

ANALYSE DE NOS ENTRETIENS N°2

Vinted

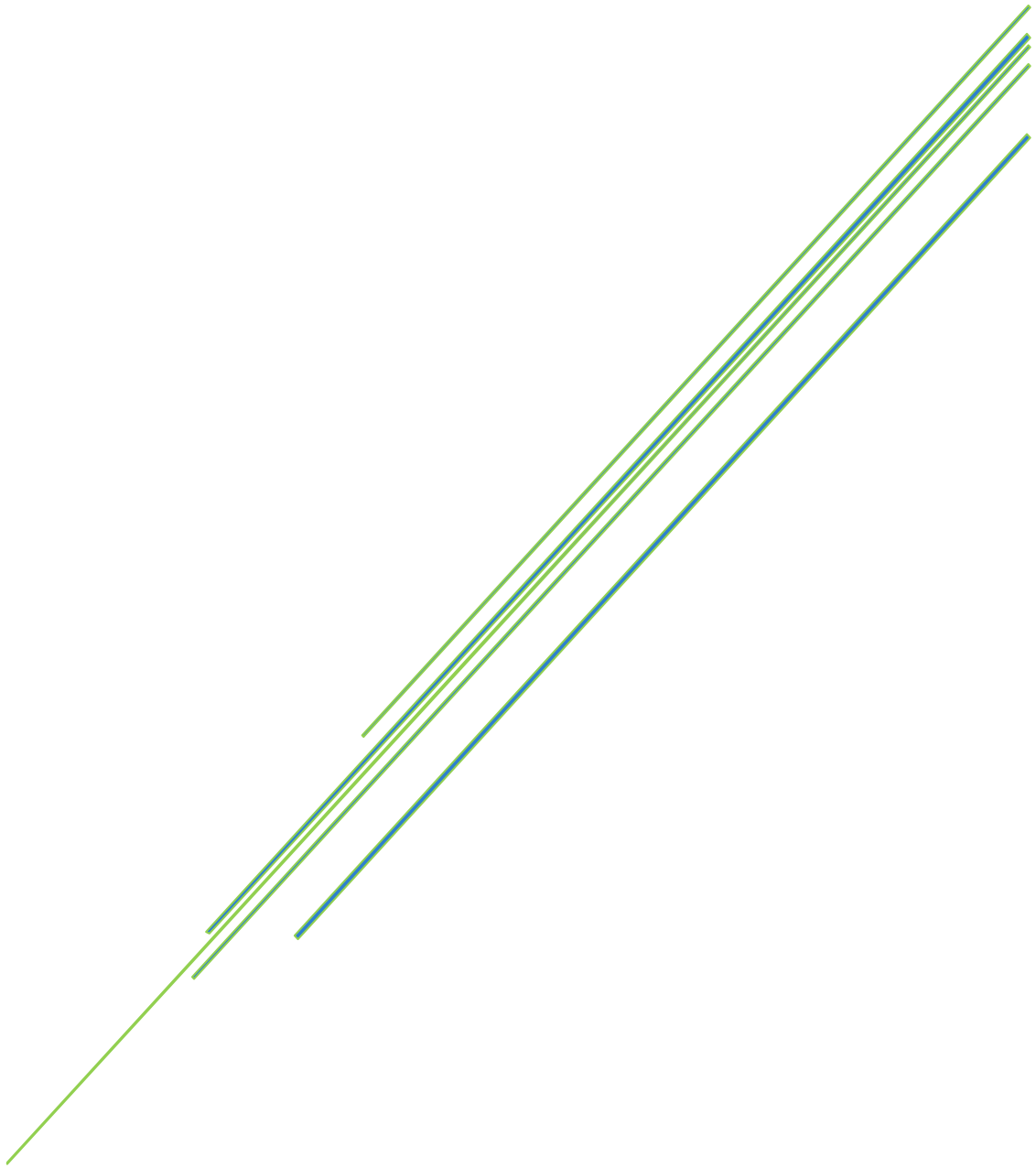


Table des matières

Le guide d'entretien	1
Questions sur les arnaques :	1
Questions sur les livraisons :	1
Questions sur la variété :	1
Questions sur l'ergonomie :	2
Questions sur les négociations entre les utilisateurs :.....	2
Questions sur le système de notation :	2
Questions sur la protection des utilisateurs :	2
Tableau de tri croisé	3
Enseignements	7
Motivations/Freins.....	7
Recommandations.....	7

Le guide d'entretien

Questions sur les arnaques :

1) Avez-vous déjà été victime d'une arnaque ?

