

Consumo de Serviços

Lavanderias



Lavanderias

1. Potencial de mercado:

- 16% da população de BH utiliza lavanderias, enquanto 30% dos que não utilizam, já usaram em algum momento.
- Fatores que atrairiam novos clientes: preço, confiança, rapidez e especialização.

2. Hábitos de consumo:

- Frequência de uso: mensal ou trimestral.
- Peças mais lavadas: cortinas, tapetes, sofás, roupas sociais e cama, mesa e banho.
- Motivo principal para usar lavanderia: necessidade de cuidados especiais com peças.

3. Preferências:

- Qualidade do serviço e ambiente são os fatores mais importantes na escolha da lavanderia.
- 73,4% preferem lojas físicas e entrega/retirada no balcão.
- Embalagens: sacos plásticos são preferidos, mas 73,4% não se importam com o tipo.
- Sustentabilidade: maioria deseja opções sustentáveis a preços acessíveis.

4. Avaliação do serviço:

- Limpeza, maciez e cuidado com as peças são os principais critérios de avaliação.
- Preço é a principal dificuldade enfrentada pelos usuários.
- 96% nunca tiveram problemas com extravio ou danos às roupas.

5. Pagamento e uso online:

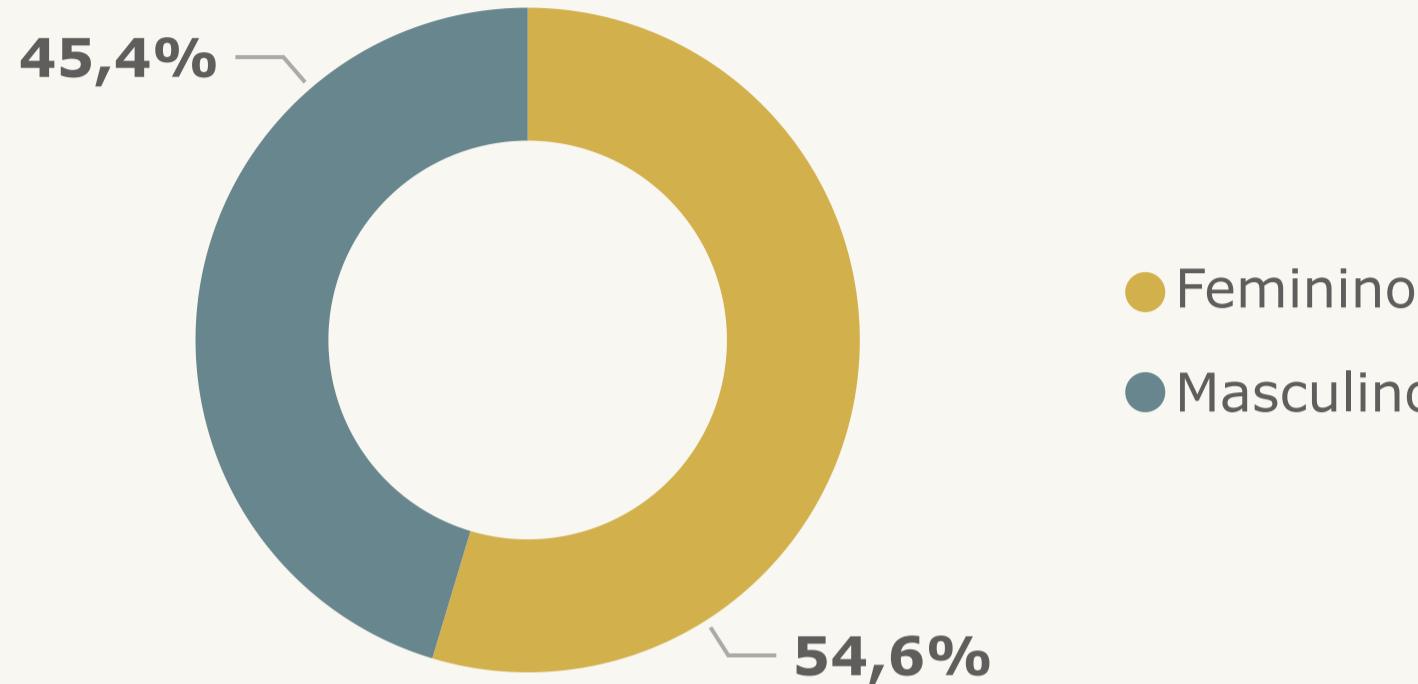
- Gasto médio por uso: R\$100-200.
- Formas de pagamento: cartão de crédito (parcelado e à vista) e cartão de débito.
- 65,6% nunca usaram serviços online, mas 23,4% tiveram boa experiência.

6. Oportunidades:

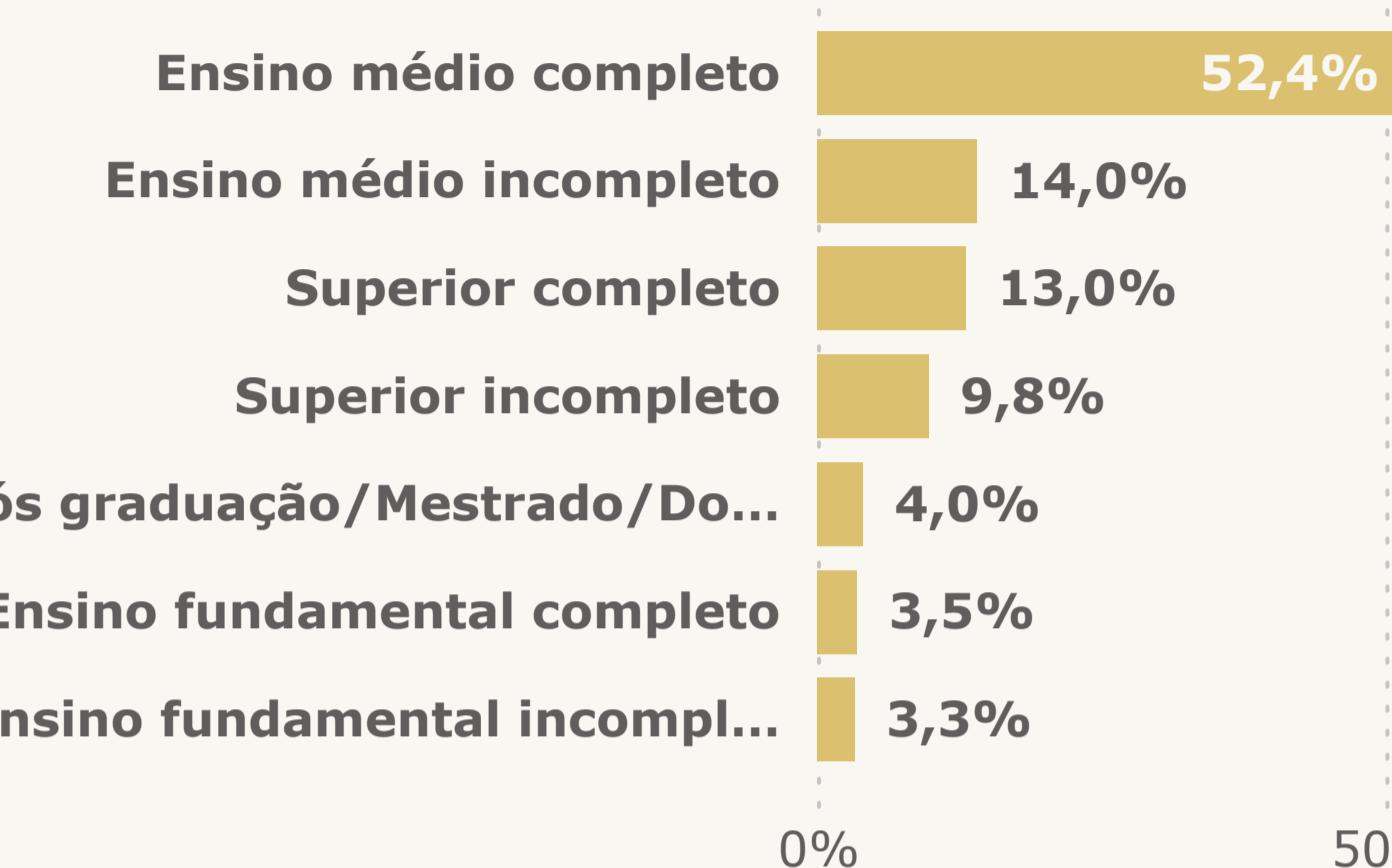
- Oferecer serviços como delivery, passar roupas e limpeza a seco.
- Investir em qualidade, confiança, rapidez e preço competitivo.
- Implementar opções de embalagens sustentáveis a preços acessíveis.

