

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

Titolo del sondaggio La professione del toelettatore in Italia

Soggetto che ha realizzato il sondaggio A. Cassinari; Field telefonico di Kronos – Ricerche di mercato

Soggetto committente Pet Trend, A.P.T. (Ass.ne Professionisti Toelettatori)

Soggetto acquirente E.V. Soc. cons. a.r.l. (Edizioni Veterinarie)

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio 21 – 28 Ottobre 2014

Mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio
Pet Trend

Data di pubblicazione o diffusione Marzo/Aprile 2015

Temî/fenomeni oggetto del sondaggio tracciare il profilo anagrafico e commerciale dei toelettatori italiani, definire le caratteristiche strutturali e funzionali dei saloni: tipologia, modalità di gestione, prestazioni erogate. Descrivere il rapporto che lega il toelettatore ai suoi clienti e al veterinario, evidenziare le principali differenze fra tipologie di titolari, di saloni, di target di clienti. Bisogni emergenti nella domanda di formazione e aggiornamento professionale, aspettative nei confronti di Pet Trend.

Popolazione di riferimento: toelettature per cani ed altri animali presenti sul territorio nazionale

Estensione territoriale del sondaggio: nazionale, Vedi tabella ripartizione comuni in calce al documento

Metodo di campionamento:

Campionamento casuale stratificato secondo l'area geografica

Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore:

Campione rappresentativo delle strutture veterinarie italiane per la cura di animali da compagnia. Margine di errore compreso tra +/- 0,3 e +/- 5,3% (al 95% di probabilità) per i dati riferiti al totale campione (300 casi).

Metodo di raccolta delle informazioni:

C.A.T.I. interviste telefoniche con questionario strutturato.

Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti

Appuntamenti fissati	164
Interviste completate	300
Linea occupata	27
Nessuna risposta	379
Numeri inesistenti	116
Rifiuti durante l'intervista	93
Rifiuti	385
Fuori quota	135

Totale contatti 1599

Testo integrale di tutte le domande, base e % dei non rispondenti:

SEZIONE A: PROFILO DELL'ATTIVITÀ

Q1. Il suo negozio è...

1. un salone tradizionale
2. in franchising
3. un self service assistito
4. un self service

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q2. Lei ha

1. rilevato un salone già esistente
2. proseguito un'attività di famiglia
3. avviato un nuovo salone

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q3. In quale anno ha avviato la sua attività?

anno _____

% non rispondenti 0,7% Base rispondenti: 300

Q4. Da quanti anni esisteva il salone?

1. fino a 5 anni
2. da 5 a 10 anni
3. da 10 a 20 anni
4. oltre 20 anni

% non rispondenti 9,6% Base rispondenti: 91

SEZIONE B: GESTIONE DEL LAVORO

Q5. Per ricordare i lavori eseguiti sul cane/gatto/altro animale cosa si utilizza nel salone? MULTIPLA

% non rispondenti 2,6% Base rispondenti: 300

Q6. Se tiene/te un database su PC per inserire i dati del cliente, quali dati inserite? MULTIPLA

% non rispondenti 1,8% Base rispondenti: 55

Q7. Se ha/avete un tariffario, è stato compilato secondo..... MULTIPLA

1. le indicazioni di associazioni di categoria
2. un'indagine di mercato sugli esercizi vicini
3. la sua/vostra esperienza e capacità pluriennale
4. la sua/vostra abilità testimoniata dai concorsi vinti o a cui ha/avete partecipato
5. Altro SPECIFICARE
6. NESSUN TARIFFARIO SINGOLA

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q8. La toeletta si affaccia all'esterno consentendo ai passanti di vederla/vi lavorare?

1. SI
2. NO

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q9. Il salone offre ai proprietari la possibilità di vederla/vi al lavoro? MULTIPLA

1. si consente alla presenza del proprietario al momento della toeletta
2. in streaming
3. video
4. sequenza di foto
5. Altro SPECIFICARE
6. NO

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

SEZIONE C: ANALISI DEL LAVORO

Q10. Quali sono le tipologie di intervento più richieste dai clienti tra..... MULTIPLA

1. bagno
2. stripping
3. tosatura

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q11. Mi fornisce un'approssimativa ripartizione percentuale della tipologia di animali che accedono al salone in un anno?