Rép : Si oui : Comment Vinted a-t-il réagi ? Avez-vous été remboursé ?

2) Avez-vous déjà utilisé des images générées par des IA pour vos articles ?

Rép : Si oui : Avez-vous réussi à vendre l'article en question ? Avez-vous déjà acheté un article dont une des photos était générées par une IA ?

3) Vos photos ont-elles déjà été détournées ?

Rép : Comment Vinted a-t-il réagi ? Utilisez-vous toujours Vinted ?

4) Avez-vous déjà reçu un article abimé/cassé volontairement par le vendeur ?

Rép : Avez-vous été remboursé ? L'avez-vous renvoyé ?

5) Si un ami hésitait à utiliser Vinted par peur des arnaques, que lui diriez-vous ?

Rép : Qu'est-ce que cela dit, selon vous, de votre expérience sur Vinted ?

Questions sur les livraisons :

1) Est-ce que le système de livraison de Vinted vous satisfait ?

Rép : Si oui, pourquoi ? Et si non, comment pourrait-on vous satisfaire ?

2) Avez-vous déjà eu un colis en mauvais état ?

Rép : Si oui, avez-vous contacté le vendeur ? Quelle a été sa réponse ?

3) Avez-vous déjà reçu un colis en retard ?

Rép : Si oui, était-ce à cause du vendeur ou de la livraison ?

4) Avez-vous rencontré des problèmes avec les points relais conseillés par Vinted ?

Rép : Avez-vous signalé ces problèmes ? Comment Vinted a-t-il réagi ?

5) Imaginez que la livraison Vinted soit une personne : comment la décririez-vous ?

Questions sur la variété :

1) Trouvez-vous que l'offre disponible sur Vinted est suffisamment variée ?

Rép : Quels types de produits aimeriez-vous voir davantage mis en avant ?

2) Y a-t-il des produits que vous aimeriez trouver mais qui manquent selon vous ?

Rép : Est-ce que cela influence votre fidélité à l'application ?

3) Quels types de produits recherchez-vous le plus souvent ?

Rép : Qu'est-ce qui vous attire en particulier dans cette variété ?

4) Si l'offre de Vinted était un magasin physique, à quoi ressemblerait-il ?

Rép : Est-ce que vous iriez dans ce magasin plus fréquemment que dans les magasins de vêtements déjà existants ?

Questions sur l'ergonomie :

1) Est-ce que la plateforme est assez ergonomique pour s'y retrouver entre tous ses articles ?

Rép : Selon vous, le système de catégories facilite-t-il vraiment vos recherches ?

2) Y a-t-il des fonctionnalités que vous trouvez difficiles à utiliser ?

Rép : Pouvez-vous comparer Vinted avec d'autres applications que vous utilisez ?

3) Pour vous, est-il facile de mettre en vente des produits ?

Rép : Quelles étapes trouvez-vous simples et lesquelles sont plus compliquées ?

4) Complétez cette phrase « Quand j'ouvre Vinted, je me sens... »

Rep : Qu'est-ce qui vous fait ressentir cela en particulier ?

Questions sur les négociations entre les utilisateurs :

1) Trouvez-vous que les négociations peuvent être trop persistantes ?

Rép : Qu'est-ce qui rend la négociation agréable ou, au contraire, compliquée ? Pouvez-vous raconter une expérience précise ?

2) Réfléchissez-vous à la valeur réelle de l'article avant de proposer directement une réduction du prix ?

Rép : Est-ce que les prix (en général) vous semblent raisonnable ?

3) Selon vous, est-ce une fonctionnalité qui favorise vos achats/ventes ?

Rép : Aimerez-vous que cette fonctionnalité soit améliorée ? Si oui, comment ?

4) Si la négociation sur Vinted était un jeu, lequel serait-il ?

Rép : Et pourquoi ?

Questions sur le système de notation :

1) Quelle importance accordez-vous aux notes et avis laissés par les utilisateurs ?

Rép : Laissez-vous toujours un avis après une transaction ?

2) Selon vous, le système de notation est-il représentatif par rapport à votre travail ?