Lavanderias

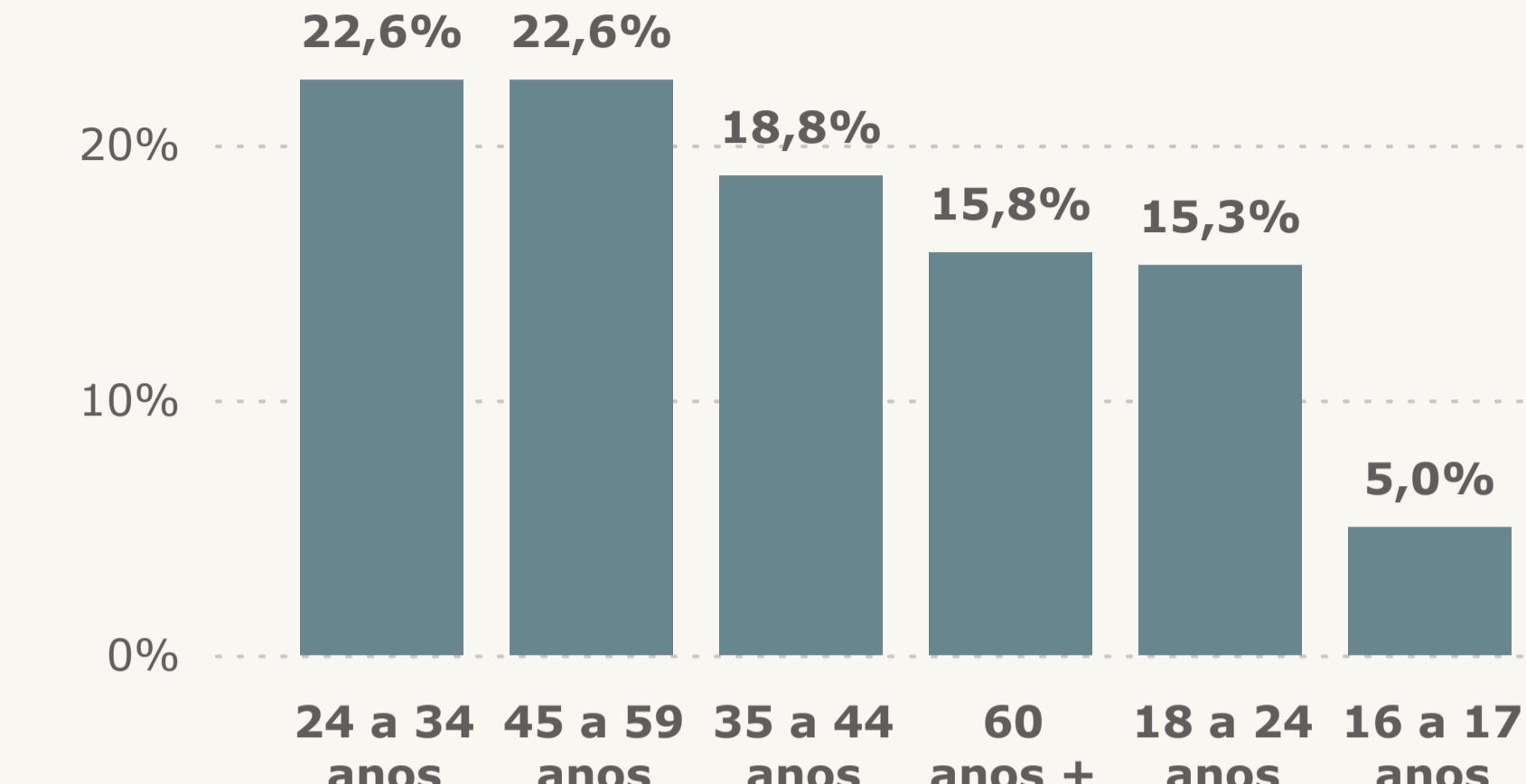
Sexo



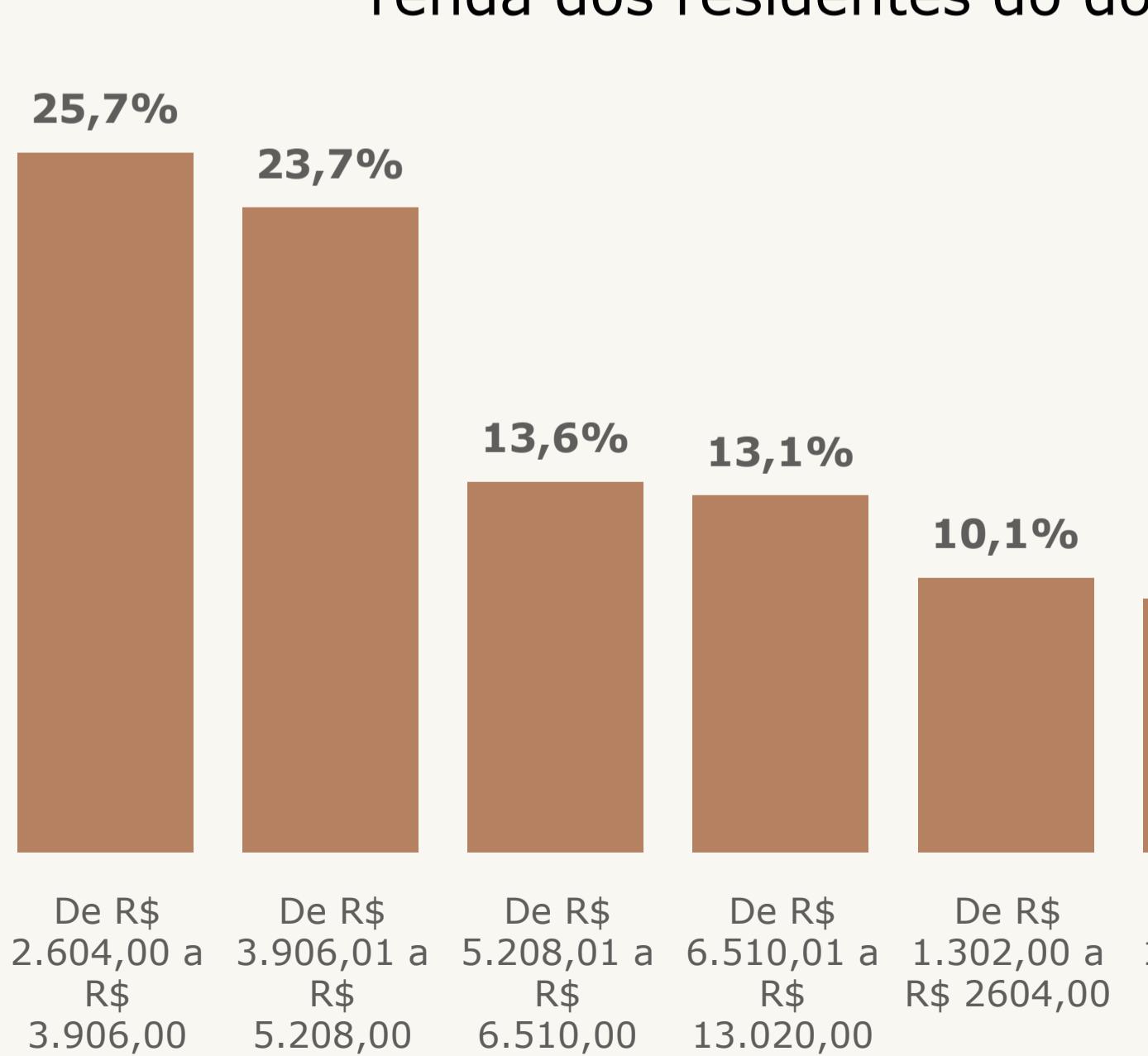
Até que ano de escola o(a) Sr(a) estudou?



Idade

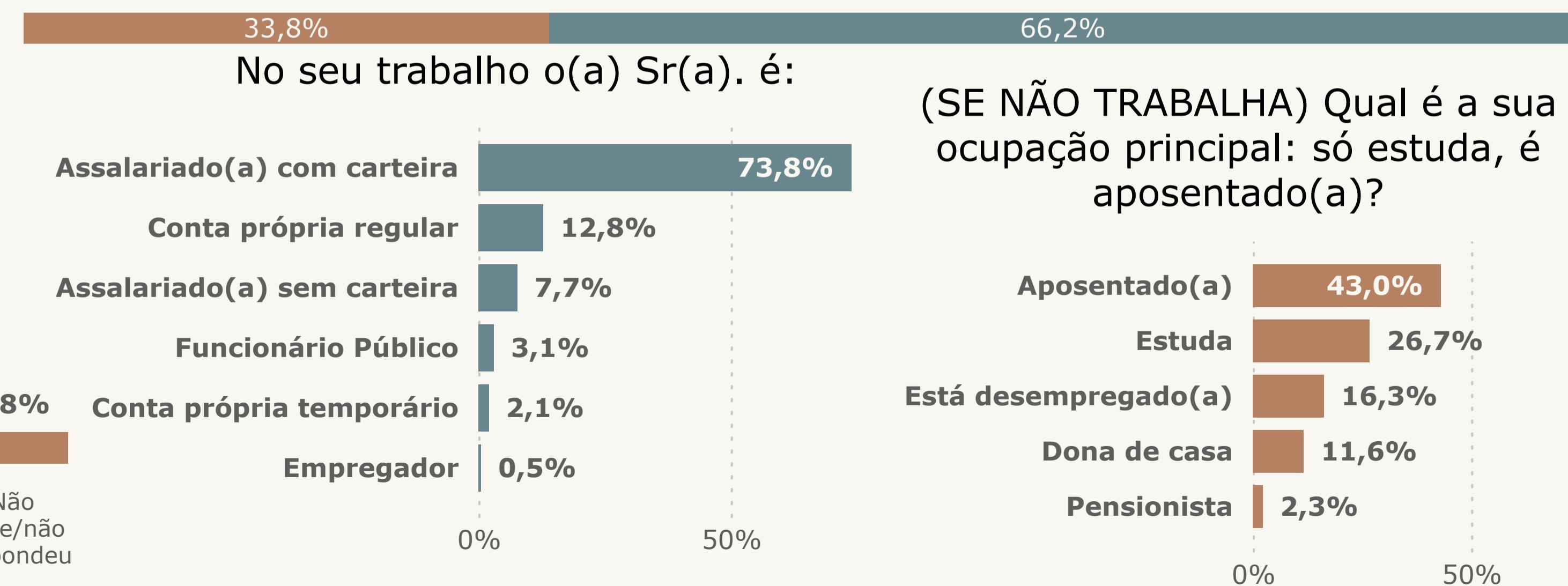


Renda familiar no mês de março (salário + renda do entrevistado + renda dos residentes do domicílio):



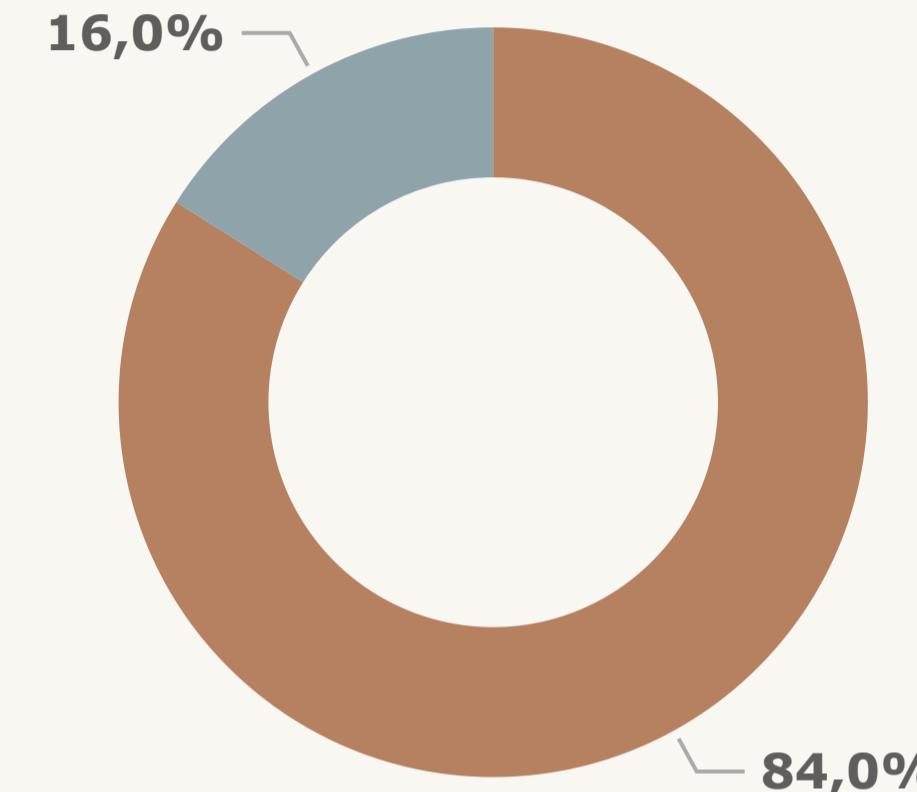
O(A) Sr(a) faz algum trabalho remunerado?

● Não ● Sim

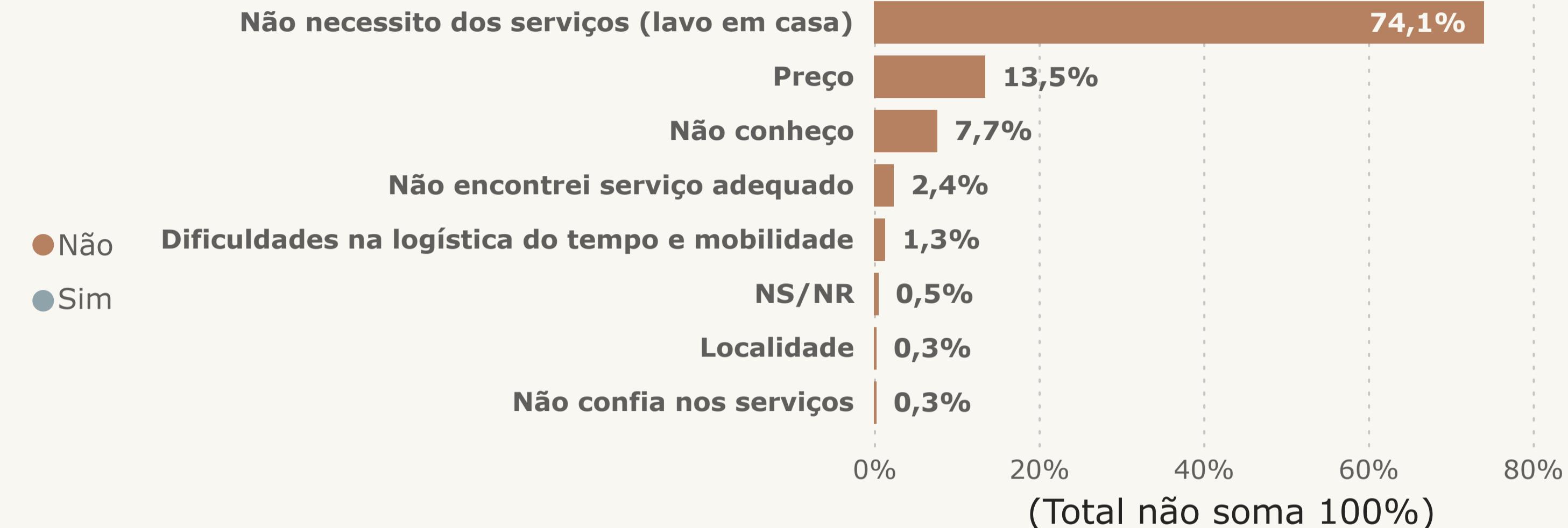


Lavanderias

Utiliza o serviço de lavanderia para limpeza de suas roupas e outros objetos (Calçados, sofás, tapetes, cortinas)?