1. cani % _____ EDIT 0 - 100
2. gatti % _____ EDIT 0 -100
3. furetti % _____ EDIT 0 -100
4. conigli % _____ EDIT 0 -100
5. cavie % _____ EDIT 0 -100

SOMMA=100%

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q12. Ponendo pari al 100% il totale dei pet trattati, in che percentuale è richiesto:

1. lo scioglimento nodi % _____ EDIT 0 - 100
2. la rasatura completa % _____ EDIT 0 -100

SOMMA=100%

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

SEZIONE D: RAPPORTO CON I CLIENTI

Q14. Al cliente.....

1. viene mostrato il tariffario esposto
2. lo si informa sull'intervallo di prezzo a seconda del lavoro che si dovrà fare
3. entrambi

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q15. La prima volta in cui viene consegnato il cane/altro animale, quali informazioni vengono date al cliente?

MULTIPLA LEGGERE

1. quando venirlo a ritirare
2. quali saranno le diverse fasi del procedimento
3. quale sarà il lavoro richiesto a seconda dello stato del mantello
4. quali prodotti verranno utilizzati (shampoo/ balsamo/condizionatore ecc.)
5. TUTTE QUESTE

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q16. La prima volta che viene in negozio un cliente a portare il suo animale, quanto tempo in media dedica a parlare con lui? SINGOLA

1. 5 minuti
2. 10 minuti
3. 15 minuti
4. più di 15 minuti

% non rispondenti 1,7% Base rispondenti: 300

Q17. Quali fra queste situazioni la inducono a rifiutare un lavoro? MULTIPLA

1. l'animale è visibilmente terrorizzato
2. l'animale è aggressivo e intrattabile
3. vi viene chiesto un lavoro che reputeate non corretto
4. l'animale è o sembra malato
5. presenza di dermatiti o parassiti
6. l'animale è in calore
7. NON RIFIUTO MAI

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

SEZIONE E: PROFILO DEI CLIENTI

Q18. Fornite consigli sull'alimentazione del pet?

1. SI sempre
2. Si, ma solamente riferiti alla cura del mantello dell'animale
3. No, penso che sia compito del veterinario
4. NO, mai

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q19. I clienti si mostrano interessati alla cura e al benessere del pet (fanno domande, ecc.)?

1. SI
2. NO

% non rispondenti 0,3% Base rispondenti: 300

Q20. Quale di queste affermazioni le appartiene maggiormente?

1. Il cliente ha sempre ragione
2. Bisogna sapersi difendere in tutti i modi dalla clientela insoddisfatta
3. Il cliente va educato

4. I clienti più difficili capitano sempre nel mio negozio

% non rispondenti 3,3% Base rispondenti: 300

SEZIONE F: RAPPORTO CON GLI ANIMALI

Q21. Su di una scala da 1 a 10, i momenti più delicati della toelattatura sono ...(1 minore difficoltà - 10 maggiore difficoltà)

- | | | |
|---|------------------------|-------------------------------|
| 1. il primo approccio | _____ voto (edit 1-10) | <i>% non rispondenti 2,3%</i> |
| 2. il distacco dal proprietario | _____ voto (edit 1-10) | <i>% non rispondenti 1,7%</i> |
| 3. l'attesa del proprio turno | _____ voto (edit 1-10) | <i>% non rispondenti 8,3%</i> |
| 4. salire nella vasca | _____ voto (edit 1-10) | <i>% non rispondenti 3,7%</i> |
| 5. l'acqua | _____ voto (edit 1-10) | <i>% non rispondenti 2,3%</i> |
| 6. il phon | _____ voto (edit 1-10) | <i>% non rispondenti 1%</i> |
| 7. la spazzola/il coltellino da stripping | _____ voto (edit 1-10) | <i>% non rispondenti 6%</i> |
- Base rispondenti: 300*

Q22. Mentre lavora lei...