Rép : Qu'est-ce qui pourrait rendre ce système plus représentatif d'après vous ?

3) Avez-vous déjà été influencé par une note avant de conclure un achat/vente ?

Rép : Avez-vous un exemple en tête ?

4) Si les notes des utilisateurs étaient une météo, quel temps ferait-il ?

Questions sur la protection des utilisateurs :

1) Vous sentez-vous suffisamment protégé par Vinted en cas de litige ?

Rép : Qu'est-ce qui vous met en confiance ou non ?

1) Avez-vous déjà eu recours au service client ou à la protection acheteur ?

Rep : Pour quelles raisons ? Pouvez-vous décrire votre expérience avec le service client ?

2) Est-ce que vous pensez que les sanctions sont trop souples ?

Rep : Avez-vous un exemple en tête ?

3) Selon vous, que pourrait faire Vinted pour améliorer la protection des utilisateurs ?

Rep : Si vous deviez donner un conseil à Vinted, quel serait-il ?

4) Imaginez que vous soyez le ou la responsable de Vinted, qu'est-ce que vous changeriez en priorité ?

Rep : Vous aviez aussi parlé de (livraison, arnaques, etc.) tout à l'heure, est-ce que ce serait aussi une priorité à changer selon vous ?

Tableau de tri croisé

Thèmes	Individu 1	Individu 2	Individu 3	Individu 4
Sécurité (Les arnaques)	« j'ai jamais été victime d'arnaque. Je regarde plutôt les commentaires avant de commander. »	« Bah dans le journal ... Non elle a pas eu de remboursement ... elle doit porter plainte » « J'ai une collègue elle a commandé un jean non troué sur la photo mais la reçu troué. » « Moi ça me fait peur ça, faut que ce soit sécurisé quand même » « ... on n'est pas assez bien formé dans l'informatique pour faire ça quoi. » « Ah oui, les brocantes, on voit la	« J'ai déjà payé un article qui n'est jamais arrivé, et j'ai dû attendre des semaines avant qu'on me prenne au sérieux. Ça ma rendu fou. » « Quand il y a un litiges, j'ai l'impression que c'est toujours a moi de prouver que je n'ai rien fait et pas l'autre partit »	"Bah oui, c'est sûr que c'est pas... pas vraiment rassurant, quoi, de se dire que on va acheter un article [...] et puis, bah, en fait, quand on le reçoit, si c'est pas ça, c'est pas..."

		<p><i>personne. »</i></p> <p><i>« ... c'est un terrain inconnu »</i></p>		
<p>Services (Les livraisons)</p>	<p><i>« Je trouve que c'est plutôt pratique, on peut aller chercher en point relais ou être livré chez nous. »</i></p> <p><i>« Oui j'ai déjà eu un colis en mauvais état »</i></p>	<p><i>« C'est mieux Amazon ..., on a jamais eu de problème »</i></p> <p><i>« « Ah oui c'est bien comme ça on voit pas l'adresse comme ça »</i></p> <p><i>« Ce serait mieux de faire peut-être des points relais et faut que ce soit sécurisé »</i></p> <p><i>« Il y a des personnes honnêtes et des personnes malhonnêtes »</i></p>	<p><i>« Quand tout se passe bien, c'est fluide et y'a aucun problème. »</i></p> <p><i>« Dès qu'il y a un souci, plus personne te répond vraiment, on t'envoie a droite a gauche sans avoir de vrai réponse »</i></p>	<p><i>"Il y a vraiment plusieurs options [de livraison]... ça livre vraiment le plus près possible de chez l'acheteur, quoi." / "Le colis ait été endommagé... Honnêtement, je pense que c'est au système de livraison." / "Le prix de la livraison... revient plus cher que l'article en lui-même quoi."</i></p>
<p>La variété</p>	<p><i>« Je cherchais un manteau et je n'ai pas trouvé celui que je voulais. »</i></p>	<p><i>« Y a des objets ?... »</i></p> <p><i>« C'est varié quand même, y en a pour tous les goûts. »</i></p> <p><i>« On le voit à la télé... Et sur les reportages... »</i></p>	<p><i>« Il y a pas mal de choix »</i></p> <p><i>« Parfois je tombe sur de vraies pépites, mais pour moi ça ressort plus de la chance que d'une recherche efficace »</i></p>	<p><i>"On trouve vraiment de tout". / "Ah, bah, c'est ça, totalement [cela influence la fidélité], parce que... peu importe, on trouve vraiment de tout."</i></p>