Por qual(is) motivo(s) não utiliza?

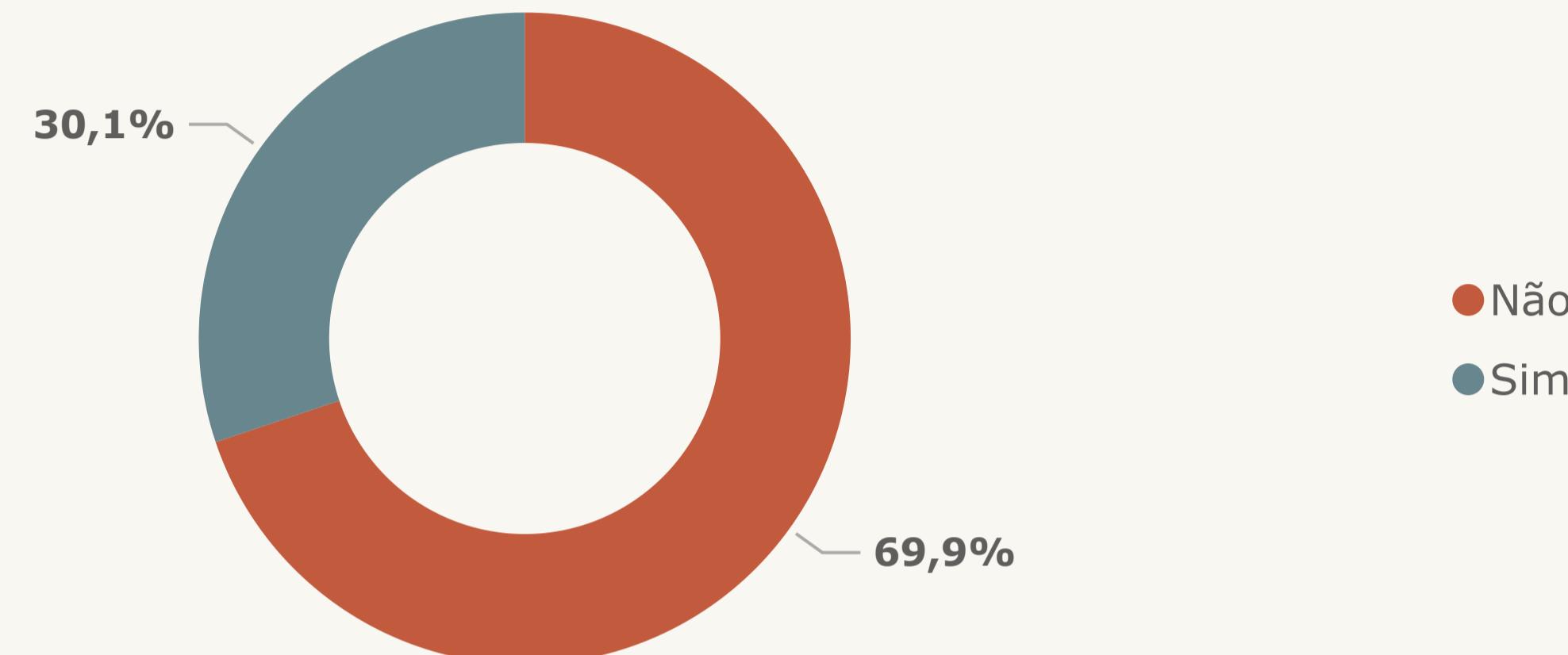


Em Belo Horizonte, aproximadamente 16,0% da população com idade acima de 16 anos utiliza o serviço de lavanderia atualmente.

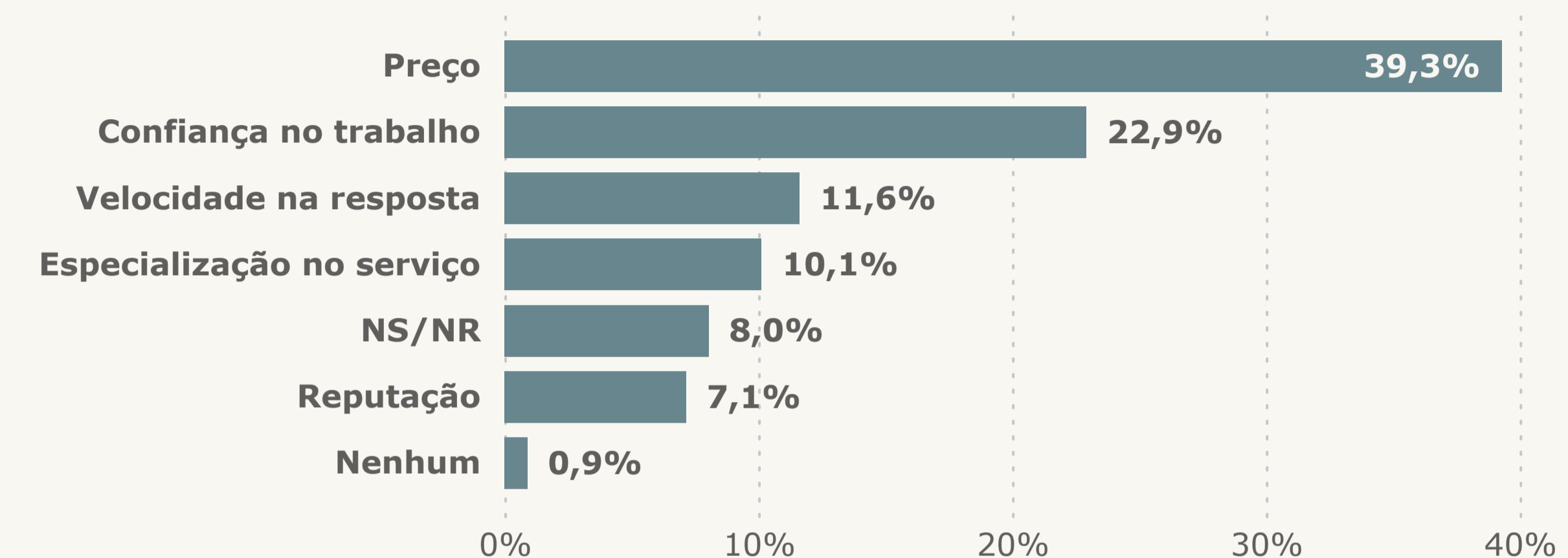
Os motivos mais frequentes para aqueles que não utilizam atualmente os serviços ofertados pelas lavanderias são: não necessitar, pois lavam em casa; preço; e não conhecer os serviços.

Lavanderias

Alguma vez já utilizou o serviço de lavanderia física?



Qual fator decisivo em uma situação eventual que o faria utilizar o serviço de lavanderia?

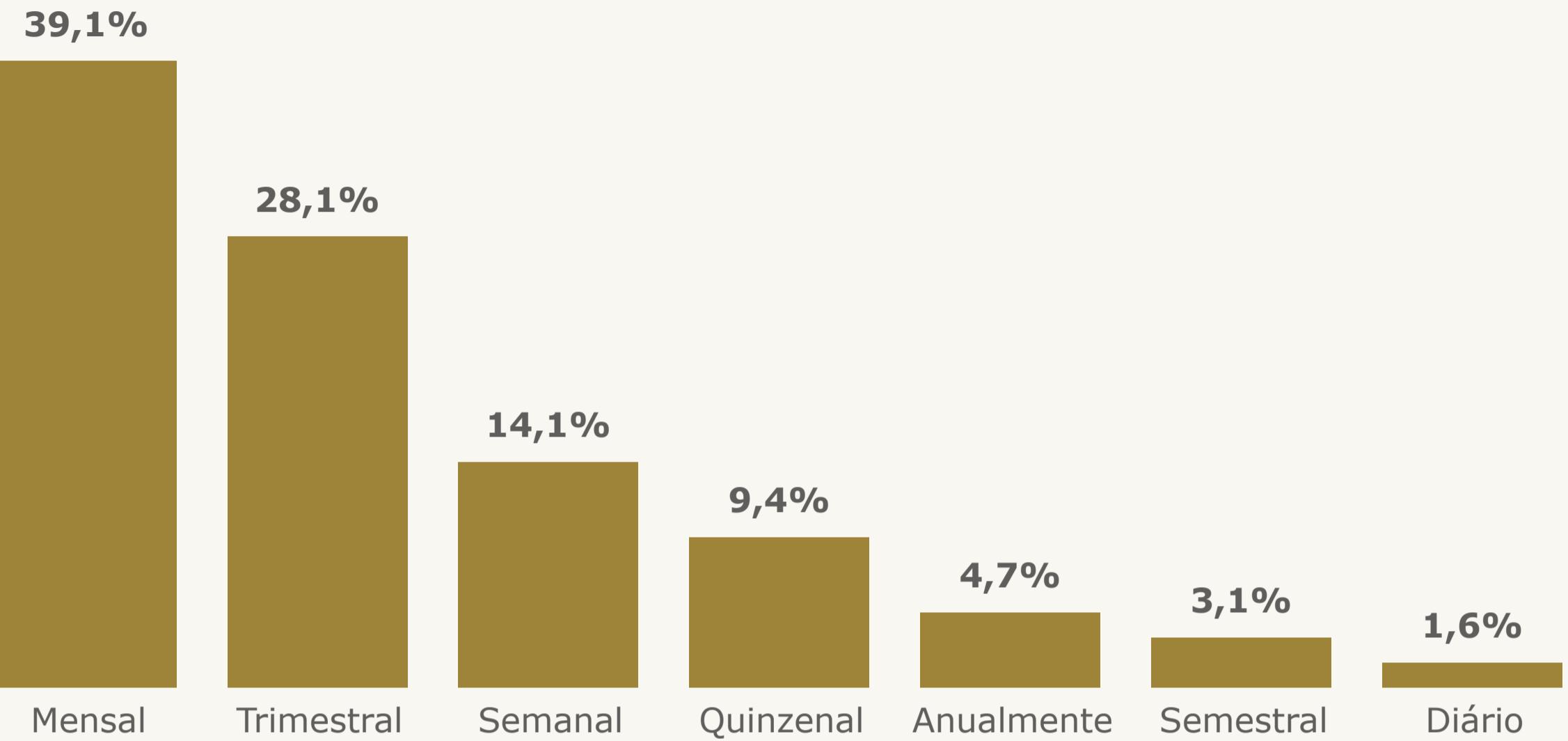


Apesar de a maioria (84,0%) não utilizar o serviço atualmente, 30,1% desses já fizeram o uso desse tipo de serviço em algum momento.

