



**MAKEVISION**

# **DISKUZE O AUTOSTANECH: REPORT**



# Východisko a cíle výzkumu

Joyride je začínající výrobce autostanů. Tyto stany jsou oproti existující konkurenci ručně vyráběné, využívají nové technologie jako nanomembrány apod. Pro většinu potenciálních zákazníků jde ale o nový produkt. Ten by sice měl objektivně řešit jejich potřeby, ale protože jde o něco neznámého, nevíme, jak budou reagovat (s výjimkou několika výstav nemá Joyride žádnou zpětnou vazbu).

Rádi bychom tedy zjistili, jak budou lidé, kteří mají z našeho pohledu potenciál pro pořízení produktu, na produkt reagovat. Chceme zjistit, zda by zvážili jeho pořízení nebo zapůjčení, a pokud ne, tak z jakého důvodu.

Výsledky výzkumu pomohou nastavit produktovou strategii. Rádi bychom díky výzkumu také nastavili cenovou hladinu pro tento produkt.



# Shrnutí poznatků z výzkumu

Celá diskuze by se dala shrnout do tvrzení, že **cestování s autostany je zajímavé, netradiční, ale přináší spoustu praktických otázek** – proto není pro každého.

Bez ohledu na to, zda respondenti před diskuzí znali autostany, nebo ne, jejich **první reakce překvapivě směřovali k praktickým otázkám**, namísto netradičního cestování (se kterým se běžně Joyride setkává). Co se logicky lišilo, byla hloubka praktických otázek. Velmi záleželo na tom, zda měl respondent za sebou internetový průzkum autostanů ještě před diskuzí (díky tomu mohli srovnávat jejich obecný dojem za autostanů a dojem z Joyridu).

Během diskuze o Joyridu jako produktu měli i zkušenější respondenti problém Joyride zařadit (a tedy i srovnávat s konkurencí). Protože jde o originální konstrukční řešení, je složité ho srovnávat se skořepinovými autostany. V podstatě jde o vlastní produktovou podkategorii. Na samotné konstrukci produktu viděli výhody (např. nízká převozní výška) a u nevýhod si nebyli jist – byly to spíše obavy, které by měla značka proaktivně adresovat.

V diskuzi se také objevily návrhy na dvě produktová vylepšení: zabezpečení proti ukradení a úložný prostor na boty mimo autostan.

Důležitým tématem byla také cena: Joyride vnímali respondenti spíše jako dražší, ale posouzení ovlivňuje jejich předchozí zkušenost (když ví, kolik stojí konkurenční autostan) nebo už hledali jiné řešení (vyříznutí otvoru do střechy dodávky). Pro ty, pro které bylo téma nové, byla cena příliš vysoká.

Praktické argumenty hrály hlavní roli také v posuzování výhody a nevýhod způsobu cestování (cestování s autostany). Dalo by se tedy říct, že netradičnost autostanů působí jako “přitahovač” pozornosti. V diskuzi panovala shoda v tom, že je potřeba si to předem vyzkoušet – a proto respondenti pozitivně přijímali fakt, že má Joyride půjčovnu.

Z pohledu ostatních půjčoven je Joyride srovnatelný co do podmínky, ale bylo by dobré zapracovat dodatečné služby, které by zapůjčení usnadnili (dovezení a namontování autostanu, pojištění).



# Přehled respondentů

Přezdívka	Věk autora	Pohlaví respondenta	Typ auta	Nezávislé cestování	Aktivity při cestování	Vztah k autostanům	Povolání	Děti v rodině
sambora	32	Žena	osobní	vždy	turistika, kultura	nové téma	marketérka	ne
azaro	36	Muž	osobní	vždy	horolezectví, turistika	zvažuji pořízení	inženýr	ne
viki	38	Muž	dodávka	většinou	horolezectví, turistika, paragliding	zvažuji pořízení	osvč	ano
osky	39	Muž	offroad	většinou	expedice	zvažuji pořízení	státní zaměstnanec	ano
majla	42	Muž	osobní	většinou	turistika	nové téma	manažer	ano
pavel	33	Muž	osobní	vždy	turistika	zvažuji pořízení	letecký mechanik	ano
rasch	36	Muž	dodávka	vždy	turistika, kajak	zvažuji pořízení	inženýr automatizace	ano
marty	35	Muž	osobní	většinou	turistika, potápění	zvažuji pořízení	podnikatel	ne



# Přehled témat

## Témata v diskuzi

1. Co vás napadlo, když jste tento autostan viděli poprvé?
2. Pro koho jsou autostany Joyride?
3. Jak spíte na cestách?
4. Cestovali byste s autostanem?
5. Jaké jsou výhody a nevýhody autostanů?
6. Jak vnímáte cenu autostanů?
7. Využili byste možnost způjčit si stan?



# PŘEHLED VHLEDŮ A DALŠÍCH ZJIŠTĚNÍ



# Přehled vhledů

1. Cestování s autostanem je netradiční a praktické. Má své výhody, ale určitě není pro každého.
2. Cestování s autostany je vhodné spíše pro dobrodruhy, kteří mají rádi přírodu. A nebo rodiny, které řeší místo.
3. První dojem ve mně vyvolává praktické otázky a obavy.
4. Líbí se mi, že je autostan rychle postavený i složený. Navíc má v sobě i matraci, takže se i dobře vyspím.
5. Autostan je zajímavý, ale dovedu si představit mnoho různých nevýhod.
6. Bojím se, že mi v cizině autostan někdo ukradne přímo z auta.
7. Cena autostanu Joyride vnímám spíše jako vyšší. A zatím mi není jasné, proč to tak je.
8. Nechci kupovat zajíce v pytli, a proto ocením, pokud si mohu autostan před nákupem zapůjčit.
9. Dovedu si představit, že stan půjčím známým. Stejně nejezdím celý rok a třeba by si na sebe časem vydělal.
10. Ideální půjčovna autostanů mi přiveze a namontuje stan tak, abychom to měl bez práce a všechno pochopil.
11. Propojení se službou bezkempu.cz je pro mě další důvod, proč se o autostany zajímat. Cestování s nimi to usnadní.





