

Traslochi in Svizzera

Studio sui traslochi 2020

La Posta in collaborazione con MOVU AG



LA POSTA 

In collaborazione con

MOVU
Suisse 

Indice

L'essenziale in breve	4
Introduzione.....	5
Il Centro di competenza Indirizzi della Posta	6
MOVU AG.....	7

Descrizione dello studio

Fonti e base dei dati	9
-----------------------------	---

Risultati quantitativi basati sulla banca dati dei traslochi della Posta

Traslochi nel 2020	11
Distribuzione per fasce d'età e genere	12
I dieci comuni con il maggior numero di arrivi e partenze	13
In quale periodo dell'anno si tende a traslocare?	14

Risultati dei sondaggi online condotti dalla Posta e da MOVU

Informazioni sui partecipanti ai sondaggi.....	16
Situazione abitativa	17
Affitto vs. proprietà	18
Ci sono differenze regionali?	19
Motivi del trasloco.....	20
Regione del trasloco	21
Fonti d'informazione per il nuovo immobile.....	22
Inizio della pianificazione del trasloco	23
Stress legato al trasloco	24
Lavori di trasloco svolti da professionisti	25
Cambiamento di fornitori in seguito al trasloco.....	26
Acquisti per il trasloco	27
Investimenti per il trasloco	28
La qualità degli indirizzi della Posta è elevata.....	29
Comunicazione del nuovo indirizzo ai fornitori	30
Motivi per cui il nuovo indirizzo non è stato comunicato	31
Perché il nuovo indirizzo non è stato comunicato?	32

L'essenziale in breve

Sapevate che...

Cambiamento di fornitori

... una buona parte delle persone che traslocano cambia operatori e fornitori di servizi in seguito al trasloco?



Marzo

... marzo è il mese in cui sono stati effettuati più traslochi?

800'000 cambiamenti di domicilio

... secondo l'Ufficio federale di statistica ogni anno circa 800'000 persone cambiano il proprio domicilio?

Aziende terze

... circa il 90% delle persone che traslocano incarica la Posta di comunicare il nuovo indirizzo ad aziende terze?

Oltre il 90%

... oltre il 90% delle persone che traslocano comunica il nuovo indirizzo alla Posta?

Questi sono solo alcuni degli interessanti risultati emersi dal presente studio, condotto dalla Posta in collaborazione con MOVU AG, che offre un'analisi completa e valida sul tema dei traslochi e sulla gestione degli indirizzi in Svizzera.

Ogni anno in Svizzera traslocano più di 450'000 economie domestiche, ovvero circa il 10% della popolazione. Ma cosa spinge queste persone a lasciare la propria casa e a cercare un nuovo domicilio? Cambiano cantone o rimangono fedeli al proprio comune? Quali aziende vengono informate del nuovo indirizzo? I partner contrattuali rimangono gli stessi? E come si comportano i diversi gruppi della popolazione al momento del trasloco? Nell'ambito di questo studio ci siamo posti queste e altre domande.

L'obiettivo era ottenere un quadro completo delle persone che traslocano in Svizzera – gruppo target dell'indagine – nonché acquisire informazioni utili sui loro comportamenti in materia di traslochi. Nel 2020 più di 700'000 persone hanno cambiato domicilio e hanno informato la Posta del trasloco. I dati relativi agli indirizzi devono pertanto essere aggiornati costantemente. Ciò richiede una gestione degli indirizzi regolare e accurata da parte degli operatori e fornitori di servizi.

Organizzazione del presente studio

Per la realizzazione dello studio ci siamo basati su diverse fonti. La base delle analisi è costituita dai dati resi anonimi delle oltre 450'000 economie domestiche svizzere che nel 2020 hanno comunicato alla Posta il proprio trasloco. Inoltre, nel 2021 la Posta e MOVU hanno svolto sondaggi online quantitativi, in modo anonimo, tra i clienti.

La Posta Svizzera SA e MOVU AG vi augurano buona lettura.

Introduzione

Il presente «Studio sui traslochi 2020 – Traslochi in Svizzera» è stato pubblicato dal Centro di competenza Indirizzi della Posta in collaborazione con MOVU AG, azienda attiva nel settore dei traslochi. Entrambe le aziende sono confrontate quotidianamente con i comportamenti della popolazione svizzera in questo ambito.

La Posta dispone della banca dati dei traslochi più completa della Svizzera. Questo strumento è fondamentale per il suo core business poiché le consente di garantire che gli invii arrivino ai clienti anche in seguito a un trasloco. Grazie ai servizi della Posta pensati per i traslochi, i clienti possono informare i propri partner contrattuali del cambiamento di domicilio e far sì che gli invii vengano recapitati al nuovo indirizzo. Inoltre, la Posta offre ai clienti commerciali servizi nell'ambito della gestione degli indirizzi.