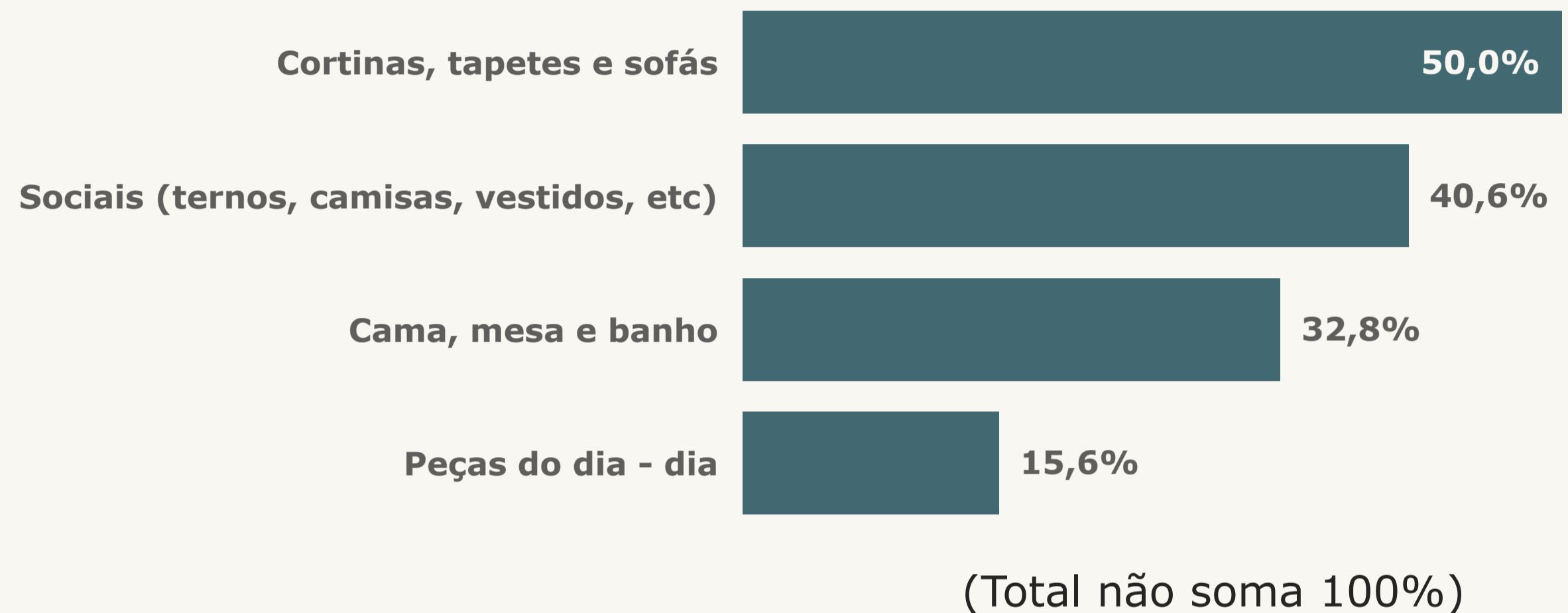
Em caso de uma situação eventual relacionada a peças de roupa, sapato, cama e banho para o grupo que não utiliza os serviços de lavanderia, fatores como preço, confiança no serviço prestado, velocidade na resposta e especialização no serviço seriam decisivos para que esse grupo fizesse a utilização.

Lavanderias

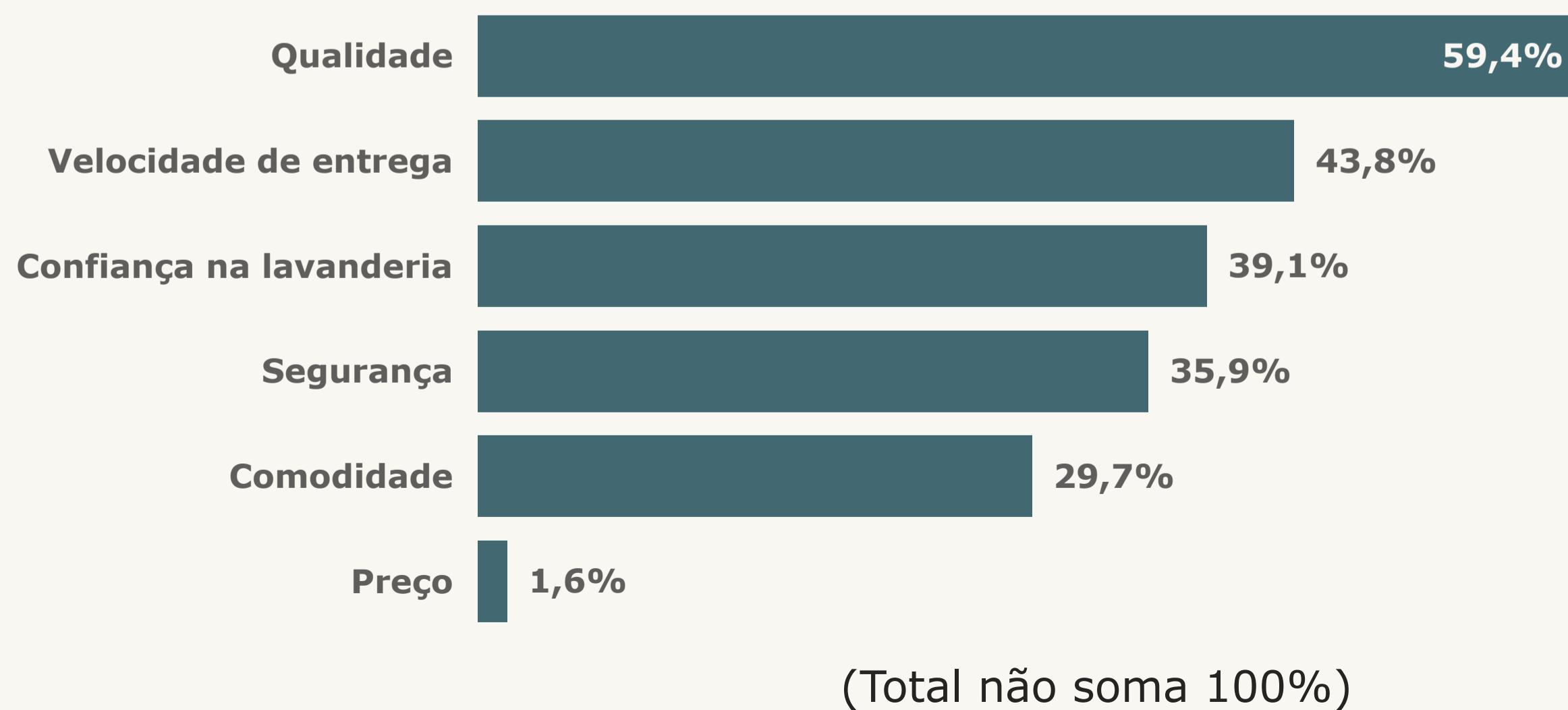
Com que frequência você utiliza serviços de lavanderia?



Quais tipos de peças de roupa você costuma lavar em uma lavanderia?



Quais fatores você considera mais importantes ao escolher uma lavanderia?



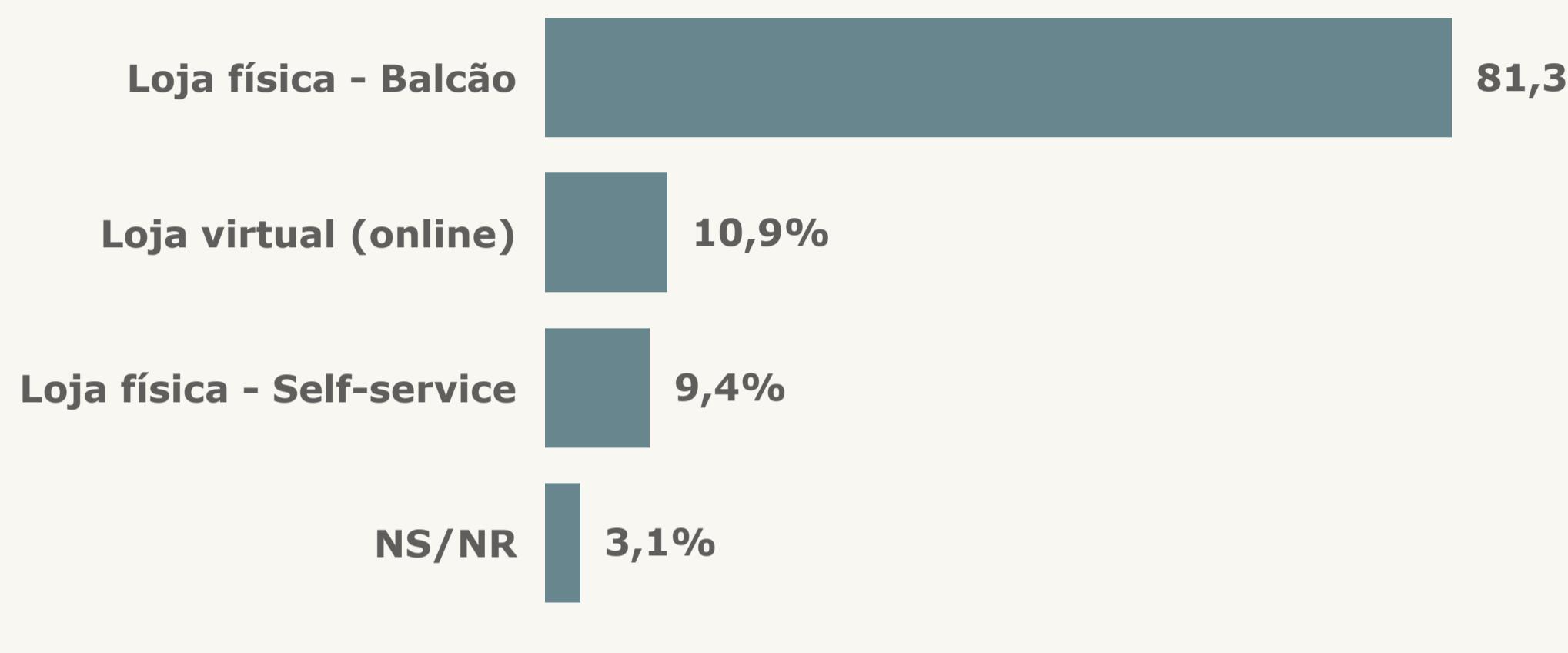
A utilização dos serviços de lavanderia, para a maioria dos que os utilizam, se dá mensalmente ou trimestralmente.

Quando se trata de peças que costumam ser lavadas em lavanderias, de acordo com os que fazem o uso dos serviços, cortinas, tapetes e sofás foram apontados por metade, em seguida aparecem roupas sociais (40,6%) e cama, mesa e banho (32,8%).

