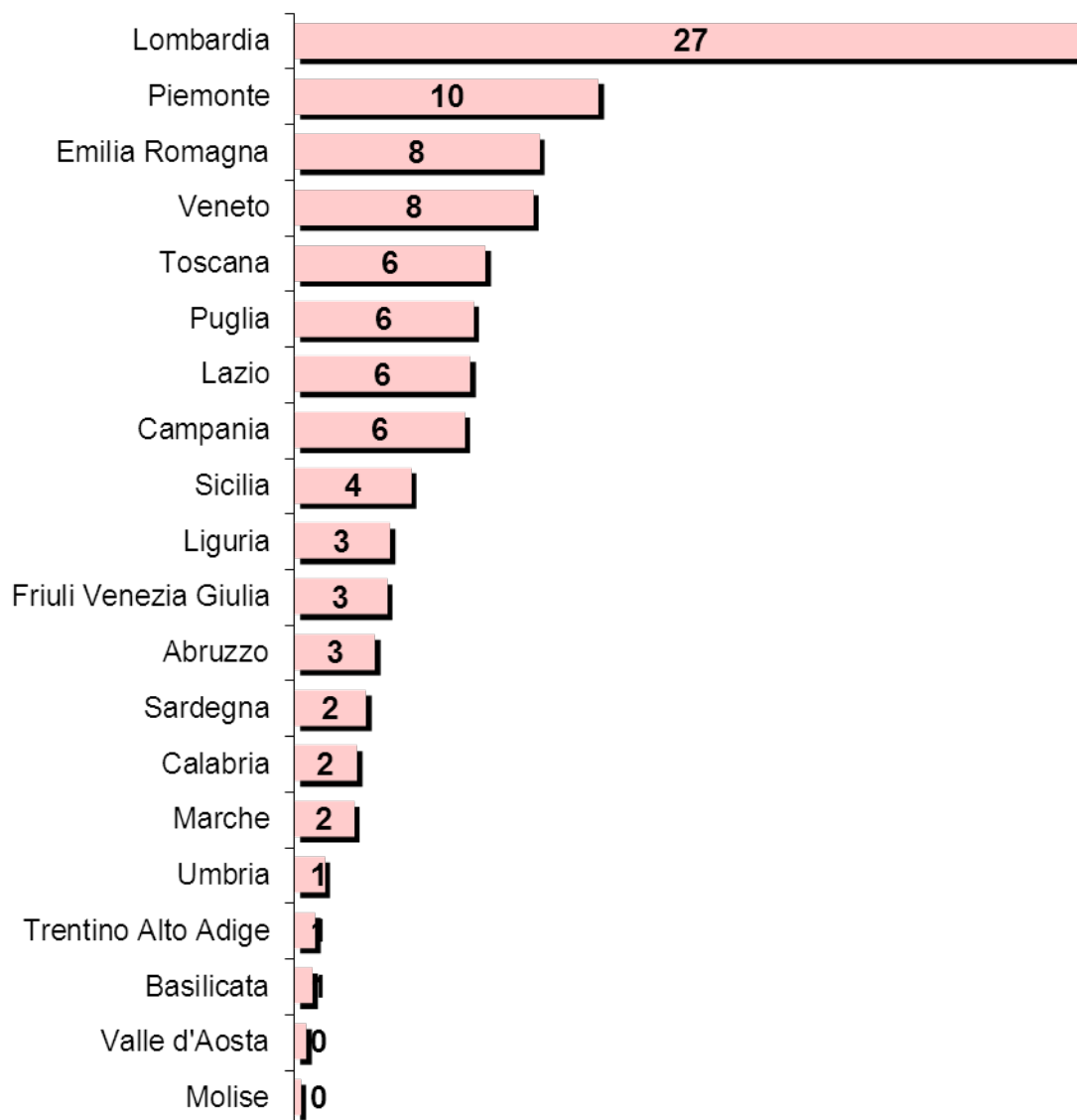




1. CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

AREA GEOGRAFICA ED ETA'





