

# Интервью №1

Дата: 14.03.2016

**Информация о респонденте:** 29 лет (на момент покупки кухни – 25 лет); работает менеджером по маркетинговым исследованиям в телекоме (на момент покупки кухни – маркетолог в компании, специализирующейся на продаже молодежной одежды); живет с молодым человеком.

## Цифровые привычки:

Интернет использует для самообразования: «статьи, курсы, скачиваю оттуда книги, изучаю английский через он-лайн площадку, смотрю вакансии на рынке, какие новые требования». Сидит в социальных сетях: «смотрю фильмы, слушаю музыку, общаюсь с друзьями».

Интернет в смартфоне есть. Пользоваться стала не так давно. «Скорее там исключительно социальные сети: Контакт, Instagram. Проверяю почту, иногда ситуативно посмотреть погоду, как пройти, время работы магазина». Приложениями пользуется редко. В рабочих целях Outlook. Для личных: Epic Win, как игровой аналог тайм-менеджмента, игры (редко), приложение для чтения книг.

Интернет на работе: поиск информации, проверка почты. Использует программы: Excel, Word.

**Использование кухни:** аналог второй комнаты в однокомнатной квартире. Готовлю, много храню, «часть хозяйственной зоны»: сушка белья, хранения вещей, временно висит верхняя одежда на вешалке.

Проводит около 20% времени, которое проводит дома.

**Представление о том, какая кухня была нужна:** изначально предполагала, что кухня будет аналогом второй комнаты. «Там можно будет посидеть за столом, поработать. Там можно посмотреть телевизор, там можно готовить». Посидеть с ноутбуком.

Почему не делать все это в комнате: однокомнатная квартира, а так создается ощущения возможности перемещения. Можно и там, и там. Удобно смотреть в окно.

Всегда хотела, чтобы кухня была «многофункциональной» и красивой.

«Многофункциональная»: там был диван, который превращался бы в кровать и там могли спать гости. Там стоял бы стол, где можно есть, собираться с друзьями.

Представление о том, какая должна быть кухня, сформировалось из передачи «Квартирный вопрос», журналов по дизайну. Была мотивация: новая квартира и можно сделать все, что хочешь. Ничего не было. Даже обоев.

**«Качественная кухня»:** было определенное представление. Ассоциируется с «натуральными поверхностями». «Натуральные поверхности»: дерево на фасад. Оказалось, что это очень дорого.

Есть разные варианты рабочих поверхностей: например, натуральный камень («какой-то такой аналог»).

Почему не пластик: «Не знаю. Хорошее дерево ассоциировалось с качественной кухней... Что-то такое, что не будет облезать от воды или излишнего тепла, облупливаться быстро». Точно не знает.

**Не хотела покупать:** точно не из дешевого пластика. «Я не могу даже объяснить! Просто ты смотришь на кухню и понимаешь: «Она из дешевого пластика». Такая клеенчатая. Такая... Фасад как будто клеенкой обклеен, что даже сбоку немножко отстают уголки. Я не могу это объяснить. Но даже цвет кухни дает определенное представление насколько она качественная».

«Качественный цвет»: «Такой как у меня ассоциируется с качеством» (цвет кухни: «сиренево-серебристый металл как-то так»). «Качество считываемое визуально. Кажется, что это дорогая кухня, а не какая-нибудь, не знаю, оранжевая клеенчатая».

Излишне яркий цвет – это не качественная кухня.

Хорошая техника: холодильник, плита, хороший кран в раковину («удобный, красивый, качественный»), вытяжка (не громоздкая, металлическая).

**Бюджет на кухню:** рассчитывала вписаться в 120-150 тысяч с учетом техники. Планировала потратить тысяч 40 на технику – смотрела в магазинах техники. Цены на кухню: думала, что около 100. От 70 до 100 тысяч. Не может сказать, откуда взялась эта цифра. Прикинула размеры кухни – средняя, но точно не маленькая. Не меряла – «это была оценка на глаз».

Не знала изначально, сколько стоят качественные кухни. Узнала после покупки.

**Решение о покупке кухни:** переехала в новую квартиру и была нужна кухня.

**Поиск кухни:** «Набирала в Google: «кухни» «мебель для кухни», «мебель для кухни СПб» и так далее».

Проблемы:

- много сайтов, они все похожи, не знала названия хороших компаний. Невозможно выбрать;
- все было «не очень»: не нравились «темные» кухни – «я не люблю темную мебель». Хотелось посветлей;
- хотела «современную кухню»: «Некоторые сайты не подходили потому, что все образцы кухней были старомодными, обычными».
- не подходила планировка: кухня не в квартиру, а скорее в дом, большое пространство. Смотрела картинки и не видела возможности, как можно разместить в своей квартире;
- не нравилось, когда был один «массив»: «во всю стенку». Нравилась мебель как мозаика: «можно подобрать и составить любой периметр». Те, кто это предлагал, были интересны. Нужно, чтобы было «и прямо, и справа, и вентиляционный блок был обыгран».

Смотрела разные варианты, не могла решиться: все очень одинаковые. Как выбрать? «Они все примерно однотипные».