# Cestování s autostanem



# Cestování s autostanem je netradiční a praktické. Má své výhody, ale určitě není pro každého.

- > Respondenti si uvědomovaly jak výhody, tak nevýhody cestování s autostanem.
  - > Mezi výhody patří hlavně praktičnost: rychlost postavení, úspora místa v autě, možnost přespat kdekoliv.
  - > Nevýhodou může být, že je to nápadné (autostan může přitáhnout pozornost) a může omezovat fungování auta (at' už jde o rychlost, nebo další využití střechy).
- > azaro (36): po měsíci autocestování s normálním stanem po Zélandu jsem pochopil :) Tam snad nikdo jinak než v dodávce nebo s autostanem necestoval. Výhody: Nehledáš místo na stan, nesusíš spodek, máš postaveno raz dva. Pokud každý den přejíždíš - ideál
  - > viki (38): Když pomínu že je to pro mě zajímavé a "nové", tak kvůli dětem, nebo prostě možnosti spát nahoře a auto naplnit jinými věcmi, lidmi. Dokonce mít ho, tak asi dřív vyjedu na výlet, protože postel z/d auta je občas pracnější, než hodit nahoru stan.
  - > pavel (33): Na delší cestu bych rozhodně vzal autostan. Ideální řešení hlavně kvůli organizaci auta. Věci na spaní prostě zůstávají nahoře a nemusí se před každým spaním pořád prendavat věci v autě. Vsechno prostě může mít své místo a vše se rychleji najde.
  - > azaro (36): Pokud toužíte po spaní na divoko, občas to s autostanem není výhra. Zatímco přespat v obyčejném stanu schovaným za stromem je snadné...s autem se tak snadno neschováte. Na druhou stranu v Německu je už spousta míst zařízených na autocamping, kde se za pár euráčů dá přespat.
  - > viki (38): Nešel jsem tak daleko (hledání možností a míst kde mi to přinese i výhodu, že nemusím řešit kemp), ale častý argument "proti" stanu na střeše je i to, že přicházím o nenápadnost. A parkování na parkovištích a podobně může končit nočním probuzením od místních ochránců zákona.
  - > pavel (33): Mala nevýhoda na větším výletě pak je že každý na první pohled vidí že cestujete a tedy máte plné auto cenných věcí a stejně tak jde první ohled poznat že v autě spíte (mluvím spíš o místech mimo Kemp protože tam mi dává autostan smysl hlavně).
  - > pavel (33): Stan je take víc vystaven horším povětrnostním podmínkám (normální stan si můžu skovat pod strom nebo do jineho úkrytu). Pohyb ve stanu- každý pohyb ve stanu se projevív pohybem auta. Tedy já nespím a prevaluju se že strany na stranu tak asi nespí ani můj spolunoclezník protože se pohybuje celý stan(auto).
  - > rasch (36): Za mě jasná nevýhoda je obsazená střecha, vozíme 2-4 kajaky a pokud by byla možnost dostat na střechu stan i kajaky, tak jednoznačně stan kupuju.
  - > marty (35): Jezdím rychle a u stanu bude určitě rychlostní limit. Zrovna v německu by mě to štvalo. V zimě bych do stanu manželku nedostal. Vzít stan jako rezervu je docela drahé.



# Cestování s autostanem je netradiční a praktické. Má své výhody, ale určitě není pro každého.

- > Značka by měla jasně a předem komunikovat, jaké výhody a nevýhody cestování s autostany přináší. Vhodným způsobem jsou příběhy z cestování, ať už vlastní nebo od zákazníků.
- > Značka by měla komunikovat, pro koho jsou autostany vhodné a kdo je naopak nedocení (např. 10 důvodů, proč byste neměli cestovat s autostanem).
- > S tímto tématem také souvisí otázka pohodlí. Mnoho lidí může být nespokojených, protože jsou zvyklí na pohodlí, které jim autostan nenabídne. Značka pak může komunikovat, že důležité je

pohodlně se vyspat a že přílišný komfort (v kontextu současné doby) není vždy to nejlepší pro člověka.



# Cestování s autostany je vhodné spíše pro dobrodruhy, kteří mají rádi přírodu. A nebo rodiny, které řeší místo.

- > Podle respondentů jsou autostany vhodné pro lidi, kteří chtějí cestovat po vlastní ose, kempovat kdekoliv a kdekoliv, hlavně přírodě (kde není mnoho dalších lidí).
  - > Druhou širokou skupinou jsou podle respondentů rodiny s dětmi, které mohou mít malé auto a spaní na střeše jim zvyšuje spací i úložnou kapacitu.
- > sambora (32): Pro ty, co chtějí kempovat kdekoliv a kdykoliv – postačí jen parkovací místo, není nutné hledat další flek pro rozestavení stanu. Také pro ty, co jsou v pohybu – chtějí jednoduše rozložit stan na střeše, ne pořád stavět a skládat stan na zemi, když někde budou jen jednu noc. Nemusím řešit povrch a poklad – např. skalnaté podloží. Také pro ty, co kempují opravdu často, pokud vyrazím jednou, dvakrát do roka, tak takovouhle advanced věc asi nebudu řešit.
  - > azaro (36): Z mého pohledu pro vyznavače sportů v přírodě: cyklisti, surfaři, lezci.. Dovedu si představit i rodinný roadtrip po kempech, ale zatím se mě týká jen ta první varianta.
  - > viki (38): Ti co chtějí cestovat, mají malé auto. Většinou pár. Chtějí volnost v tom kde přespat. Nevázat se tolik na místo. Řeší tím hlavně nedostatek místa. Druhá skupina může být podobná jako já. Máme větší auto, ale ve čtyřech už se tam tak komfortně nevejdeme. Nebo v případě delší cesty, kde potřebujeme mít víc věcí s sebou.
  - > osky (39): Převeď to sám na sebe. Dřív nám stačilo spát v autě, ať je to náš "expedičák" nebo multivan. Zapnul se bufík a byla pohoda. Jenže teď jsem 4 a tím to vše začalo, takže jasná volba. Každopádně si myslím, že takový stan je hlavně pro ty, co chtějí úplnou svobodu a nebyť uvázaní na pohodlí obytného auta nebo karavanu.
  - > majla (42): Dvě cílové skupiny: Mladší lidé toužící po netradičním zážitku a dál rodiny s dětmi, jako rozšíření prostoru na spaní/stanování.
  - > pavel (33): Autostany obecně jsou podle mě pro lidi co nechtějí vyhazovat peníze za ubytování na cestách a dokážou se spokojit s komfortem stanu a auta. (...) Autostany jsou pro lidi co si dokážou užít místo na kterém se probudí a co ocení maximální pohodlí spaní v přírodě.