Valori in %

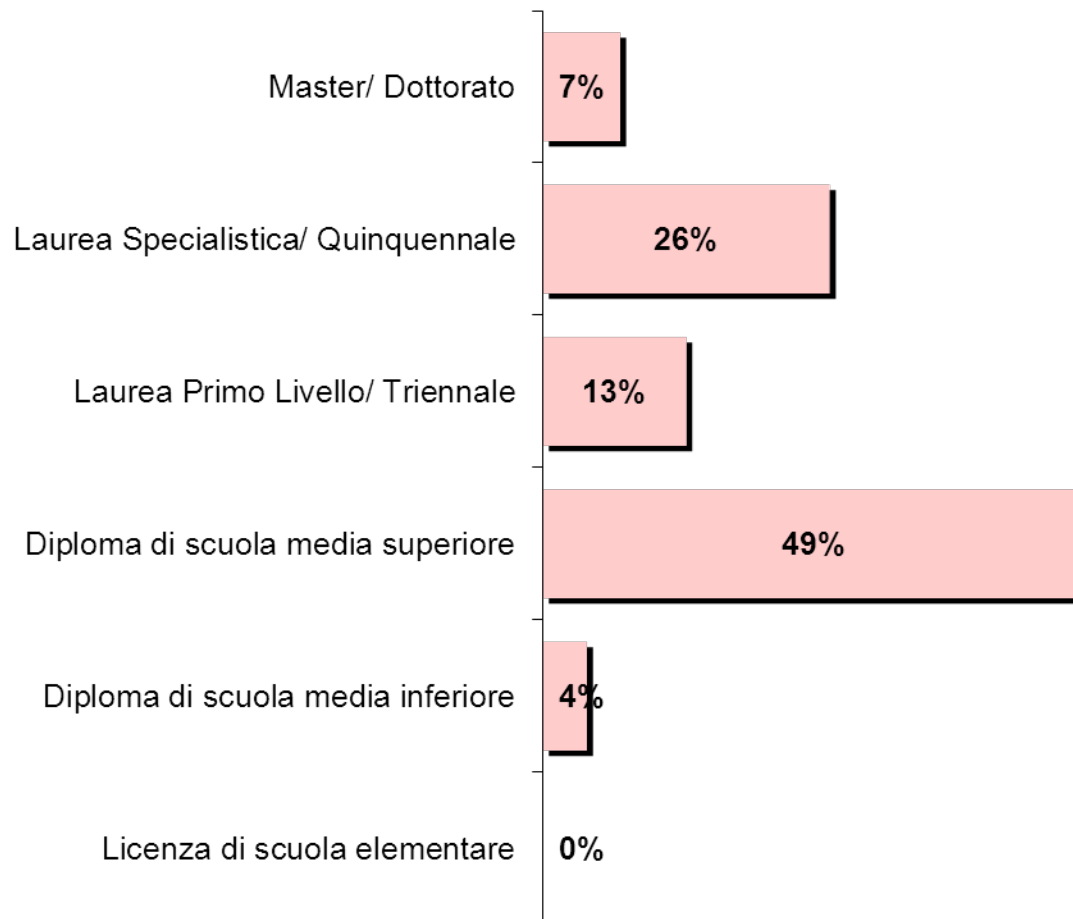
AMPIEZZA CENTRO ABITATO

Valori in %



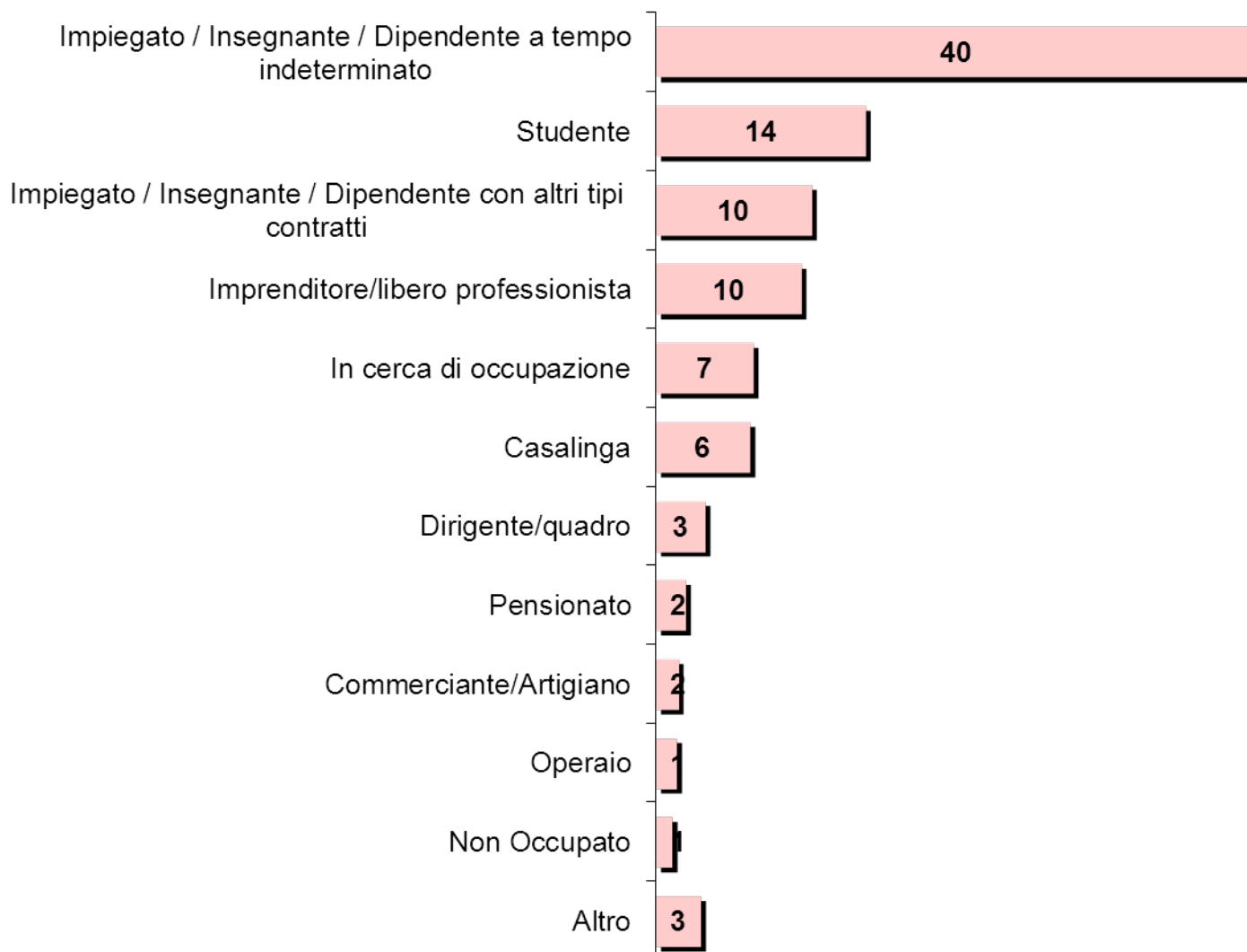
UTLIMO TITOLO DI STUDIO CONSEGUITO

Valori in %



PROFESSIONE

Valori in %

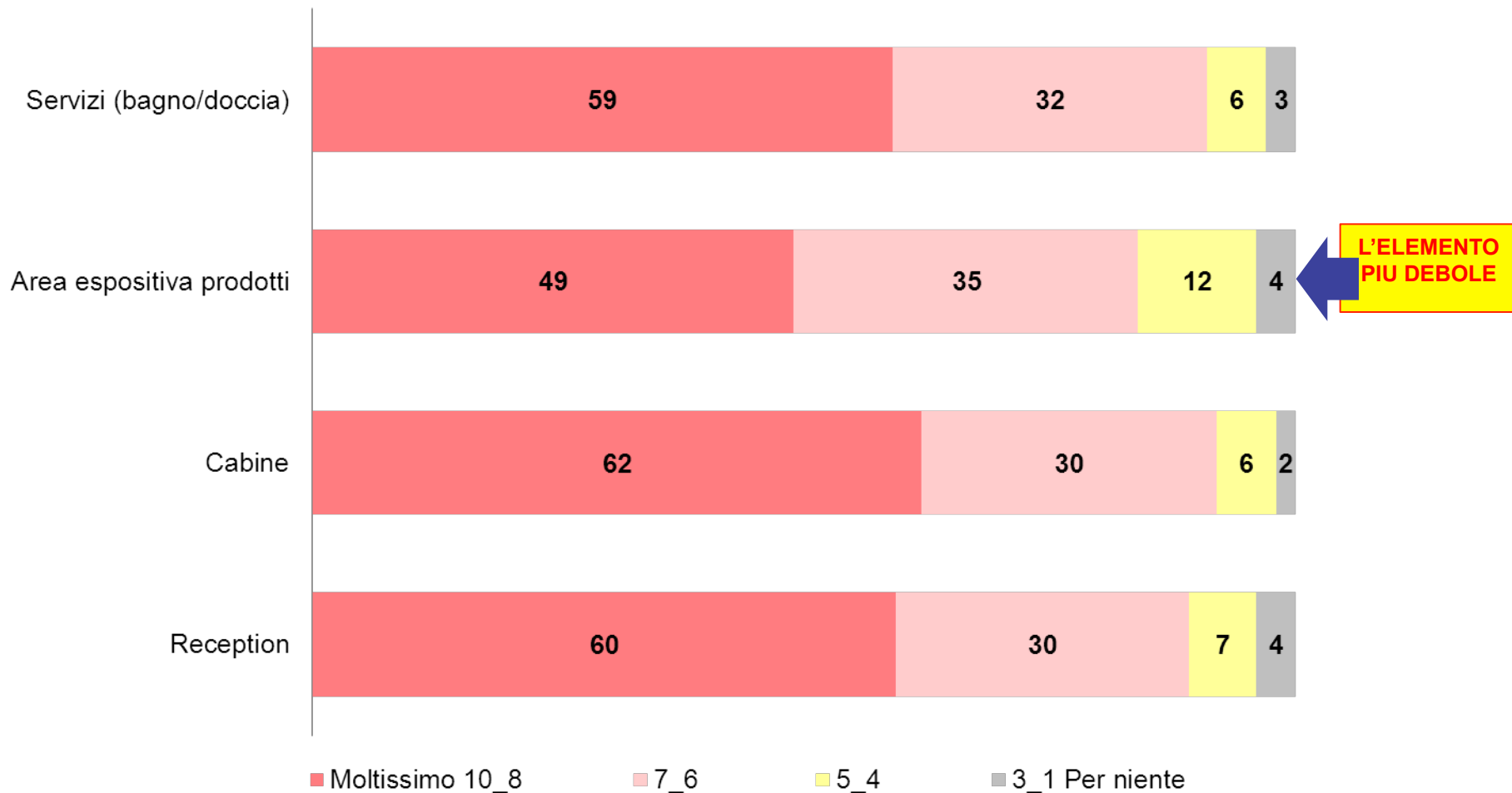




2. VALUTAZIONE CENTRO ESTETICO

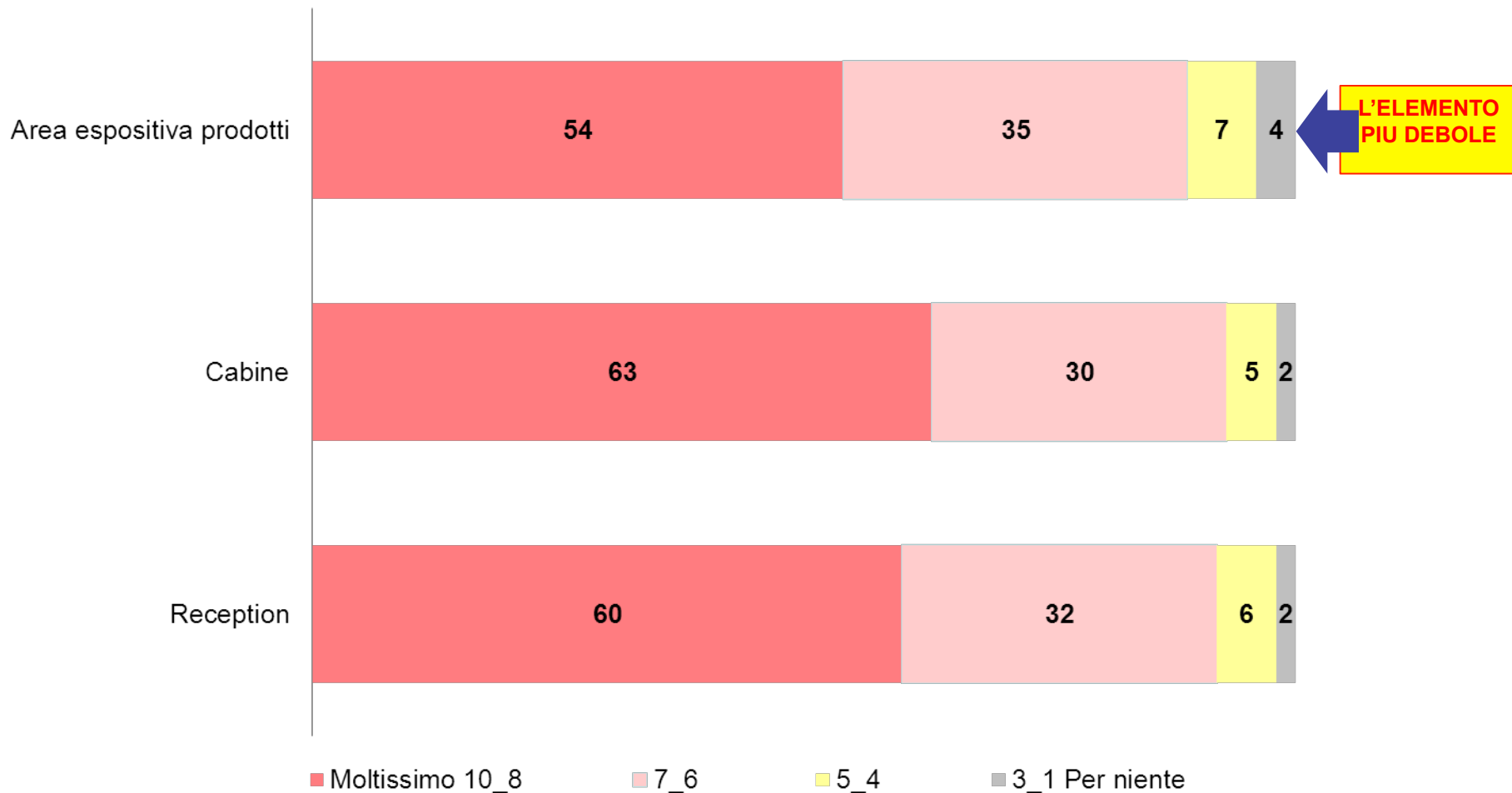
Q: Quanto giudichi soddisfacente la pulizia di...