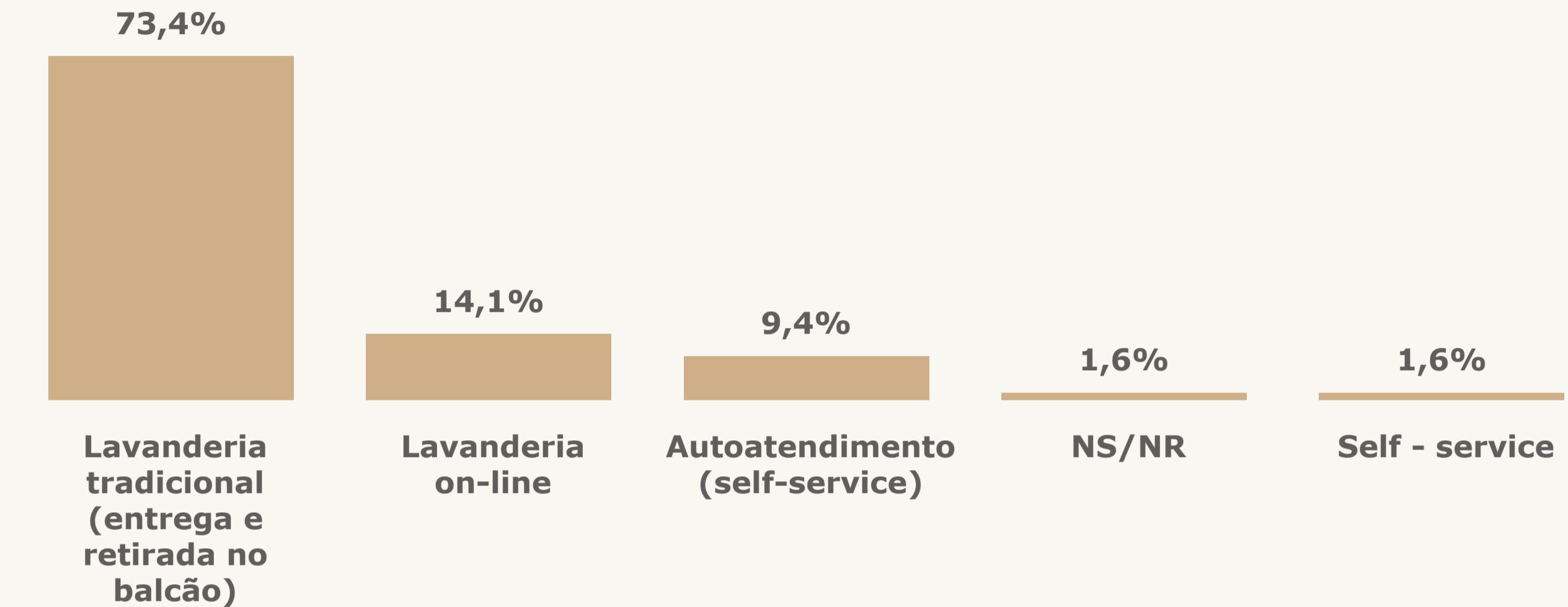
Para a escolha da lavanderia, a qualidade dos serviços prestados e do ambiente é o fator que mais se destaca, seguido de velocidade na entrega, confiança na lavanderia e segurança.

Lavanderias

Qual formato de empresa que presta serviço de lavanderia você utiliza?



Você prefere utilizar lavanderias self-service ou serviços de entrega e retirada?

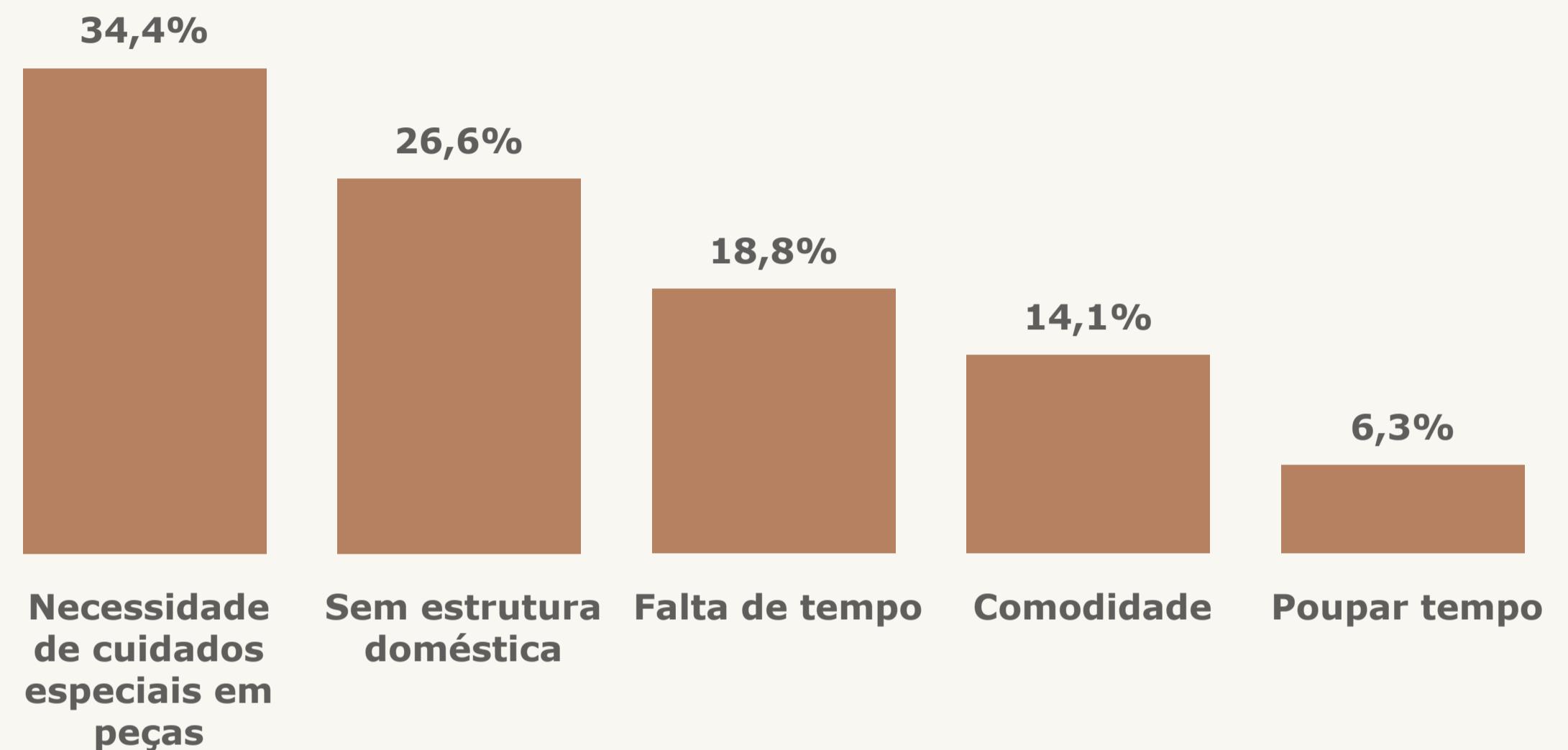


Entre os que fazem uso dos serviços de lavanderia, esses costumam fazê-lo em lojas físicas.

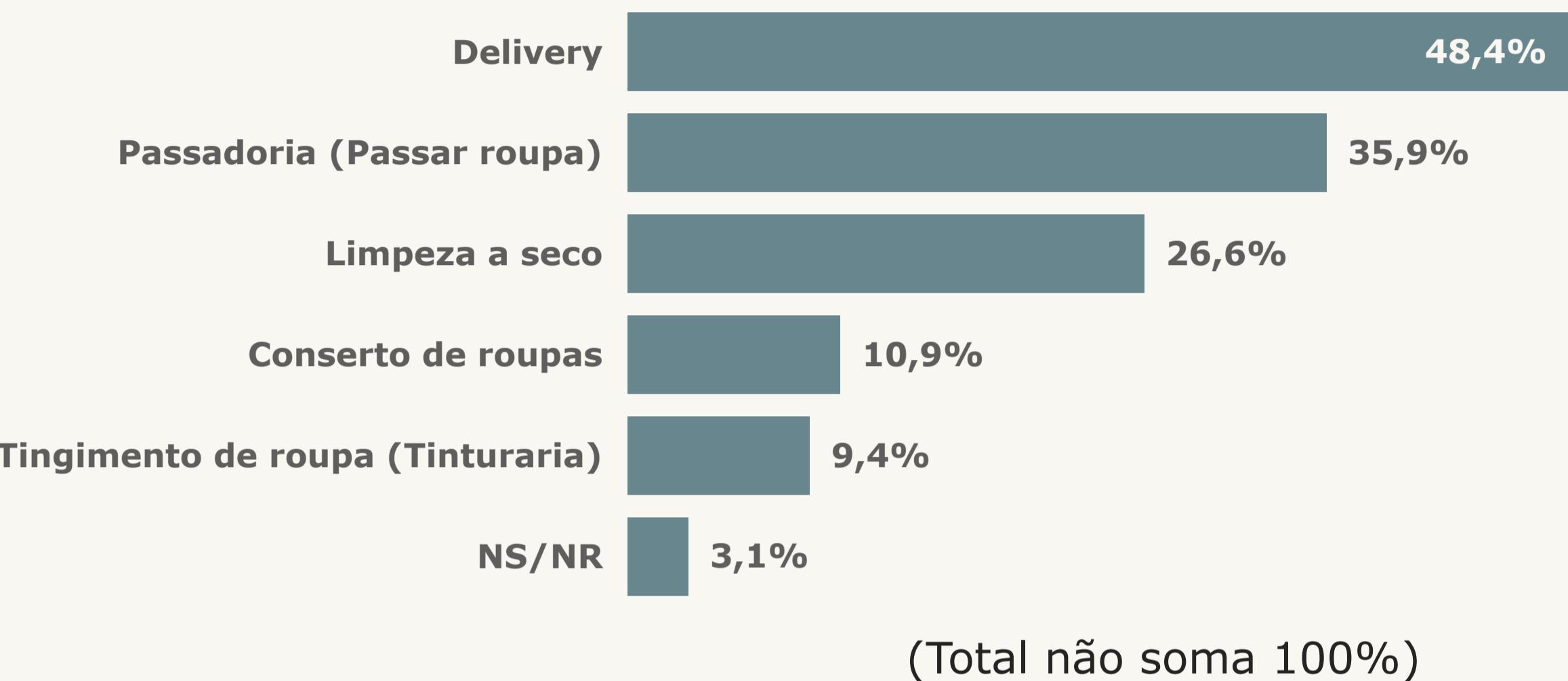
Ainda, a preferência é apontada por 73,4% dos usuários para a adesão de lavanderias tradições, em que fazem a entrega e retirada de suas peças no balcão.

Lavanderias

Qual é o principal motivo que o(a) leva a utilizar serviços de lavanderia em vez de lavar suas roupas em casa?



Quais serviços adicionais você considera importantes em uma lavanderia?