Jedna z typických ukázek přenocování v přírodě bez autostanu (offroad respondent).

# Cestování s autostany je vhodné spíše pro dobrodruhy, kteří mají rádi přírodu. A nebo rodiny, které řeší místo.

- > V komunikace je třeba odlišovat různé segmenty zákazníků. Přestože existují argumenty shodné pro všechny potenciální zákazníky, rodiny s dětmi nebo dobrodruzi uslyší na jiné argumenty.
- > Pokud by se pracovalo s referencemi nebo příběhy zákazníků, měly by být zastoupeny všechny skupiny.
- > Některé články se mohou zaměřit na cestování s autostanem s různě velkými dětmi a související praktické tipy (co nezapomenout, bezpečnost apod.).



# Produkt a zpětná vazba



# První dojem ve mně vyvolává praktické otázky a obavy.

- > U prvního tématu jsme se respondentů ptali, co je jako první napadne. Překvapující bylo, že první úvahy směřovali k čistě pragmatickým otázkám a obavám (sami jsme čekali spíše diskusi okolo cestování a nezávislosti).
  - > viki (38): Ale hlavní myšlenky byly pragmatické. Je to jednovrstvý materiál, ze zkušenosti s membránama mám obavy, aby to i v dešti, teda když to bude mokré, dýchalo. Aby z toho nebyl igelit, což se u membrán (alespoň dřív) dělo. (...) Proč vpředu není náběh kvůli aerodynamice a jaká bude asi spotřeba :). A jestli se tam vejdem ve třech.
  - > azaro (36): Ke stanu JoyRide mě napadá: Jak je to s vlhkostí? Pokud musím zabalit stan mokrý, nedostane se vlhkost dovnitř na matraci? (...) Líbí se mi nízký profil. Z čeho mám strach je hluk a spotřeba u některých hranatých a vysokých autostanů. Skvělá je i markíza z přebalu, jen bych měl trochu strach z možného uvolnění za jízdy.
  - > sambora (32): Napadlo mě následující: Jak vypadá vnitřek stanu, resp. jeho podlážka – je už nějak vyměkčená, nebo je to nějaká plastová plocha, kam si pak dám karimatku/matraci? Neprošlápnu to? :-). Jak je stan chráněn proti odcizení, třeba při parkování na parkovišti během cest?





# Líbí se mi, že je autostan rychle postavený i složený. Navíc má v sobě i matraci, takže se i dobře vyspím.

- > V diskuzi o výhodách autostanu respondenti oceňovali rychlé a snad rozložení a složení.
  - > Mezi další důvody pak patřila úspora místa v autě, fakt, že je ve výšce a tedy i v suchu. Ocenili by možnost ovlivnit design.
  - > Na Joyridu oceňují, že jde o český výrobek (lze ho tedy opravit v ČR).
- > azaro (36): Předčil očekávání. Hlavně co se pohodlnosti matrace a prostoru týče. Další plus je rychlost balení a líbí se mi i možnost nechat peřiny uvnitř. Při jízdě do 130 o něm ani nevím a zatím to nepozoruju ani na spotřebě. Jako zatím bomba! [respondent se vyjadřuje ke konkurenčnímu produktu]
  - > viki (38): Pro - rychlejší montáž, teoreticky i možnost ho půjčovat, nemusím řešit místo pro stan, spím ve výšce - rozhled, nebudu v louži, místo v autě (pokud bych plánoval spát v autě), rychlejší stavba stanu, má v sobě rovnou i matraci, která může být pohodlnější než karimatka (tedy celkově pohodlnější spaní)
  - > osky (39): hlavní výhodou je prostor. Oproti spaní ve vozidle a tím, člověk může vozit více věcí a nemusí se v autě omezovat. Pak sucho, oproti stanům na zemi matě prostě vše suché. Pocit bezpečí nahoře na střeše je v divočině také jiný než ve stanu na zemi. A to nejdůležitější a zas výhoda oproti rozkládacím střeším a to, že střešní stan jde přendat na jiné vozidlo :-)
  - > pavel (33): Největší výhody bych viděl v balení, stavění a víc prostoru v autě.
  - > pavel (33): Tady se mi naopak velmi líbí nápad využití „střechy“ i jako pergoly pro stín a posezení. Velmi zajímavé. Staň se mi rozhodně líbí a to hlavně kvůli jeho velikosti ve složené podobě a také jednoduchosti stavby (ikdyž je to na úkor odolnosti vůči špatným povětrnostním podmínkám).
  - > rasch (36): Že by byla možnost ovlivnit design dle svých požadavků.
  - > azaro (36): už se nějakou dobu po autostanech poohlížím a jsem rád, že tu je nějaký nový kousek z české provenience ;)
  - > azaro (36): Možnost vše opravit v Čechách je určitě velké plus.
  - > osky (39): Samozřejmě "skořepina" typu třeba Maggiolina je cenově zas jinde a hlavně není to český výrobek a v případě reklamace jsou problémy. Takže já se na joyride těším :-)