Valori in %



Q: Quanto giudichi soddisfacente l'ordine di...

Valori in %



Q: Quanto giudichi soddisfacente l'eleganza di...

Valori in %

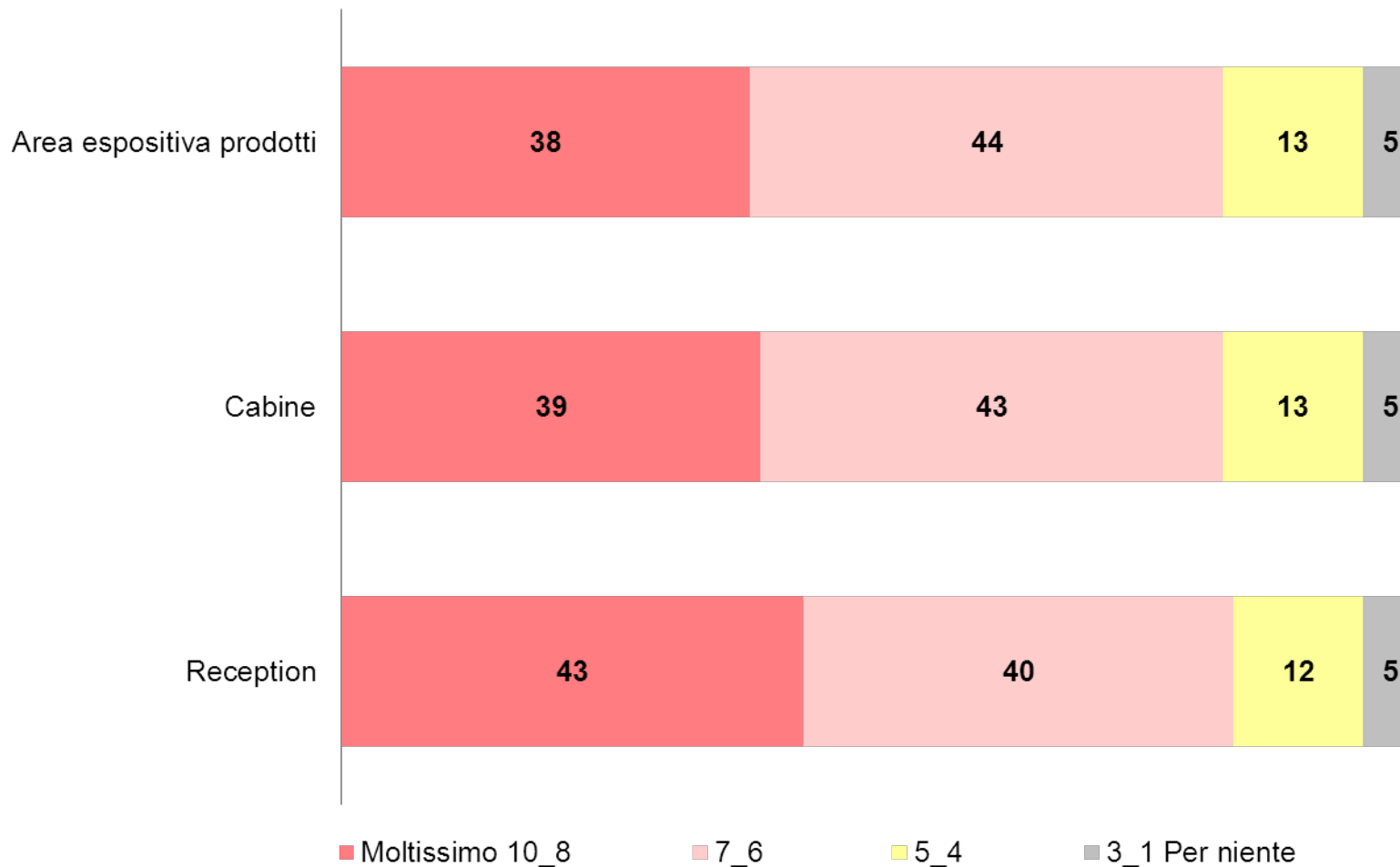


TABELLA RIASSUNTIVA

Valori in %

Voto 8 - 10	PULIZIA	ORDINE	ELEGANZA
Reception	60	60	43
Cabine	62	63	39
Area espositiva prodotti	49	54	38
Servizi (bagno/doccia)	59		