Информацию не читала – в основном смотрела картинки. Это было главное. «Даже не знала, что можно на этот счет читать». В кухнях совсем не разбиралась – очень надеялась на продавца. «Со всех сторон атаковали объявления: «Принесите ваши размеры, мы вам отрисуем, вы посмотрите и мы вам рассчитаем, сколько это будет»». Это было очень удобно, но оттягивался процесс принятия решения.

Поиск кухни – это была сторонняя активность, хотя не было кухни. Нужно было принять решение о том, чтобы потратить большую сумму, и никак было не решиться. Сама принимала решение.

В итоге спонтанная покупка – увидела купон с красивой кухней. Была скидка и решила, что надо взять. Купила купон (40 000 рублей) и потом поехала в магазин. Компания ZOV. «Купон был как стимул, толчок».

### **Процедура покупки:**

Сначала приехал замерщик, замерил, а потом она поехала в офис. В офисе зарисовали периметр и стали расставлять мебель.

Рисовали сразу на компьютере. Была проблема: кухня не стандартного размера. Ряд шкафов не вмещалось. Пришлось приехать второй раз: предложили потом вырезать маленький шкафчик или оставить пустоту. Предложили варочную поверхность. Сама предложила сделать закругленные углы, так как кухня у двери.

Не знала про вытяжку: думала, что труба, а оказалось без трубы (угольный фильтр). Обсудили раковину, краны. Предлагали доводчики.

Потом все посчитали и была очень удивлена: несмотря на купон было очень дорого (на 15-20 тысяч больше). Выходило в районе 120, а она хотела дешевле. Сказали, что основная стоимость краска и доводчики. Отказалась от доводчиков: можно поставить и потом.

Подписала договор и оплатила. Нужно, чтобы было отодвинуты сроки установки: не было обоев и плиточного «фартука». Быстро все это сделала. Отсрочку дали, но должна быть не больше двух-трех недель.

Эмоции во время покупки:

- «Была абсолютная прострация. Я не знала, что делать».
- «Когда я пришла, мне так не понравилось: что они так далеко, какой-то непонятный торговый центр, маленький закуток-павильончик. Там сидит женщина. Там практически нет никакого шоу-рума. Мне не могут ничего показать, как все расположено. Я была очень удивлена. Если бы не купон, я бы не стала там покупать».

Проблема:

Была не готова к тому, что есть два или три варианта шкафов. «Я думала: какие я размеры скажу, те мне и сделают. А мне сказали, что есть такой размер и такой размер. И если мне как бы они не подходят, то это мои личные сложности. А я предполагала, что это более гибкая система». С нестандартной кухней думала, что предложат больше вариантов.

Ожидание: «Будет там сидеть не просто человек, который расставит шкафы... В принципе, я и сама могла бы это сделать. Я ожидала, что будет сидеть кто-то типа дизайнера. Не просто техник, а кто-то типа дизайнера, который мне бы посоветовал... Здесь было бы красиво сделать вот так-то, а это было бы удобно сделать вот так-то». Было вымученное общение. «Я не могла сказать, что мне там делать, потому, что я не знала какие варианты есть решения этой проблемы». Предложили вырезать шкаф, но может есть другие варианты.

**Установка:** приехали два мужчины. Установили очень быстро: 3-4 часа. Выпиливали для раковины и варочной панели куски. Проблем не было.

**Результат работы:** представляла кухню не так, как она выглядит сейчас. Но в результате такой планировки возникли ограничения.

Кухня получилась внешне симпатичной, но она оказалась не качественной: «облупляются шкафы», где сохнет посуда. Внизу протекал кран и там тоже все пошло пузырями. Это в шкафах и поэтому не видно.

Кухня получилась не такая, как хотелось в плане использования. Не нашла на тот момент столы, которые были подходящими по габаритам.

Хотелось бы «очень функциональную кухню»: доводчики, например, были классной «штукой». Из-за вентиляционного короба очень глубокие шкафы – неудобно доставать посуду. Предлагали крутящуюся полку, но не поставила.

Не думает о том, чтобы поменять кухню – только новая в другой квартире.

**Наиболее тяжелое в процессе покупки кухни:** «Когда делаешь все это в первый раз, то все кажется непросто».

- не хватало информации о том, сколько это все будет в итоге стоить. «Мне сказали про краску, но я все равно плохо понимаю от чего зависит цена. И если бы там был какой-то, ну, не знаю, мне показали стандартный набор вот такой – вот он стоит столько то. А у вас: больше по площади, нужно еще плюс два шкафа тут-то и тут-то. Чтобы я понимала вообще, из чего эта стоимость сложилась!»
- сейчас уже хотела бы узнать, какие еще есть материалы. Какие дешевле? Какие дороже? Выбор был бы более сознательным. «Мне, видимо, сделали из того материала, который у них там был». На сайте была информация: «Какие-то аббревиатуры досок. Они мне не о чем не говорили. Если бы было описание: это влагоустойчивое. Этот материал идеален для кухонь. Может быть, все кухни делаются из одного материала?! Я на самом деле не знаю».