# Autostan je zajímavý, ale dovedu si představit mnoho různých nevýhod.

- > Respondenti se obávali hlavně všech možných problémů, které souvisí s počasím: velký vítr, silný déšť' apod.
  - > Objevily se také otázky směřující k poškození auta při manipulaci s autostanem.
  - > Mnoho ze zmiňovaných nevýhod lze vysvětlit nebo demonstrovat (voděodolnost, vítr, spotřeba paliva apod.).
- > sambora (32): Budu si muset kupovat další forischtung jako nějaké lyžiny? - je to třeba použitelné i pro rakev - lyžiny využiju v zimě na rakev na lyže a v létě pro autostan, nebo musím mít 2 separátní krámy? Jak se to skladuje, když nejsem na cestách oproti klasickému stanu? Nepoškodím si instalací a spaním na střeše auto? Nepoškodím si lak tím žebříkem? Neukradne mi to někdo při nejbližší příležitosti?
  - > viki (38): Je to jednovrstvý materiál, ze zkušenosti s membránama mám obavy, aby to i v dešti, teda když to bude mokré, dýchalo. Aby z toho nebyl igelit, což se u membrán (alespoň dřív) dělo.
  - > viki (38): Oproti spaní v autě je jasné, že tam někdo spí, pravděpodobně vyšší spotřeba paliva, pořizovací cena
  - > osky (39): Začnu nevýhodou a to oproti vozům s rozkládací střechou. V takovém voze, kde je rozkládací střecha si člověk rozloží tuto střechu, zvedne podlahu a má tam tolik prostoru, že si i stoupne a může pohodlně dělat vše, hlavně při nepřízní počasí. Nahoru na spaní mu jde teplo z nezávislého topení, pak složí podlahu spaní a v klidu a bos si vyskočí nahoru a může spát. Toto se stanem nejde.
  - > osky (39): Po zkušenostech s rozkládacím stanem - tj. velký odpor vzduchu, velký hluk při spaní ve větru a v neposlední řadě skládání stanu za mokra nás i kolegů offroadaků od těchto stanů odradilo. Samozřejmě "skořepina" typu třeba Maggiolina je cenově zas jinde a hlavně není to český výrobek a v případě reklamace jsou problémy.
  - > pavel (33): Jako první mě napadla voděodolnost. A to ani ne při stanu postaveném, když vás zastihne bouřka nebo jen silný déšť'. Mam na mysli odolnost při průjezdem bouřky popřípadě několikadenním cestováním deštěm. Rozumim nepromokavé plachtě ale zajímalo by mě jak je to vyřešeno v rozích a na spodním lemu protože voda se bude odrážet od střechy. O autostanu uvažuji delší dobu ale vždy se mi libilo že je celý zapouzdřený v plastu a tedy auto může být nonstop v nepřízní počasí a stan složený stan zůstane vždy suchý.



# Bojím se, že mi v cizině autostan někdo ukradne přímo z auta.

- > U Joyridu respondentům chybělo hlavně zabezpečení proti ukradení stanu.
  - > Chybí také prostor na boty, který nebude součástí stanu.
- > sambora (32): Jasně, kdyby to bylo pohodlné a byl by zabezpečený proti krádeži (nebo hodně nenápadný, když složený), tak se mi to zdá jako super nápad.
  - > azaro (36): Pokud ho nechám na střeše a nespím v něm - bál bych se odcizení(...) Možnost zamknout ho k zahrádce (aby nestačil jen klíč M10 na sundání)
  - > osky (39): V dešti musí venkem po žebříku a co je nejhorší, jsou boty. Máte boty od bláta, vylezete nahoru a co teď s nimi. Už jsem viděl i stany s "botníkem" zvenčí. zapínací kapsa z gumy pod stříškou.
  - > osky (39): Boty jedině venku. Viděl bych to na nějaký zapínací botník třeba pod malou stříškou. Málo kdy je mám takhle v přírodě čisté. Nebo třeba vlhké kecky uvnitř stanu, kde spíte, fakt nechcete mít :-D



# Cena autostanu Joyride vnímám spíše jako vyšší. A zatím mi není jasné, proč to tak je.

- > Respondenti vnímali obecně autostany jako drahé. Někteří dokáží rozlišit mezi typy autostanů a jejich původem (některé jsou dražší a jiné levnější).
- > sambora (32): Vůbec nemám představu o ceně, takže jdu mrknout na webu - aaa koukám cena vpravdě brutální. V tomto případě bych asi volila zápůjčku - cena za týdenní půjčení se mi zdá ok a nemusím pak stan a související věci k instalaci někde skladovat. Koukám, že u konkurence ještě dražší, za ty peníze můžu jet na měsíc do Asie, nebo si užít megaluxusní týdenní dovolenou v západní Evropě.
- > azaro (36): Už to nějakou dobu studuju, takže jsem si trochu zvykl. Určitě bych nešel do čínských kopií. Líbí se mi hardshell stany, ale ty jsou cenově výš. Kupoval bych hardshell z druhé ruky, nebo nový softshell. Z těch softshellových se mi joyride líbil především proto, že netvoří na střeše tu vysokou kostku. Samozřejmě bych si dovedl představit cenu o 10k níž. Pak by to byl jasný favorit.
- > viki (38): Cena mi přijde relativně vysoká, ale nabídka je celkem různorodá. Levnější varianty i třeba větší rozměrově. Joyride mi zatím přijde že patří do dražší skupiny. Ale je možné, že zatím přehlížím nějakou výhodou, nebo je to dané malou výrobou.
- > osky (39): Já do nedávna srovnával cenu s výrobou otvírací střechy. Bohužel pro mne, Zaplatit 180 tis za otvírací střechu a hodně starého auta je asi blbost. Stan je přenosný, i to je výhoda. A když srovnám ceny autostanů, tak je jasné, že Číně nelze konkurovat, ale kvalita pokulhává. Joyride je dost atypický druh stanu. Zatím ho nedokážu zařadit. Stany rozkládací do boku jsou levnější a stany s laminátovou střešou zas dražší. Ale asi cena je důvodem, proč na našem voze ještě není. Je velký výběr a člověk se rozhoduje opatrně.
- > majla (42): Cena je za mě o.k., je to netradiční zážitek a to něco stojí.