		<p>« ... H et M en magasin avec pleins de vêtements. »</p> <p>« ... je préfère voir les produits ... en magasin. »</p> <p>« Vinted oui, si ce serait en magasin oui. »</p> <p>« ... c'est la seconde main mais je suis très contente. »</p>		
L'ergonomie	<p>« Je trouve qu'elle est bien faite... on s'y perd pas. »</p>	<p>« Ah non parce que je sais pas trop l'ordinateur. »</p> <p>« ... j'ose pas trop aller sur ce site là. Pourtant il me demande. »</p> <p>« Au niveau de la barrière, on sait pas du tout y aller sur Vinted. »</p>	<p>« L'application est simple à utiliser, mais la recherche manque de précision quand tu sais exactement ce que tu veux. »</p>	<p>“C'est plutôt facile à utiliser.” / “Il nous mette d'autres articles qu'ils ont été mis en vente et les prix... on a une petite fourchette de prix.” / “Il y a certains articles qu'on ne sait pas particulièrement dans quelle catégorie le mettre.”</p>
Les négociations	<p>« Des fois oui, parce qu'on va négocier pour 2 ou 3€. Des fois c'est un peu long. [...]Moi quand on passe</p>	<p>« C'est une bonne idée de négocier... »</p> <p>« Ah oui, comme au marché on négocie aussi</p>	<p>« la négociation fait partie du jeu, mais parfois les gens le prennent un peu trop personnellement »</p>	<p>"Trouvez-vous que les négociations peuvent être trop persistantes ? Oh que oui." / "La personne elle me l'a proposée de me l'acheter à 3 €... c'est plus de la négociation, à la</p>

	<i>trop de temps, ça m'énerve</i>	<i>les prix, Vinted. »</i> <i>« C'est déjà pas cher, pourquoi négocier quand c'est pas cher, je sais pas. »</i>		<i>limite, il faudrait que je vous le donne." / "Le fait que... on puisse mettre... des réductions... c'est plutôt pas mal."</i>
<i>Le système de notation</i>	<i>« Je regarde si la personne a déjà vendu, combien d'étoiles elle a... »</i>	<i>« Ah oui, les commentaires, s'ils sont bons, on a plus confiance d'acheter quoi, s'ils sont mauvais non. »</i>	<i>« Je me base sur la note oui, ça me rassure avant d'acheter »</i>	<i>"Pour moi, ça a quand même une assez grande importance parce que je serais pas tentée d'aller acheter à un particulier qui a des mauvaises notes."</i>
<i>La protection des utilisateurs</i>	<i>« Vinted m'a remboursé sans problème. »</i>	<i>Ne se sent pas protégé</i>	<i>« Non, pas vraiment »</i> <i>« on dit qu'on est protégé et qui aura pas de problème mais au final on doit tout faire sois même sans grande aide »</i>	<i>"Je me sens assez protégé... On est remboursé et tout ça dans la foulée... tout est traité assez rapidement." / "C'est vraiment trop souple [les sanctions]. Il se font bloquer leur compte, sauf que derrière, ils peuvent en créer un autre."</i>

Enseignements

Convergences : L'importance de la sécurité, la confiance dans le système de notation, la praticité des services de livraison, la variété du choix.

Divergences : La sécurité et la facilité d'utilisation dépendent des personnes.

Motivations/Freins

Motivations : Le prix, la variété, et le système de notation rassure et encourage l'achat.

Freins : Le manque de sécurité par rapport aux arnaques et la négociation excessive.

Recommandations

- Sur la sécurité : Mettre en place un support client plus réactif.
- Sur l'ergonomie : Améliorer la précision des filtres de recherche et l'efficacité de l'algorithme de recommandation.
- Sur la livraison : Standardiser la qualité des colis et renforcer les exigences envers les transporteurs.
- Sur la négociation : Introduire des seuils de négociation et des outils de gestion des offres. Par exemple, bloquer les offres inférieures à un certain pourcentage du prix ou peut-être permettre aux vendeurs de fixer un prix « ferme ».
- Sur la protection des utilisateurs : Rendre le système de sanction plus dissuasif pour éviter au maximum les arnaques.