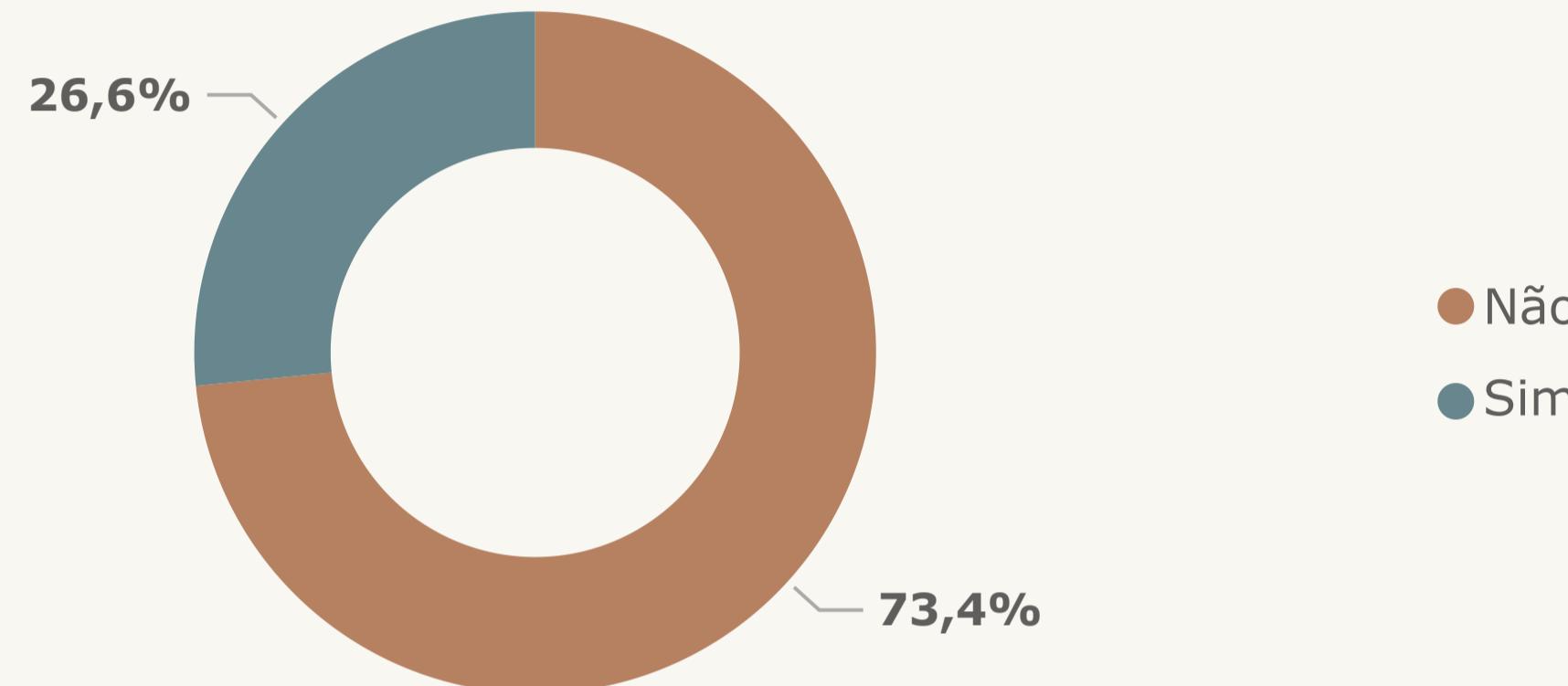


O principal motivo que faz com que os serviços de lavanderia sejam utilizados ao invés da lavagem das roupas em casa, é a necessidade de cuidados especiais com determinadas peças.

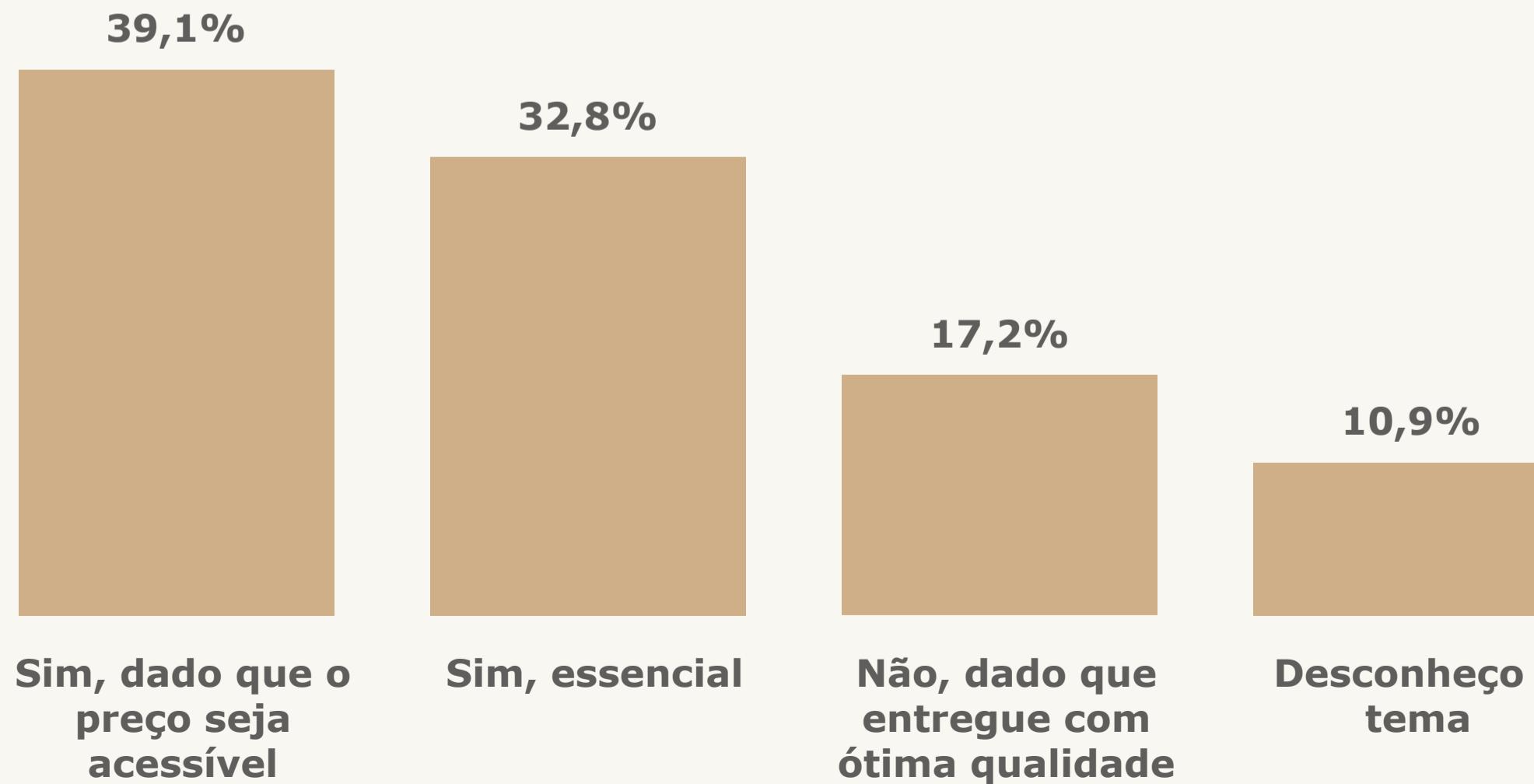
Serviços como delivery, passar roupas e limpeza a seco podem atrair 48,4%, 35,9% e 26,6%, entre os integrantes do grupo que utilizam os serviços disponibilizados por lavanderias.

Lavanderias

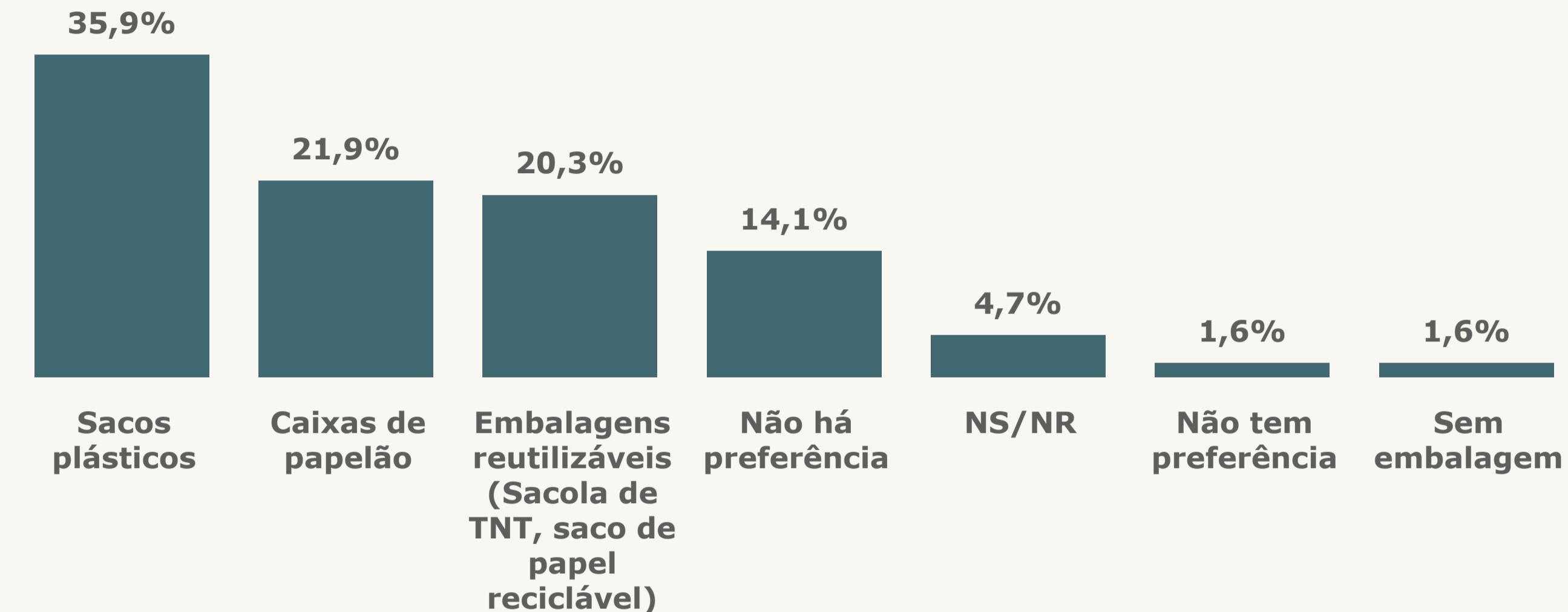
O tipo de embalagem influencia na sua opinião em relação à lavanderia?



Você acredita que as lavanderias devem oferecer opções sustentáveis, como o uso de produtos eco-friendly?



Que tipo de embalagem você prefere para suas roupas lavadas?



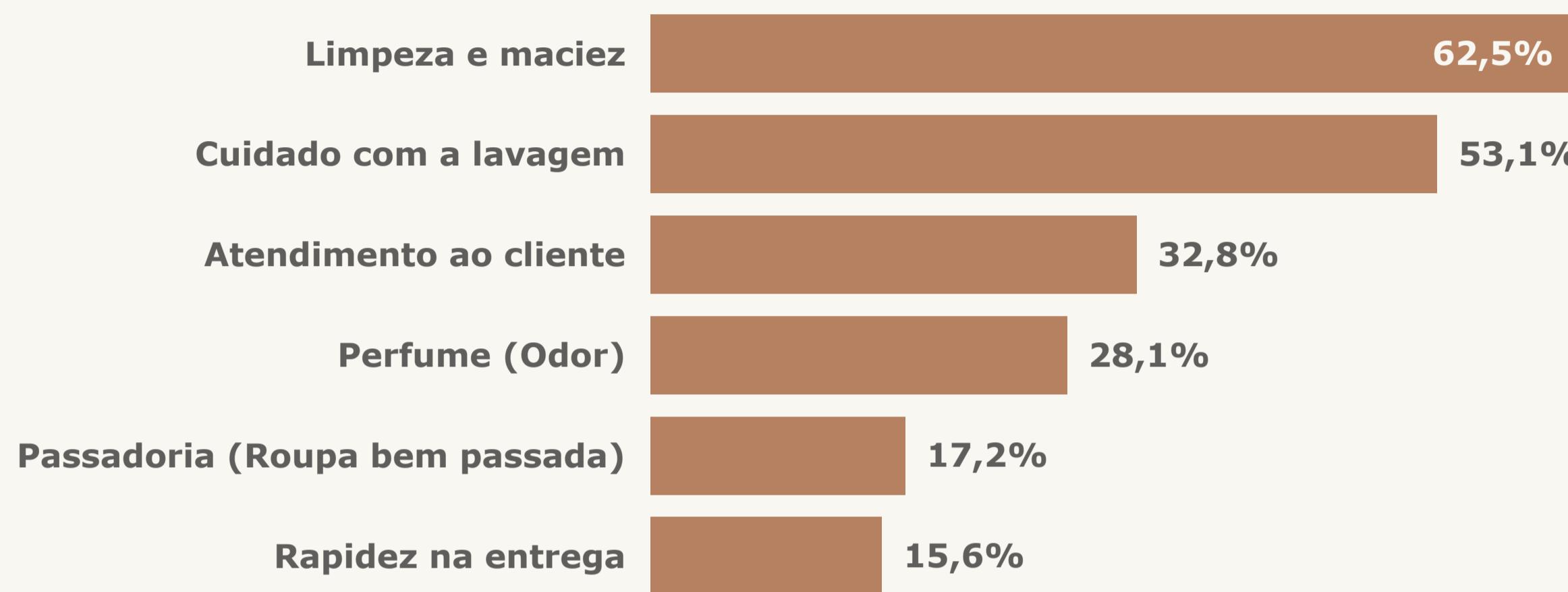
De acordo com 73,4% dos entrevistados do grupo de usuários de lavanderias em Belo Horizonte, o tipo de embalagem não influencia na opinião sobre o estabelecimento.