# Produkt a zpětná vazba: Doporučení

- > Při rozvoji produktu budou dvě priority: zabezpečení proti krádeži autostanu a úložný prostor na boty, který bude mimo stan.
- > Při komunikaci produktu sice můžeme zaujmout sexy a originálním způsobem cestování, nezávislostí a objevováním sebe sama, ale vzápětí se musíme zaměřit na bourání prvních obav.
- > Na webu by měla vzniknout sekce často kladených otázek. Do této sekce (nebo i do článků) je možné přidat anonymní citace z tohoto výzkumu.
- > V komunikaci by se měla značka zaměřit na obsahový marketing směřující právě k bourání obav a vysvětlení toho, jak produkt funguje. Může jít o testy (silný vítr, projetí myčkou apod.).
- > Značka by mohla se zájemci realizovat Q&A akci například formou webináře nebo přednášky na veletrhu.
- > Dalším způsobem, jak předejít obavám, je komunikovat možnost zapůjčit si autostan a předejít tak nepříjemným překvapením.
- > Značka by měla transparentně komunikovat svou cenu a výhody, které za vyšší cenou stojí (český původ, prodloužená záruka, možnost opravit cokoliv, dlouhodobý záměr a potřeba rozvíjet produkt).



# Půjčování autostanů



# Nechci kupovat zajíce v pytli, a proto ocením, pokud si mohu autostan před nákupem zapůjčit.

- > Pro repondenta může být Joyride prvním setkáním s autostany. A i když může respondent nějakou zkušenost mít, málo kdo si to opravdu vyzkoušel natolik, aby se rozhodl pro pořízení autostanu.
- > Možnost vyzkoušet si autostanem předem je podstatnější i díky vyšší pořizovací ceně,
  - > osky (39): Půjčovna mi přijde perfektní hlavně proto, že si člověk stan vyzkouší a může se pak rozhodnout, zda koupí či nekoupí. A když se budeme bavit o tom, že by si ho člověk chtěl půjčit jen jednou za rok na dovolenou, tak je samozřejmě výhodnější si ho půjčit.
  - > azaro (36): Jinak mi půjčovna přijde skvělý způsob, jak nekupovat zajíce v pytli.
  - > majla (42): Zajímala by me možnost bezplatného zapůjčení na víkend, vyzkoušet stan v reálných podmínkách, výměnou za sdílení zkušenosti
  - > osky (39): Líbí se mi i možnost půjčení a tím si vlastně člověk odpoví na všechny otázky vlastním vyzkoušením.



# Nechci kupovat zajíce v pytli, a proto ocením, pokud si mohu autostan před nákupem zapůjčit.

- > Zájemcům o koupi je možné nabídnout zapůjčení autostanu v půjčovně za výhodnějších podmínek. Je například možné vrátit půjčovné za 1 týden, pokud si zákazník po zapůjčení stan objedná.
- > Zajímavé může být i sdílení neupravených recenzí lidí, kteří si autostan zapůjčili a tedy otestovali. Podobně jako např. u hodnocení ubytování musí být jasné, o koho jde a proč se o autostan rozhodl – jedině tak může být jasné, proč je nebo autostan vhodný.





# Dovedu si představit, že stan půjčím známým. Stejně nejezdím celý rok a třeba by si na sebe časem vydělal.

- > Někteří respondenti zmínili, že už dříve při přemýšlení o pořízení autostanu zvažovali, že by svůj autostan půjčili známým (princip peer-to-peer půjčování, ne ve smyslu půjčovny).
  - > Mezi důvody patří vyšší pořizovací ceny (a snaha ji tímto snížit) a také fakt, že by stan nebyl využívaný po celý rok.
- > azaro (36): Já se pro pořízení autostanu hodně nadchnul a jeden ze způsobů, jak ho udělat dostupnější, je ho dál půjčovat kamarádům ve své horolezecký bublině.
  - > viki (38): čím dál víc uvažuju, že když už ho budu mít, tak ho občas pronajmout může tenhle argument smáznout, nebo alespoň zjemnit.
  - > viki (38): To aby se stan "vyplatil" pořídít znamená jezdit hodně často. Když ho chci s tím, že zas tak moc často nejezdím, je to drahé. Pár jich to řeší právě tím, že ho půjčují v komunitě.
  - > viki (38): Spíš v tom bližším okruhu. Ale v principu jde o to, půjčovat těm, u kterých víš, že kdyby se s ním něco stalo, tak to jsou schopní vyřešit, pojištěním, nebo na to mají. Nebylo by mým cílem zakládat půjčovnu.



# Dovedu si představit, že stan půjčím známým. Stejně nejezdím celý rok a třeba by si na sebe časem vydělal.

- > Joyride může prozkoumat, zda by pro případné zákazníky nebylo zajímavé zprostředkovat zapůjčení jejich vlastního autostanu v komunitě Joyride. Joyride by mohl např. zajistit propojení lidí nebo i pojištění apod. (výměnou za provizi).