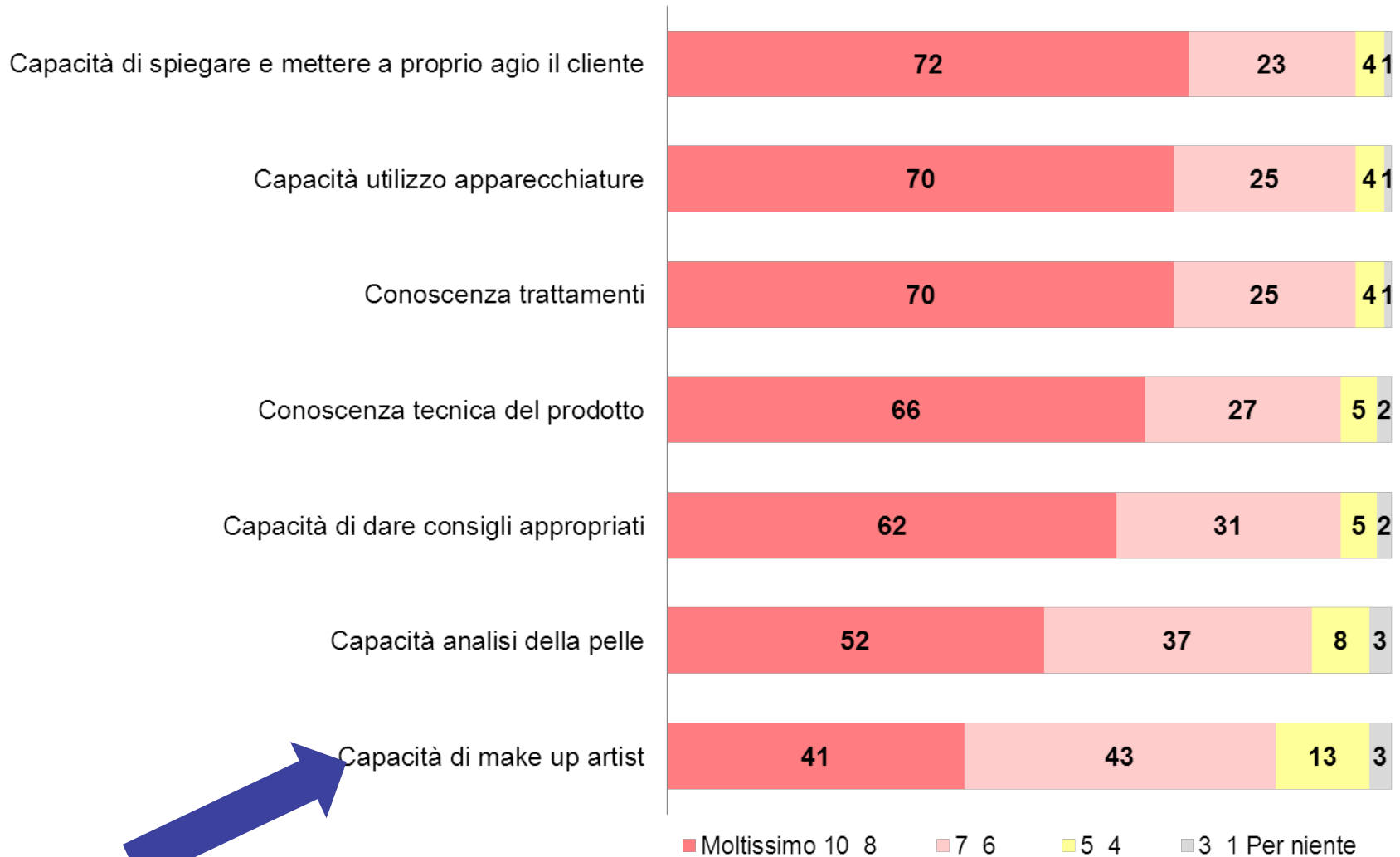
L'ELEGANZA E' ALL'ULTIMO POSTO RISPETTO ALL'ORDINE E ALLA PULIZIA; L'AREA ESPOSITIVA DEI PRODOTTI SI CONFERMA COME LA PARTE MENO CURATA IN GENERALE



PREPARAZIONE PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Q: Come valuti la preparazione professionale del personale del centro estetico?

Valori in %



**SONO MOLTO APPREZZATE LE COMPETENZE SUL FRONTE PIU' TECNICO CHE ARTISTICO-CREATIVO
(L'AREA MAKE UP E' LA PIU' DEBOLE)**

Q: Per te andare dall'estetista/in un centro estetico è...

Valori in %

**IL CENTRO ESTETICO E' UN PICCOLO
"LUSSO" (CHE FORSE NON SEMPRE CI SI
PUÒ PERMETTERE....)**



Un piccolo lusso

60

Uno stacco dalla vita quotidiana

37

Una piacevole abitudine

36

Un'azione mirata "curativa"

32

Un atto necessario

31

Un'azione che coinvolge mente e corpo

31

Il sentirsi in un luogo "sicuro"

5



CRITERI DI SCELTA DEL CENTRO ESTETICO

Q: In base a quali criteri hai scelto il tuo centro estetico/la tua estetista?

Valori in %



**LA VICINANZA, UNITAMENTE ALLA
COMPETENZA E AL PASSA
PAROLA SONO I CRITERI DI
SCELTA PREVALENTI**

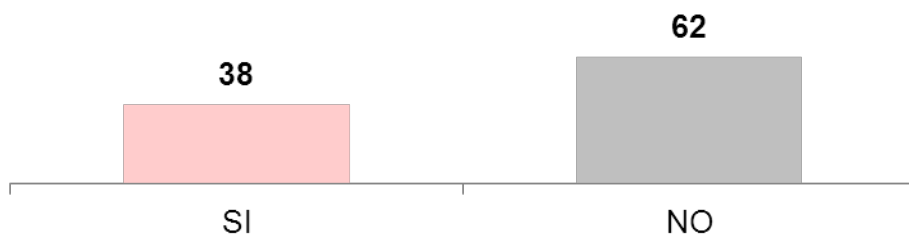


- L'estetista è un'amica
- Buon rapporto qualità/prezzo
- Flessibilità degli orari
- Ottime recensioni sul web
- Utilizzo di prodotti naturali

MOTIVAZIONI CAMBIAMENTO CENTRO ESTETICO

Q: Negli ultimi 2 anni hai cambiato centro estetico/estetista?

Valori in %

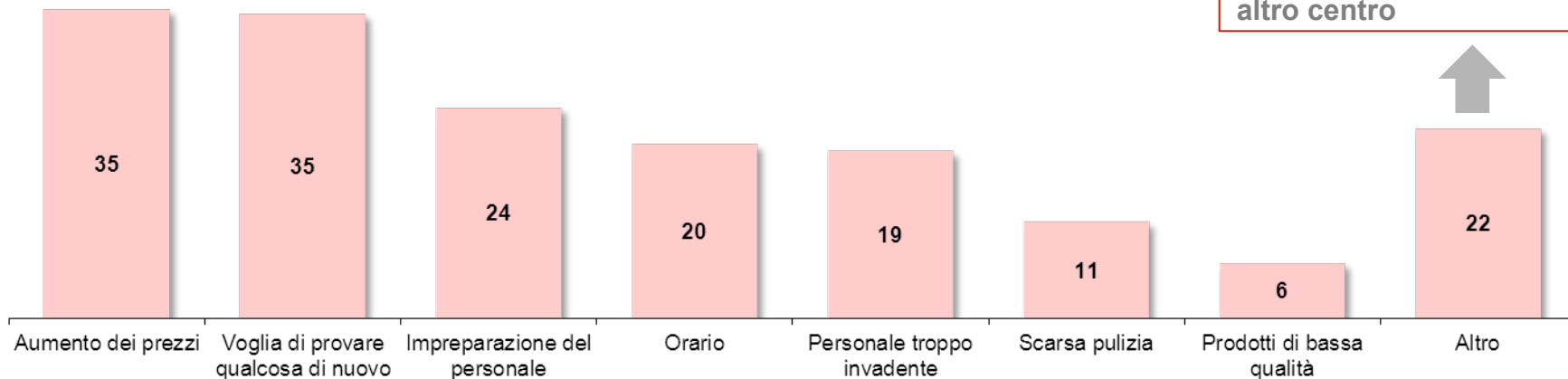


LA SPINTA AL CAMBIAMENTO È PIUTTOSTO ELEVATA E DIPENDE SOPRATTUTTO DA : AUMENTO DEI PREZZI , DESIDERIO DI CAMBIAMENTO E INCOMPETENZA DEL PERSONALE



381 CASI

Q: Quali sono i motivi principali che ti hanno portato a cambiare il tuo precedente centro estetico?