O tipo de embalagem que recebe destaque na preferência desse grupo são os sacos plásticos.

Para grande parte dos usuários, o uso de embalagens sustentáveis deve ser implantado nos estabelecimentos, desde que o preço para tal seja acessível. Ainda, para 32,8%, a disponibilização dessas embalagens é considerada essencial.

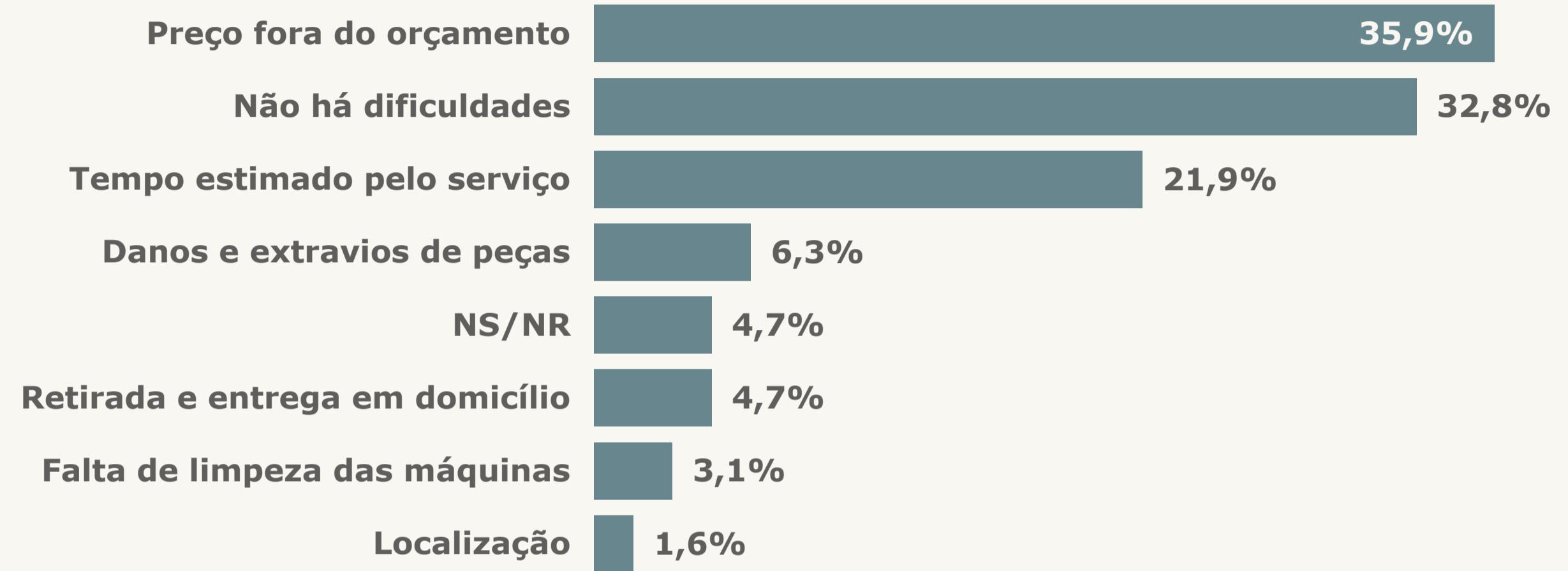
Lavanderias

Quais critérios você utiliza para avaliar a qualidade dos serviços de lavanderia?



(Total não soma 100%)

Quais são as principais dificuldades que você enfrenta ao utilizar serviços de lavanderia?



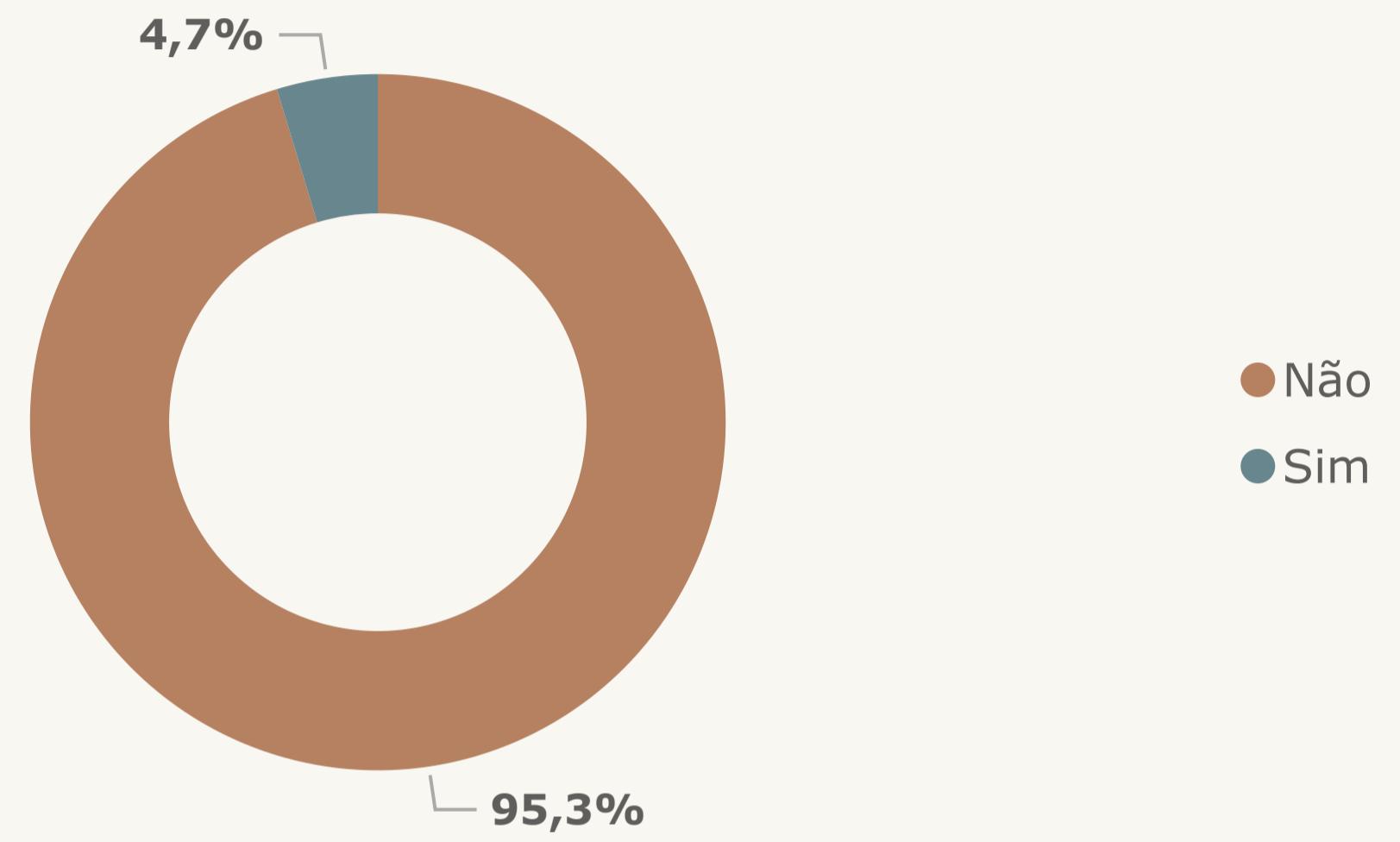
(Total não soma 100%)

Para avaliação dos serviços prestados pelas lavanderias, os usuários tendem a usar critérios como limpeza e maciez (65,5%), cuidados com durante a lavagem (53,1%), atendimento ao cliente (32,8%) e o cheiro das roupas na entrega (28,1%).

Já em relação a dificuldades que os usuários enfrentam para utilizar os serviços de lavanderia, o preço se destaca, sendo apontado como uma das dificuldades por 35,9%.

Lavanderias

Você já teve problemas de extravio ou danos em suas roupas quando utilizou serviços de lavanderia?



Como foi a resolução do seu problema?

50,0%



Insatisfatória

50,0%



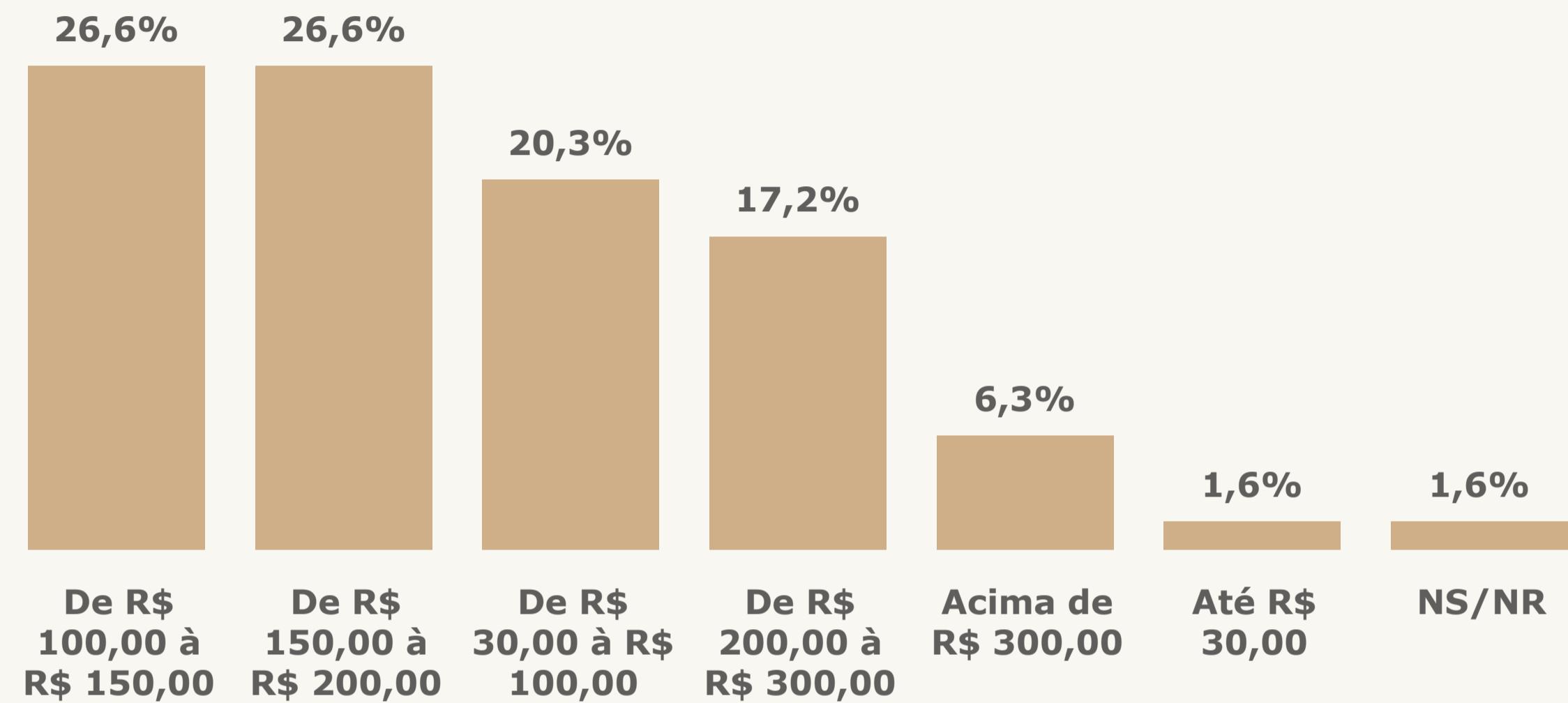
Satisfatória

Entre aqueles que utilizam os serviços de lavanderia, apenas 4% disse já ter tido problemas de extravio ou danos em suas roupas.