# Ideální půjčovna autostanů mi přiveze a namontuje stan tak, abychom to měl bez práce a všechno pochopil.

- > Když si respondenti představovali ideální půjčovnu autostanů, zaměřovali se hlavně na celkové pohodlí.
  - > Chtějí vědět, zda je stan k dispozici přes internet, pokud by si pro něj měli dojet.
  - > Zároveň by ale ocenili, kdyby jim byl stan přivezen, namontován a byli by zaškoleni.
- > sambora (32): Nejlepší půjčovna by byla taková, která by mi ten stan přivezla na místo, kde parkuji svůj vůz, a celé mi to nainstalovala a proškolila. Fajn by bylo i pojištění proti krádeži/neúmyslnému poškození v ceně.
  - > azaro (36): Protože jsme ještě posouvali termín dovolené, vybral jsem z půjčoven okolo Prahy tu, kde ještě měli volný stan (autostany.cz). Podmínky i ceny mi přišli všude dost podobné. Obavu snad žádnou. Určitě je dobrý, když člověk hned vidí, jestli v půjčovně stan je k dispozici, nebo ne. Možnost pojištění proti odcizení/zníčení by taky byla dobrá věc. Předání bylo zcela bez vysvětlení, ale naštěstí jsem nakoukal nějaká videjka předem (instruktážní video k půjčovně dobrý bonus).
  - > viki (38): Teoreticky by bylo zajímavé si to půjčit i s příčníkama. Ale nevím jestli existuje alespoň částečná univerzálnost, aby nemusel být sklad na všechny auta :).
  - > osky (39): takže když přijedu do půjčovny, měly by tam být k půjčení veškeré nabízené modely a hlavně nepoškozené s možností to vyzkoušet, aby pak někde v cizině člověka nepotkalo překvapení. Stan by měl být pojištěný, personál ochotný hlavně pomoci namontovat a vyzkoušet, víc asi není potřeba.
  - > majla (42): Ideální půjčovna by měla fungovat maximálně přívětivě, bez zbytečných administrativních úkonů. možnost dovezení a odvezení autostanu a jeho instalace na automobil. Dokážu si představit bonusový systém, postupná sleva na druhou, třetí,čtvrtou...výpůjčku.



# Ideální půjčovna autostanů mi přiveze a namontuje stan tak, abychom to měl bez práce a všechno pochopil.

- > Joyride by měl zvážit rozšíření služeb okolo autopůjčovny: od dovezení autostanu po zapůjčení příčníků.
- > Součástí předávání (třeba i jako položka v předávacím protokolu) by mělo být představení toho, jak s autostanem zacházet.
- > Také je vhodné předem zákazníka informovat, co dělat v případě problémů (v ČR i v zahraničí).
- > Součástí nabídky by mohly být i doplňkové služby jako pojištění.



# Marketingové podněty



# Propojení se službou bezkempu.cz je pro mě další důvod, proč se o autostany zajímat. Cestování s nimi to usnadní.

- > Respondenti zmínili několik služeb, které by mohly být pro Joyride zajímavé, protože usnadňují nezávislé cestování.
  - > Toto propojení je zajímavé z pohledu zásahu potenciálních zákazníků i zjednodušení cestování těm stávajícím.
  - > **Doporučení:** Joyride by se měl propojit se službou bezkempu.cz.
- > majla (42): Jako první mě napadla svoboda v cestování, jednoduchost, netradiční forma kempingu a něco co je zkratka jiné než karavan nebo klasický stan. Hezky se mi to propojuje například s novou službou bezkempu.cz.
  - > viki (38): Takže možnost parkovat na soukromém pozemku může tuhle věc zásadně posunout na stranu "pro" stan.
  - > azaro (36): Vypadá to pěkně. Ještě můžu doporučit celosvětovou síť park4night. Jediný problém bude asi hromadění lidí na dobře hodnocených místech (a každý chce při tom romantiku pro sebe) ;)



# **METODOLOGICKÉ INFORMACE**



# Metodologické informace

## Parametry výzkumu

- > Typ výzkumu: kvalitativní on-line výzkum
- > Počet respondentů: 8
- > Délka diskuze: 11 dní
- > Počet otázek / okruhů: 7 + 1 provozní téma
- > Role v online prostředí: administrátor, moderátor, respondent, pozorovatel (pouze nahlíží)
- > Odměny:
  - > Respondenti získali za aktivní účast v diskuzi slevu 1 000 Kč na zapůjčení autostanu Joyride.
  - > Respondenti předem věděli, že jde o výzkum týkající se autostanů Joyride.
- > Aktivita v diskuzi byla ovlivněna neaktivními upozorněními během první 5 dnů diskuze.

## Harmonogram

Část projektu	Termín
Začátek rekrutace	31.7.2019
Konec rekrutace	10.8.2019
Začátek diskuze	12.8.2019
Konec diskuze	23.8.2019
Zaslání vyhodnocení výzkumu	5.9.2019





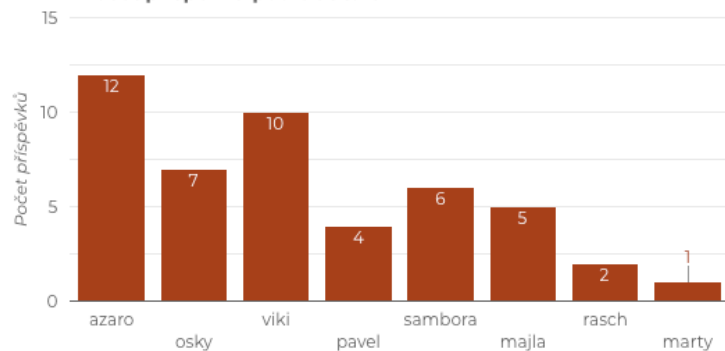
# Statistiky diskuze

## Diskuze o autostanech: statistiky

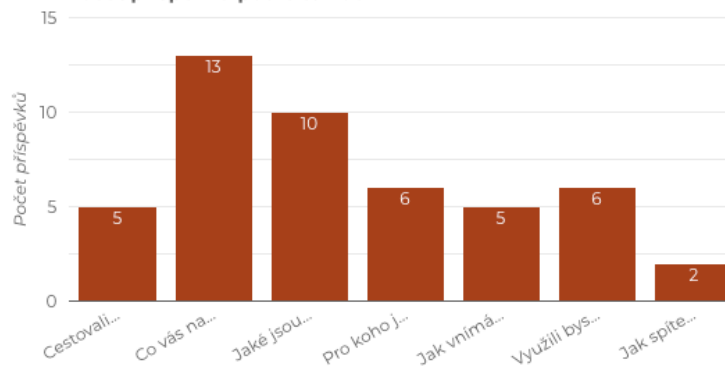


Téma	Počet příspěvků	Přezdívka	Počet dnů	Positivní hodnocení	Negativní hodnocení
8	47	8	11	11	0