•Cambio domicilio
•Chiusura attività
•Promozioni/coupon presso altro centro





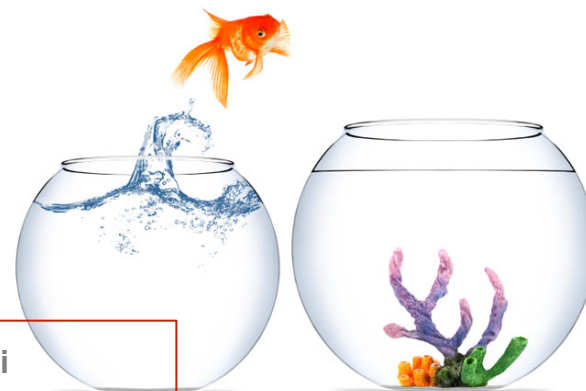
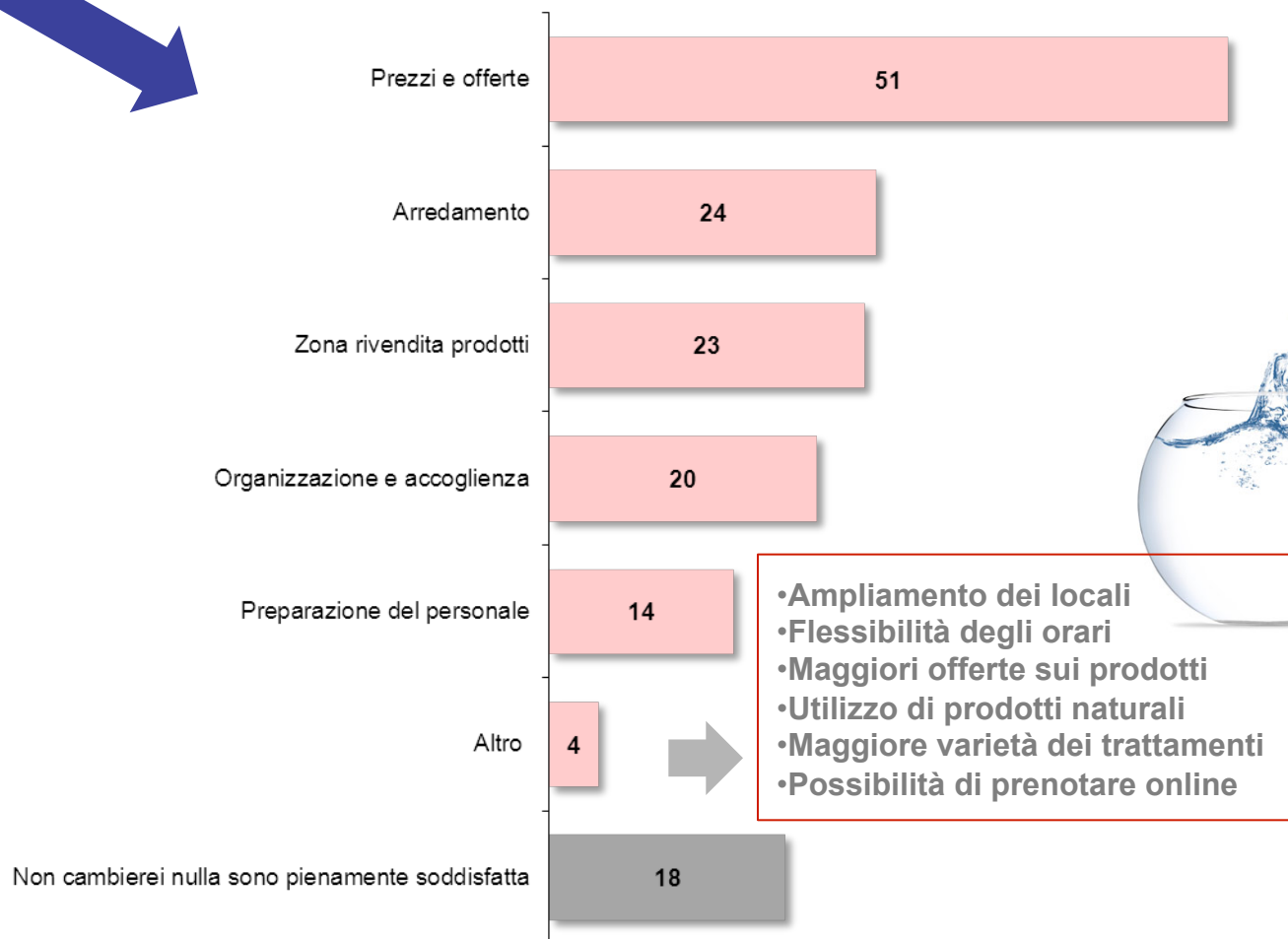
3. SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL CENTRO ESTETICO

IL TEMA DEI PREZZI APPARE NUOVAMENTE IN PRIMO PIANO NELLE ATTESE, A CONFERMA DEL VISSUTO DEL CENTRO ESTETICO COME DI UN PICCOLO LUSO

ELEMENTI DA MIGLIORARE

Valori in %

Q: Pensa ora al tuo centro estetico/estetista che stai attualmente frequentando.
Indica i principali elementi che, se potessi, suggeriresti al tuo centro estetico di cambiare.



ELEMENTI DA MIGLIORARE (1°posto)

Q: Disponi in ordine di importanza i principali elementi che, se potessi, suggeriresti al tuo centro estetico di cambiare.

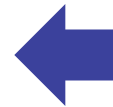
Valori in %



1. ARREDAMENTO (Risposta Aperta)

Q: Indica brevemente come vorresti che cambiasse

Moderno



**MODERNITÀ E COMFORT SONO LE
RICHIESTE PIÙ FREQUENTI IN
RIFERIMENTO ALL'ARREDAMENTO**

Comodo e confortevole (poltrone)

Semplice ed essenziale (meno mobili)

Colorato

Rilassante (colori tenui)

Curato ed elegante

Con oggetti di design



2. PREZZI E OFFERTE (Risposta Aperta)

Q: Indica brevemente come vorresti che cambiassero

PREZZI PIÙ BASSI MA ANCHE
PACCHETTI PROMOZIONALI SONO
CONSIDERATI ELEMENTI
D'INTERESSE

Prezzi più bassi

Pacchetti promozionali

Agevolazioni per i clienti abituali

Programma fedeltà (card con raccolta punti e premi)

Offerte personalizzate

Offerte chiare



3. PREPARAZIONE DEL PERSONALE (Risposta Aperta)

Q: Indica brevemente come vorresti che cambiasse

**LA COMPETENZA DEL PERSONALE
APPARE UN DATO SIGNIFICATIVO; IL
COSTANTE AGGIORNAMENTO DEVE
ESSERE UN MUST**

Più qualificato ed esperto

Costantemente aggiornato

Cordiale, educato e gentile

Preparato sui prodotti usati

Capace di spiegare e consigliare

Meno turn over



4. ORGANIZZAZIONE ED ACCOGLIENZA (Risposta Aperta)

Q: Indica brevemente come vorresti che cambiasse

**GENTILEZZA E PUNTUALITÀ NON DEVONO
MANCARE ; POCO RILEVANTI ALTRI ELEMENTI
GRAVITANTI INTORNO ALL'ACCOGLIENZA**

Personale gentile e sorridente

Puntualità e rispetto degli orari

Presenza di un addetto solo alla reception

Sala d'aspetto più accogliente

(riviste, tisane, spazi più ampi, ...)