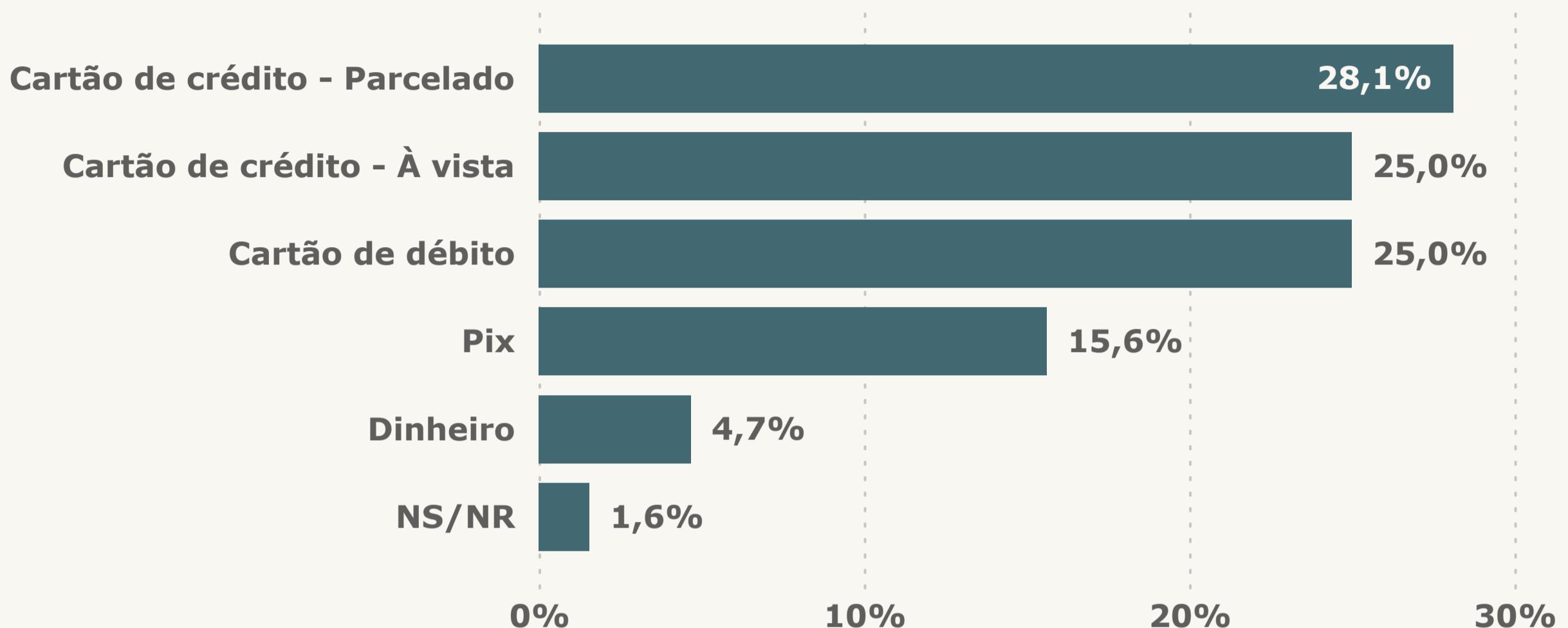
A resolução foi satisfatória em metade desses casos.

Lavanderias

Quanto você gasta por utilização, em média, em serviços de lavanderia?



Qual forma de pagamento você prefere ao utilizar serviços de lavanderia?

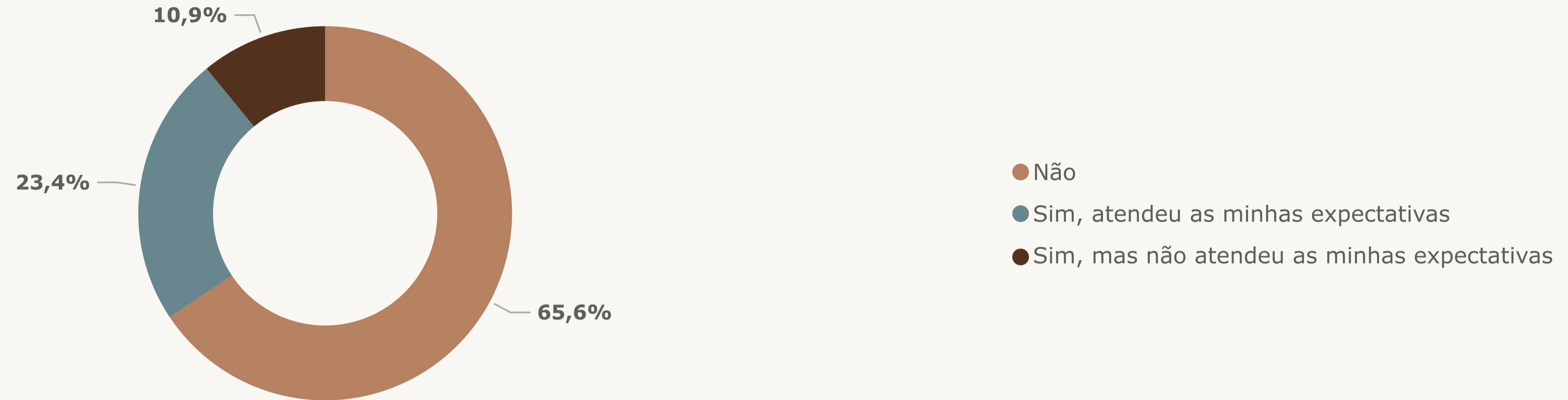


O gasto médio por utilização desses serviços fica em torno de R\$100,00 a R\$200,00 para 53,2% dos usuários.

As formas de pagamento mais utilizadas para os serviços são o cartão de crédito parcelado (28,1%), cartão de crédito à vista (25,0%) e o cartão de débito.

Lavanderias

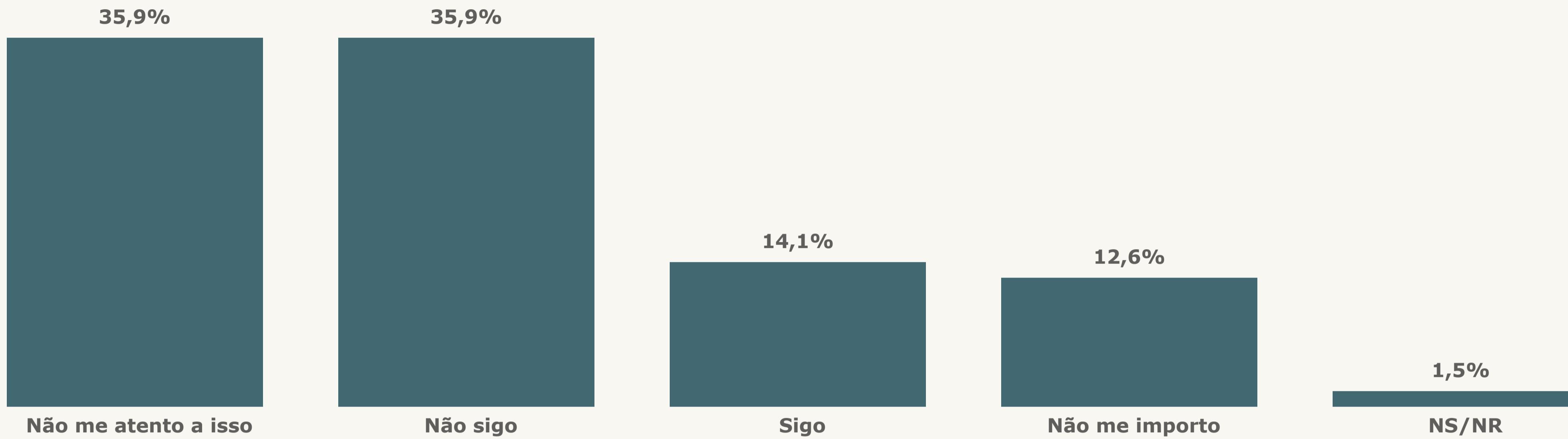
Você já utilizou algum serviço de lavanderia online ou por aplicativo?



Entre o grupo de usuários, a maioria (65,6%) nunca utilizou o serviço online prestado por lavanderias, enquanto 23,4% utilizaram e tiveram suas expectativas atendidas.

Lavanderias

O(a) sr(a) segue as instruções de lavagem da etiqueta das suas peças de roupa?



As instruções de uso são seguidas apenas por 14,1% da população de Belo Horizonte. Algo que, nos serviços de lavanderia de balcão, é uma prática comum, que assegura a durabilidade e qualidade das peças.

Metodologia

Para a pesquisa, foram aplicados 399 de questionários de 13 a 20 março de 2023 com consumidores do município de Belo Horizonte, com cotas proporcionais com respeito a idade, sexo e regionais (Barreiro, Centro-Sul, Leste, Oeste, Nordeste, Noroeste, Norte, Pampulha e Venda Nova). A amostra avaliada perfaz uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%.

Este material está liberado para reprodução, responsabilizando-se o usuário, integralmente e a qualquer tempo, pela adequada utilização das informações, estando ciente de que pode vir a ser responsabilizado por danos morais e materiais decorrentes do uso, reprodução ou divulgação indevida, isentando a Fecomércio MG de qualquer responsabilidade a esse respeito.

Por fim, fica o usuário ciente da obrigatoriedade de, por ocasião da eventual divulgação das referidas informações, mencionar a Fecomércio MG como fonte de informação.

Equipe Técnica

Núcleo Estudos Econômicos e de Inteligência & Pesquisa

Coordenador CEDES – Centro de Desenvolvimento Econômico Sustentável: Jorge Marinho Rolla

Coordenador de Estudos Econômicos: Stefan Wilson D'Amato

Analista de economia: Gabriela Filipe Martins e Gilson Jose Machado

Assistente de economia: Filipe do Nascimento Souza

Analista de pesquisa: Devid Lima da Silva

Pesquisadores: Daianne Francielle da Silva, Polyane Pereira Casagrande e Rafael Rei de Oliveira

**Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
do Estado de Minas Gerais**

Rua Curitiba, 561, Centro, Belo Horizonte, MG

CEP 30170-120 | TEL + 55 31 3270 3324

economia@fecomercomg.org.br |

www.fecomercomg.org.br