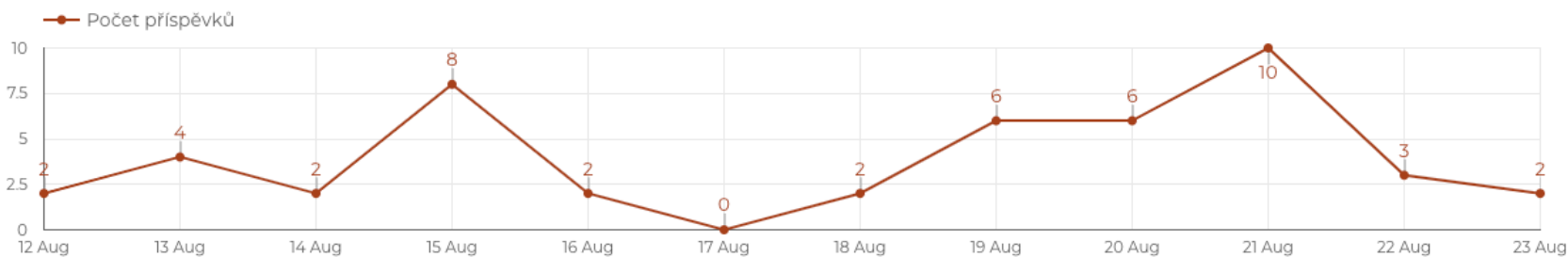
### Počet příspěvků podle autorů



### Počet příspěvků podle témat



### Vývoj počtu příspěvků během diskuze



Zdroj: <https://datastudio.google.com/s/kQTtbA3ld6l>



# O METODĚ ONLINE FOCUS GROUP

Pomůžeme vám dostat se do hlav vašich zákazníků, k jádru problémů a pochopit, proč se lidé chovají tak, jak se chovají. Ať už potřebujete nastavit značku, vymyslet lepší kampaně, nebo vylepšit vaše služby, internetová diskuze se zákazníky může být řešením.



# Online focus group (OFG)

- > Jde o **kvalitativní výzkum formou moderované diskuze**, který chce do hloubky poznat vztah lidí ke konkrétnímu tématu (např. k přírodní kosmetice, nakupování módního oblečení nebo k úklidu v domácnosti).
- > **Respondenti nemusí nikam docházet.** Snadno tak získáme rozmanitou skupinu účastníků třeba z celé republiky.
- > **Výpovědi nejsou zkresleny ostatními.** Dokud se respondent k tématu nevyjádří, nevidí odpovědi ostatních.
- > **Diskuze je anonymní**, a tak jsou její respondenti upřímnější a dokáží mluvit i o věcech, o kterých by se mohli stydět mluvit.
- > **Klient má do výzkumu po celou dobu přístup** a může skrze moderátora ovlivňovat témata.
- > Slouží jako **zdroj informací** pro tvorbu značky, tvorbu kampaní, obsahový marketing, ale i pro rozvoj a testování produktů a služeb (inovace).
- > **Online focus group není univerzální výzkumnou metodou, a pokud nebude pro váš účel vhodná, řekneme vám to.**

## Co říkají ti, kteří s námi OFG realizovali?

- > "S Queensem jsme na trhu více než dekádu a za tu dobu jsme si mockrát mysleli, že víme, jak naši zákazníci přemýšlí. Jistí jsme si tím ale nikdy nebyli. Jsme rádi, že nám kluci z Makevisionu pomohli se ve spoustě věcí utvrdit a řadu nových témat otevřít. Oceňuji zejména rychlost, přesnost a technicky transparentní řešení, které nám umožňovalo nahlížet pod pokličku po celou dobu výzkumu."  
**Adam Šitavanc (Queens)**
- > "Makevision pro nás zajišťoval výzkum Online focus group mezi velmi specifickou a nutno podotknout i komplikovanou cílovou skupinou. A můžu jedině ocenit jejich přístup k této CS a jejich osobní nasazení při řešení otázek s tím spojených. Velký dík!"  
**Kateřina Zachová (marketingová manažerka Annonce)**
- > "Forma výzkumu mě příjemně překvapila, co musíme pracně dohledávat na internetových diskusích, zde bylo přehledně na jednom místě, a s možností sledovat online postupné reakce na otázky. Velmi také oceňujeme přehlednost a jednoduchost zpracování a interpretace výsledků z výzkumu."  
**Lenka Novotná, Plastia**



# OFG: průběh

1. Celý projekt začíná výzkumným zadáním. Potřebujeme **pochopit vaši situaci a co přesně bychom měli v diskuzi zjistit**. Zajímá nás také, co by se mělo na základě zjištěných informací změnit.
2. Potom vymyslíme, **jak bude diskuze vypadat**: kdo je ideální účastník a kde ho získáme, jaká by měla být témata i to, jaké bude načasování a cena celého projektu. To si společně odsouhlasíme.
3. Pak začneme **získávat a vybírat vhodné respondenty**. Do výzkumu má smysl zapojit 15 až 25 lidí. Snažíme se, aby byli co nejvíce různorodí. Chceme rozmanité názory, lidi z různých krajů, s různými zájmy nebo vztahy k produktu.
4. Jakmile vybereme lidi, kteří se s námi chtějí na dané téma bavit, **pozveme je do naší diskuzní aplikace**, kde už na ně čeká první z přibližně deseti témat. Vám pošleme přístupy, abyste mohli do diskuze nahlížet, mít svůj přímý kontakt se zákazníky a mohli přinášet podněty.
5. Zhruba každý den pak **zveřejňujeme nové téma a účastníci jsou vyzváni k zapojení se do diskuze**. Moderátor navíc podle vývoje diskuze přidává doplňující otázky a doptává se na detaily.
6. Po ukončení diskuze ji začneme **vyhodnocovat**. Respondenti dostanou své odměny a my připravíme shrnutí všech poznatků, které doplníme citáty z diskuze. Dostanete od nás také soubor se všemi příspěvky.