Flessibilità degli orari

Diminuzione dei tempi d'attesa

Attenzione alle esigenze del cliente



5. ZONA RIVENDITA PRODOTTI (Risposta Aperta)

Q: Indica brevemente come vorresti che cambiasse

L'AREA ESPOSITIVA NON APPARE AL
MOMENTO CARATTERIZZATA DA OTTIME
PERFORMANCES ; DEVE ESSERE PIU
ORDINATA CON I PREZZI BENE IN VISTA

Prezzi chiari e bene in vista

Più ordinata e curata

Più ampia e ben visibile

Maggiore assortimento prodotti
(anche economici)

Spazio dedicato (non accanto alla reception)

Prodotti a portata di mano (non in vetrina)

Campioni omaggio





4. CENTRO ESTETICO IDEALE

CARATTERISTICHE CENTRO ESTETICO IDEALE (1°posto)

Valori in %

Q: Prova ad immaginare il tuo centro estetico ideale. Secondo te, qual è la caratteristica più importante che dovrebbe avere?

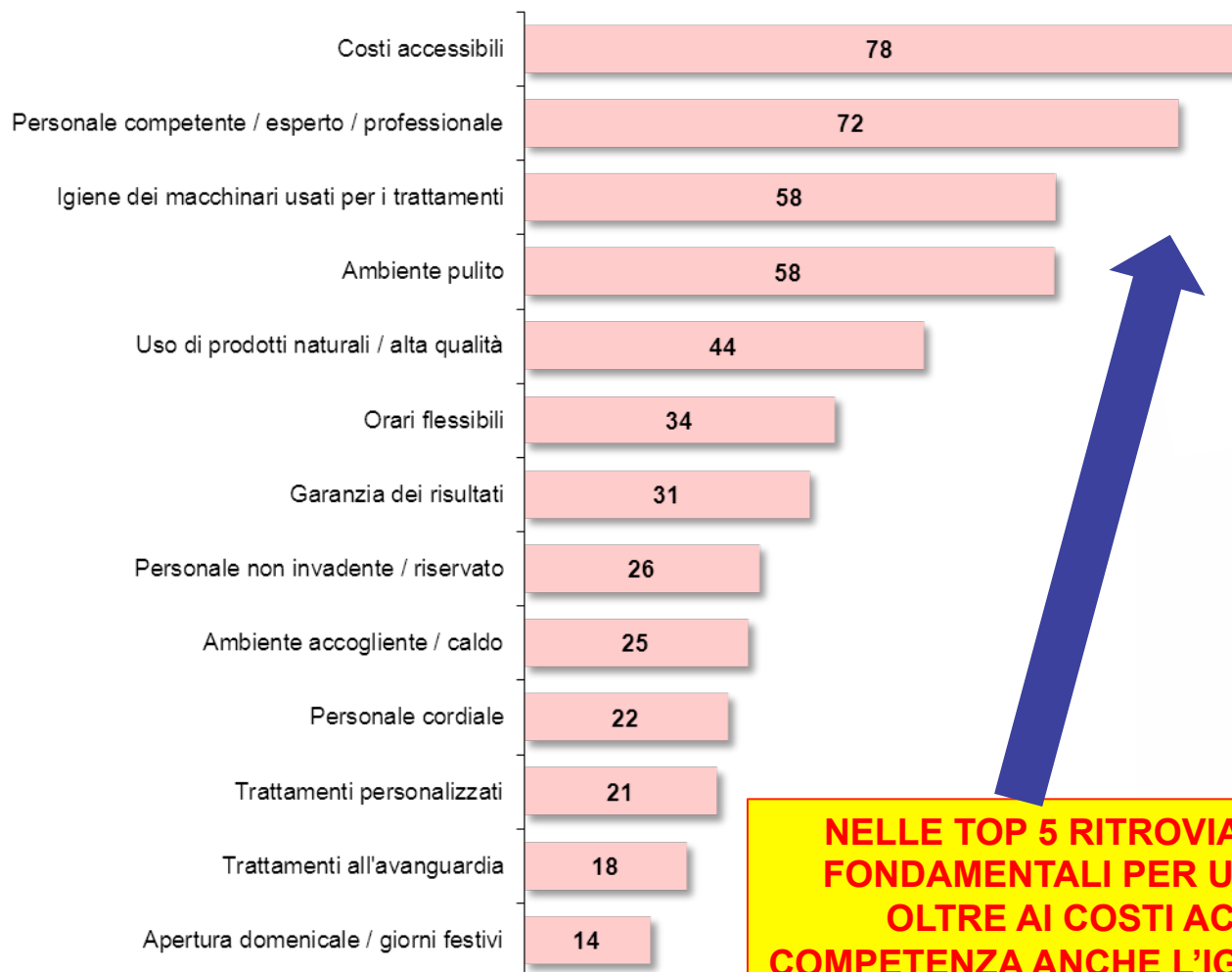


**COMPETENZA A PREZZI CONTENUTI
SEMBRANO I REQUISITI PRINCIPALI DEL
CENTRO ESTETICO IDEALE**

CARATTERISTICHE CENTRO ESTETICO IDEALE (top 5)

Valori in %

Q: Prova ad immaginare il tuo centro estetico ideale. Secondo te, quali caratteristiche dovrebbe avere?

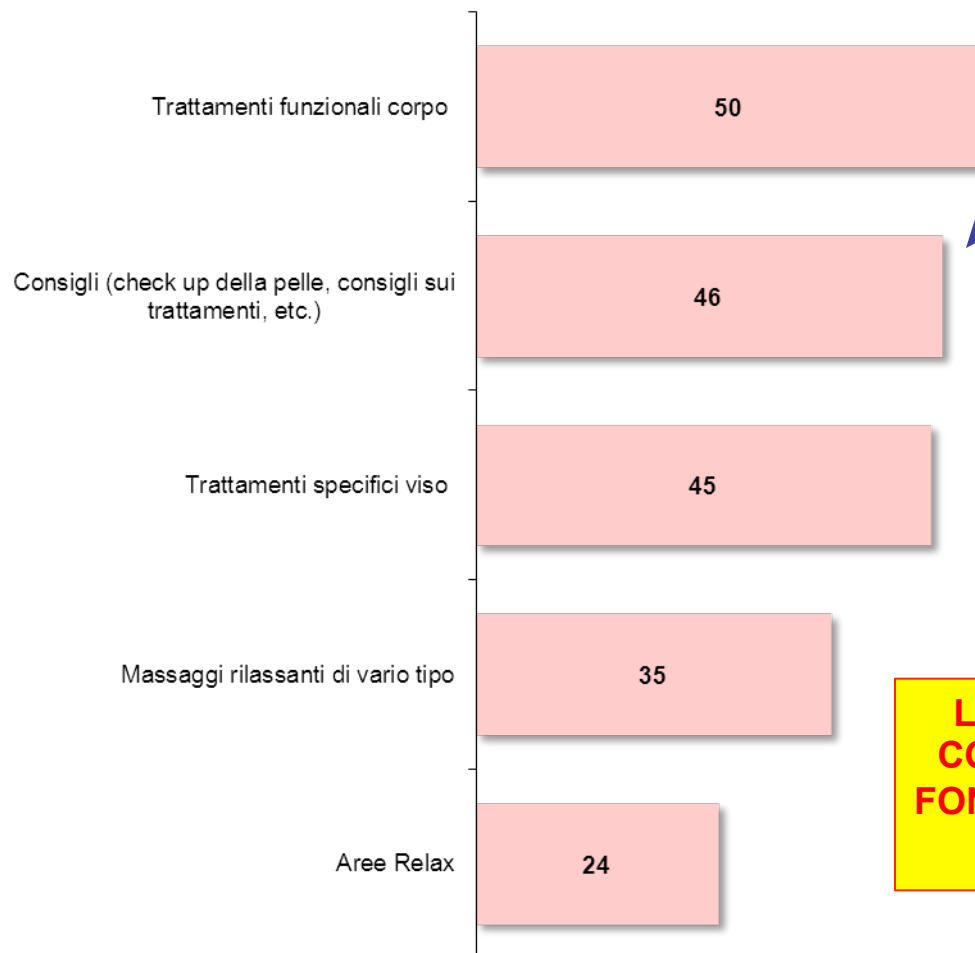


NELLE TOP 5 RITROVIAMO COME ELEMENTI FONDAMENTALI PER UN CENTRO ESTETICO OLTRE AI COSTI ACCESSIBILI E ALLA COMPETENZA ANCHE L'IGIENE E LA QUALITÀ DEI PRODOTTI; MENO RILEVANTI, SEPPURE NON TRASCURABILI ORARI E GARANZIA DEI RISULTATI