1. sempre
2. a volte
3. mai

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. parla con l'animale | <i>% non rispondenti 0</i> |
| 2. usa segnali di comunicazione non verbale (gesti, toni..) | <i>% non rispondenti 0</i> |
| 3. premia i comportamenti desiderati con carezze | <i>% non rispondenti 0</i> |
| 4. premia i comportamenti desiderati con snack per cani/altro animale | <i>% non rispondenti 0</i> |
| 5. se necessario, utilizza metodi coercitivi | <i>% non rispondenti 0,7%</i> |
- Base rispondenti: 300*

Q23. Durante la toletta esegue un esame accurato di: MULTIPLA

1. cute
2. orecchie
3. mammelle
4. zona perianale
5. scroto
6. vulva

% non rispondenti 0,3% Base rispondenti: 300

SEZIONE F: RAPPORTO CON I MEDICI VETERINARI

Q24. Se trova dei problemi di carattere sanitario come si comporta?

1. si limita a dirlo al cliente
 2. consiglia una visita
 3. chiama il veterinario del cliente per spiegare il problema osservato
 4. scrive su carta intestata il problema osservato, eventualmente sarà il veterinario a chiamarla se utile
- % non rispondenti 0 Base rispondenti: 300*

Q25. Quali sono i problemi che trova con maggior frequenza? MULTIPLA

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

SEZIONE G: GLI STRUMENTI D'INFORMAZIONE

Q26. Quali corsi fra questi sarebbe interessato a seguire? MULTIPLA

1. tecniche di manualità: per razza e tipologia di pelo
2. tecniche di uso delle strumentazioni (solo forbici, solo spazzola, ecc.)
3. tecniche di riconoscimento dei principali problemi di carattere sanitario semplice e complesso

% non rispondenti 2,1% Base rispondenti: 300

Q27. Quali sono i contenuti che vorrebbe leggere sulla rivista Pet Trend? MULTIPLA

1. eventi di categoria futuri
2. relazioni di eventi svolti
3. tecniche di manualità: per razza e tipologia di pelo
4. tecniche di uso delle strumentazioni solo forbici, solo spazzola, ecc.)
5. tecniche di riconoscimento dei principali problemi di carattere sanitario
6. NESSUNO DI QUESTI SINGOLA
7. NON LEGGO/CONOSCO PET TREND SINGOLA

% non rispondenti 1,7% Base rispondenti: 300

Q1. Oltre alla toelettatura offrite altri servizi? Se si quali?

% non rispondenti 0 Base rispondenti: 300

Q2. La sua attività è collocata....

1. in centro
2. zona periferica
3. sobborgo/zona rurale
4. all'interno/ collegata ad un centro commerciale

% non rispondenti 0,3% Base rispondenti: 300

Q3. All'incirca quante altre toelettature ci sono nel raggio di 2,5 Km. dalla sua?

n. _____

% non rispondenti 3,3% Base rispondenti: 300

DOMANDE ANAGRAFICHE TITOLARE

TABELLA COMUNI CAMPIONE

	TOTAL	Area geografica			
		Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e isole
Base: totale toelettature	300	92	70	78	60
Fino a 5 mila abitanti	3,7%	8,7%	4,3%	0,0%	0,0%
	11	8	3	0	0
Da 5 a 10 mila abitanti	9,7%	13,0%	11,4%	6,4%	6,7%
	29	12	8	5	4
Da 10 a 30 mila abitanti	28,3%	34,8%	32,9%	25,6%	16,7%
	85	32	23	20	10
Da 30 a 100 mila abitanti	26,3%	21,7%	17,1%	26,9%	43,3%
	79	20	12	21	26
Da 100 a 250 mila abitanti	12,3%	3,3%	21,4%	7,7%	21,7%
	37	3	15	6	13
Da 250 a 500 mila abitanti	5,7%	0,0%	12,9%	5,1%	6,7%
	17	0	9	4	4
Oltre 500 mila abitanti	14,0%	18,5%	0,0%	28,2%	5,0%
	42	17	0	22	3
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%