# OFG: výstupy

Nejčastějšími výstupy z OFG jsou:

- > **Přehled vhledů** (tzv. insightů) a dalších zjištění (v podobě shrnujícího dokumentu). K tomu přidáme naše zhodnocení, vybrané komentáře respondentů a doporučíme, jak s nimi naložit.
- > **Segmenty cílových skupin** nebo osoby (nad rámec předchozí kalkulace).
- > **Analýza a vizualizace** textových dat.
- > Navíc vám zůstane **přístup k diskuzi** i po jejím ukončení. Data z diskuze jsou vaše, a můžete si je dále zpracovávat.

Pokud to bude možné, zapojte se sami (nebo se svým týmem) do sledování diskuze. Nakonec si odnesete nejen výzkumnou zprávu, ale také přímý kontakt se zákazníky.

## 1. Malé nezávislé značky jsou mi sympatické a ráda je čas od času vyzkouším. Musí si ale získat moji důvěru.

- > Respondenti se dělí na dvě skupiny. Jedni rádi hledají a testují nové, menší - nejlépe nezávislé - značky. Druzí jimi neopovrhují, ale dokud jim nějaká značka funguje, nemají důvod ji měnit. K rozhodnutí vyzkoušet neznámou značku přispívají doporučení a recenze.
- > Je také velký rozdíl, pokud jde o malou ležérku značku nebo novou značku.

### 1. Malé nezávislé značky jsou mi sympatické a ráda je čas od času vyzkouším. Musí si ale získat moji důvěru.

- > DanielaPop\* (25): U takhle značek by som možno mala trochu obavy, odkiaľ výrobca pozná postupy a berie suroviny, ale ak by mi boli niečím sympatické, asi by som im dôverovala, že to robia dobre.
- > jana\* (28): Nové mene známe značky zkušim čas od času rada, ale väčšinou pokud predem vidim nějaké recenze ci odborné články o dane značke. Nekupuj väčšinou nové značky, jen na zaklade článku ci prezentace značky jako takové bez recenzi ci doporučení nekoho známeho.
- > Katka A\* (38): Ano i malé neznámé značky jsou pro mě zajímavé. Ráda poznávám nové věci a zkouším nové věci. Dokonce zjišťuji, že celkem neznámá značka pokud je kvalitní se během roku může stát bestsellerem. Takže proč ne?
- > shelifebeauty\* (29): Ano, jsem přímo posedlá zkoušením nových věcí. Mám jen pár kosmetických kousků, na které nedám dopustit.
- > které prostě musí doma být za každou cenu, zbytek se hodně točí. Nové značky jsou výzvou, a pokud přef neprotestuje, tak zkouším novinky zrně i neznámé dost často.
- > Evans\* (44): Určitě protože pořád je co zlepšovat na instagram jsem objevila Biorytme, je to česká firma specializuje se na deodoranty, moc se mi líbilo že pak už si koupíte jenom náplň do původního deodorantu, to je pak opravdu ekologické.
- > MRU\* (27): Ve většině případů pokud najdu vyhovující produkt, tak nemám důvod měnit ho za jiný. Nicméně, občas se naskytne příležitost vyzkoušet něco nové (možno i cenově zajímavější) a pak sáhnou po novém produktu, případně nové značce.
- > Martina HZ: Jsem zvyklá na osvědčené a vyzkoušené přípravky, tyto značky cíleně nevyhledávám, možná jen kdyby nějaká známá takovou značku chválila, tak vyzkouším.
- > Zdena\* (20): Ano, kupuji i od malých nezávislých značek. Ráda experimentuji. A ráda takové značky podpořím.
- > Eva\* (52): Učíte ano. Nebírám sa ľahko, prvé naposok. Možno práve preto, že produkty vyrábajú sami a neschováajú sa za korporát. A preto aj kvalita kozmetiky je vysoká.

### 1. Malé nezávislé značky jsou mi sympatické a ráda je čas od času vyzkouším. Musí si ale získat moji důvěru.

DOPORUČENÍ PRO ZLEPŠENÍ

Vyhledávat a zařazovat do sortimentu nové značky - ideálně malé a nezávislé. Pro zákazníky je důležité poznat pozadí této značky a tak je možné publikovat např. rozhovory se zakladateli.





[www.makevision.cz](http://www.makevision.cz)

[ahoj@makevision.cz](mailto:ahoj@makevision.cz)

[facebook.com/makevisioncz](https://facebook.com/makevisioncz)

[@makevisioncz](https://twitter.com/makevisioncz)

Makevision je výzkumná agentura pro firmy, které se zajímají o své zákazníky. Díky našim výzkumům se mohou přiblížit svým zákazníkům, dostat se k jádru problémů a pochopit jejich potřeby i obavy. Ze zkušeností víme, že poznání zákazníka je jedním z předpokladů úspěšného byznysu. Proto si dáváme záležet, aby byly naše výstupy vždy srozumitelné a akceschopné. A díky nim jste mohli i vy přiblížit vaši firmu k naplnění její vize.