SERVIZI PIU' IMPORTANTI

Valori in %

Q: Se potessi dare un consiglio ai centri estetici, diresti loro di puntare maggiormente su...
(Indicaci i primi due servizi più importanti per te)



**LA SPECIFICITÀ DEI TRATTAMENTI E LA
CONSULENZA SONO RITENUTI ELEMENTI
FONDAMENTALI PER UN CENTRO ESTETICO
IDEALE;**

1. AREE RELAX (Risposta Aperta)

Q: Spiega brevemente come ti piacerebbe che fosse migliorato

**L'AREA RELAX CHE VORREBBERO È
DI FATTO MOLTO SEMPLICE :
POLTRONE COMODE E TISANERIA IN
UNO SPAZIO UN PO' PIÙ AMPIO**



Silenzio

**Spazio
più ampio**

Sauna/
Bagno Turco/
Idromassaggio

Tisane

Luci soffuse/
cromoterapia



**Poltrone
più comode**

Privacy/
Spazi riservati

**Musica
rilassante**

Libri/Riviste

**NELL'AMBITO DEL MASSAGGIO È
NUOVAMENTE IMPORTANTE LA
COMPONENTE TECNICA E
AMBIENTALE**

2. MASSAGGI RILASSANTI (Risposta Aperta)

Q: Spiega brevemente come ti piacerebbe che fosse migliorato



3. TRATTAMENTI SPECIFICI VISO (Risposta Aperta)

Q: Spiega brevemente come ti piacerebbe che fosse migliorato

IL TRATTAMENTO PERSONALIZZATO
IN BASE A UN CHECK UP DELLA
PELLE COSTITUISCE UN'ATTESA IN
AMBITO VISO

Check up
gratuito
della pelle

Prodotti naturali

Efficacia
trattamenti
anti-età

Personale
competente

Qualità
dei prodotti



Varietà trattamenti

Promozioni

Consigli sui
prodotti da
utilizzare a casa

Trattamenti
prova
gratuiti

Trattamenti
personalizzati

Tecniche e
macchinari
all'avanguardia

Campioni omaggio

4. TRATTAMENTI FUNZIONALI CORPO (Risposta Aperta)

Q: Spiega brevemente come ti piacerebbe che fosse migliorato

Trattamenti
personalizzati
e mirati

Risultati visibili
in tempi brevi

Tecniche e
macchinari
all'avanguardia

Economicità
trattamenti

Prodotti
naturali

Personale
qualificato



Promozioni

Qualità
prodotti

Risultato
garantito

Trattamenti realistici,
che non promettono
risultati miracolosi

Maggiori
informazioni
sul trattamento

Efficacia trattamenti
anticellulite/ drenanti

IL RISULTATO GARANTITO
UNITAMENTE A UN COSTO
CONTENUTO COSTITUISCE L'ATTESE
DOMINANTE IN AMBITO CORPO

Varietà trattamenti

**ANCHE IL CONSIGLIO DEVE ESSERE MIRATO
E PERSONALIZZATO E NON DEVE
SEMBRARE FINALIZZATO ALLA VENDITA DI
PRODOTTI**

5. CONSULENZA (Risposta Aperta)

Q: Spiega brevemente come ti piacerebbe che fosse migliorato

Personale
competente
e preparato

**Consigli mirati/
personalizzati**

Brochure e materiale
informativo

**Campioni
omaggio**

**Consigli non
finalizzati alla
vendita prodotti**



**Consigli sui
prodotti da
utilizzare a casa**

Maggiori
informazioni
sul trattamento

Check up
gratuito
della pelle

Trattamenti
prova
gratuiti

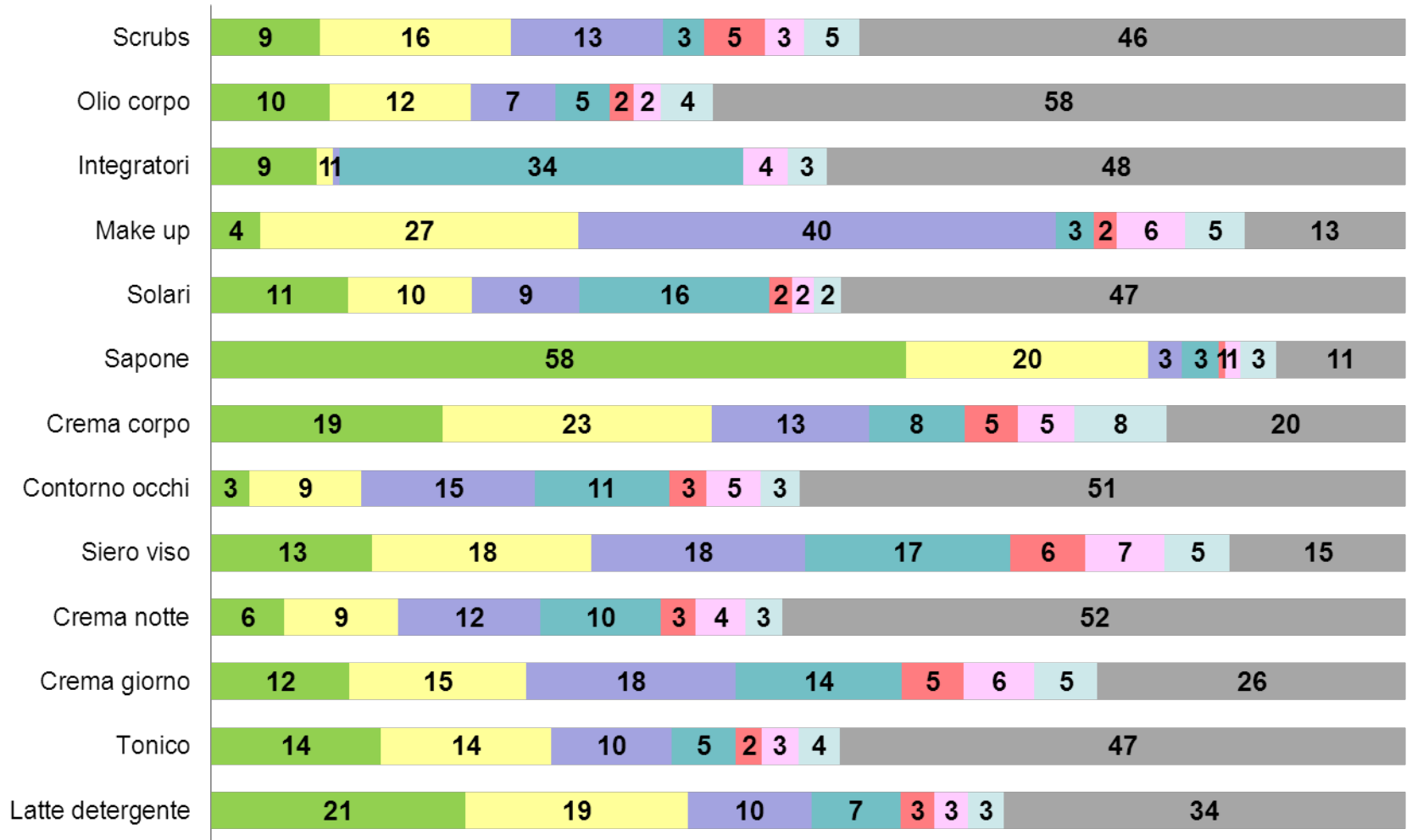
Servizio
consulenza
gratuito

Scheda tecnica
cliente

Presenza personale medico
(ad es. dermatologo)

5. PRODOTTI COSMETICI

ACQUISTO COSMETICI ULTIMO MESE



■ Supermercato ■ Negozio specializzato ■ Profumeria ■ Farmacia ■ Centro estetico ■ Online ■ Altro ■ Non acquistato

Valori in %

TABELLA RIASSUNTIVA

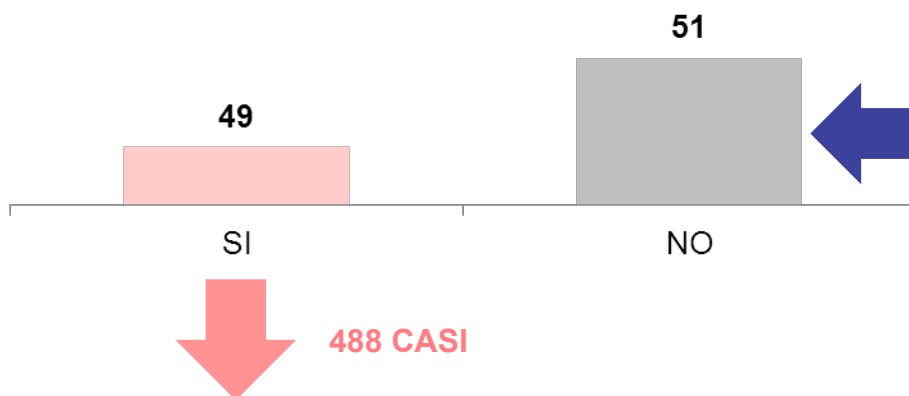
Valori in %	Latte detergente	Tonico	Crema giorno	Crema notte	Siero viso	Contorno occhi	Crema corpo	Sapone	Solari	Make up	Integratori	Olio corpo	Scrubs
Supermercato	21	14	12	6	13	3	19	58	11	4	9	10	9
Negozi specializzati	19	14	15	9	18	9	23	20	10	27	1	12	16
Profumeria	10	10	18	12	18	15	13	3	9	40	1	7	13
Farmacia	7	5	14	10	17	11	8	3	16	3	34	5	3
Centro estetico	3	2	5	3	6	3	5	1	2	2	0	2	5
Online	3	3	6	4	7	5	5	1	2	6	4	2	3
Altro	3	4	5	3	5	3	8	3	2	5	3	4	5
Non acquistato	34	47	26	52	15	51	20	11	47	13	48	58	46

IL SUPERMERCATO ED IL NEGOZIO SPECIALIZZATO (ACQUA E SAPONE, ETC..) SONO I CANALI PRINCIPALI PER LATTE E TONICO; L'AREA "CREME VISO" E "CONTORNO OCCHI "È SOPRATTUTTO PRESIDIATA DA PROFUMERIA E FARMACIA (PER I PRODOTTI PIÙ CURATIVI COME IL SIERO)

DIFFERENZE COSMETICI VENDUTI NEI CENTRI ESTETICI

Valori in %

Q: Ritieni che i prodotti cosmetici venduti nei centri estetici abbiano delle caratteristiche diverse da quelli venduti in altri canali?



I PRODOTTI COSMETICI VENDUTI NEI CENTRO ESTETICI SONO VALUTATI COME “DIVERSI” SOLO DA METÀ DEI SOGGETTI INTERVISTATI IN QUANTO PIÙ EFFICACI E PROFESSIONALI; PER CONTRO SONO RITENUTI DIVERSI ANCHE PERCHÉ PIÙ COSTOSI ,MENO REPERIBILI, MENO ACCATTIVANTI NELLE PROFUMAZIONI

Q: Secondo te, in che cosa si differenziano i prodotti venduti nei centri estetici? (Risposta Aperta)

Sono PIU'...

- Efficaci
- Costosi
- Performanti
- Di qualità
- Professionali
- All'avanguardia
- Mirati a risolvere problemi specifici
- Sicuri e garantiti
- Naturali

Sono MENO...

- Economici e convenienti
- Commerciali
- Reperibili sul mercato
- Conosciuti e pubblicizzati
- Accattivanti nelle profumazioni
- Aggressivi, dannosi per la salute
- Accessibili a tutti
- «Belli» esteticamente
- Facili da utilizzare

SINTESI CONCLUSIVA

- **L'INDAGINE SUI CENTRI ESTETICI HA EVIDENZIATO UNA CERTA SODDISFAZIONE VERSO LA CATEGORIA IN TERMINI DI TRATTAMENTI OFFERTI, PULIZIA E ACCOGLIENZA;**
- **TUTTAVIA IL CENTRO ESTETICO È PARAGONATO OGGI A UN LUSSO PER I PREZZI TROPPO ELEVATI E IN AUMENTO;**
- **QUESTO È IL MOTIVO PIÙ FREQUENTE CHE INDUCE A CAMBIARE CENTRO ESTETICO NELLA SPERANZA DI TROVARE MIGLIORE CONVENIENZA.**
- **L'ARREDAMENTO SEMBRA ESSERE MENO IMPORTANTE DELLA PULIZIA ,MA MEDIAMENTE LA SODDISFAZIONE SU QUESTO FRONTE È ELEVATA.**

- **LA COMPETENZA RISULTA ESSERE UN'ATTESA FORTE, IL CHE SEMBRA FAR TRAPELARE TRA LE RIGHE CHE NON SEMPRE TALE COMPETENZA APPARE ESPRESSA AI MASSIMI LIVELLI.**
- **LE ATTESE SEMBRANO ESSERE MOLTO CONCRETE, E VANNO IN DIREZIONE DI TRATTAMENTI FUNZIONALI EFFICACI (LA CUI EFFICACIA SIA ANCHE DIMOSTRATA E NON SOLO PROMESSA) A PREZZI PIÙ ACCETTABILI.**
- **AL CENTRO ESTETICO NON SI CHIEDE DI DIVENTARE UN CENTRO BENESSERE, ANCHE SE UN'AREA RELAX SEPPURE LIMITATA A POLTRONE CONFORTEVOLI E UN ANGOLO TISANERIA È CERTAMENTE APPREZZABILE.**
- **L'ATTESA VERSO SERVIZI PERSONALIZZATI FA COMPRENDERE COME TALVOLTA QUESTO AREA SIA NON DEL TUTTO SUFFICIENTEMENTE PRESIDATA**

- **UN ALTRO PUNTO DOLENTE CHIARAMENTE EVIDENZIATO SEMBRA ESSERE QUELLO DELLE AREE ESPOSITIVE DEDICATE AI PRODOTTI, NON POSTI IN CORRETTA EVIDENZA ANCHE IN TERMINI DI PREZZI .**
- **FORSE ANCHE A CAUSA DI QUESTA NON TOTALE ACCURATEZZA ESPOSITIVA AI PRODOTTI VENDUTI DALL'ESTETISTA NON TUTTI ATTRIBUISCONO UN VALORE SUPERIORE A QUELLI ACQUISTATI IN PROFUMERIA O FARMACIA**
 - ✓ PIÙ DELLA METÀ LI RITIENE UGUALI AGLI ALTRI MA SOLO PIÙ COSTOSI E MENO ATTRAENTI NELLE CONFEZIONI E NELLE PROFUMAZIONI
- **AI CENTRI ESTETICI PERTANTO SI RACCOMANDA UN CUSTOMER CARE PIU' MIRATO E ATTENTO, UN SUPPORTO ECONOMICO MAGGIORE E PIU' CONSULENZA ED EMPATIA CON LA CLIENTE**