Essendo la più grande azienda svizzera nel settore dei traslochi, MOVU conosce perfettamente le esigenze dei clienti privati e commerciali in questo ambito e fornisce loro sostegno durante tutto il processo di trasloco. Grazie a offerte a prezzo fisso di aziende di trasloco e pulizia di comprovata qualità, MOVU offre ai clienti la possibilità di delegare determinati compiti a dei professionisti e di dedicarsi quindi ad altri aspetti più importanti.

Per entrambe le aziende, l'obiettivo dello studio era ottenere nuove conoscenze sul mercato dei traslochi in Svizzera e illustrare le principali conseguenze di un trasloco per le aziende e le loro banche dati di indirizzi.

Copyright ed esclusione di responsabilità

Il presente studio sui traslochi è stato condotto su incarico della Posta Svizzera SA e di MOVU AG. I dati e le informazioni in esso contenuti sono stati raccolti con la massima attenzione. Si declina tuttavia ogni responsabilità per la completezza e la correttezza degli stessi. Tutti i diritti sul presente rapporto e sui contenuti dello studio appartengono alla Posta Svizzera SA e a MOVU AG.

Disclaimer

Lo studio è stato condotto dalla Posta Svizzera SA in collaborazione con MOVU AG.

Il Centro di competenza Indirizzi della Posta

Il Centro di competenza Indirizzi della Posta è l'ufficio di riferimento per tutte le questioni relative all'aggiornamento e alla correttezza degli indirizzi in Svizzera. Sviluppiamo soluzioni per la gestione degli indirizzi per aziende di diversi settori che desiderano gestire a lungo termine i dati degli indirizzi della propria clientela. Ogni anno infatti moltissime persone cambiano indirizzo, un aspetto da non sottovalutare se si tratta di indirizzi di clienti. Infatti, se gli indirizzi non vengono aggiornati costantemente, i messaggi non giungono a destinazione e le relazioni con i clienti ne risentono. Inoltre, gli invii di ritorno che ne derivano comportano a loro volta ingenti oneri supplementari. Una soluzione è rappresentata dalla verifica e dall'aggiornamento regolari della banca dati degli indirizzi.

A questo proposito, la Posta si attiene scrupolosamente alle norme in materia di protezione dei dati. Non vende, noleggia o concede in leasing indirizzi. I dati rilevati fungono soltanto da strumento di confronto per gli indirizzi attuali o da solida base per le soluzioni indirizzi. Disponiamo di un'ampia esperienza pluriennale in questo settore e offriamo vari servizi per soddisfare diverse esigenze.

Disponiamo della più grande banca dati dei traslochi della Svizzera



12'000 addetti al recapito effettuano le consegne **sei giorni alla settimana**



12,8 milioni di **indirizzi di recapito attivi**, di cui 1,2 milioni di **indirizzi aziendali attivi**



Nel 90% dei casi, chi si trasferisce **autorizza** la Posta a **inoltrare il nuovo indirizzo a terzi**

Per maggiori informazioni

Visitate il nostro sito web: www.posta.ch/gestione-indirizzi e scoprite di più sui nostri prodotti e servizi.

Avete domande su come rimanere in contatto con i vostri clienti o su come garantire la raggiungibilità anche in seguito a un cambiamento di indirizzo? Contattate i nostri esperti di indirizzi scrivendo a gestione-indirizzi@posta.ch o chiamando il numero +41 58 386 67 67.

Potete scaricare il presente studio sui traslochi in formato PDF su www.posta.ch/studiotraslochi.

MOVU AG

MOVU.ch è stata fondata nel 2014 ed è la più grande piattaforma di traslochi della Svizzera.

Sulla base di una richiesta dettagliata, i clienti ricevono entro poche ore cinque offerte individuali a prezzo fisso da parte di aziende di trasloco e pulizia di comprovata qualità.

Le offerte trasparenti e le valutazioni dei clienti permettono di comparare le offerte in modo semplice e chiaro. È possibile stipulare l'offerta direttamente online. Prima e soprattutto dopo la stipula, i clienti hanno a disposizione gratuitamente l'eccellente servizio clienti di MOVU.

Sono oltre 50'000 i clienti che ogni anno stipulano offerte di trasloco tramite MOVU.

Rivolgetevi a MOVU per il vostro prossimo trasloco: www.movu.ch

MOVU AG
Okenstrasse 6
8037 Zurigo

N. tel. 044 505 14 14
www.movu.ch



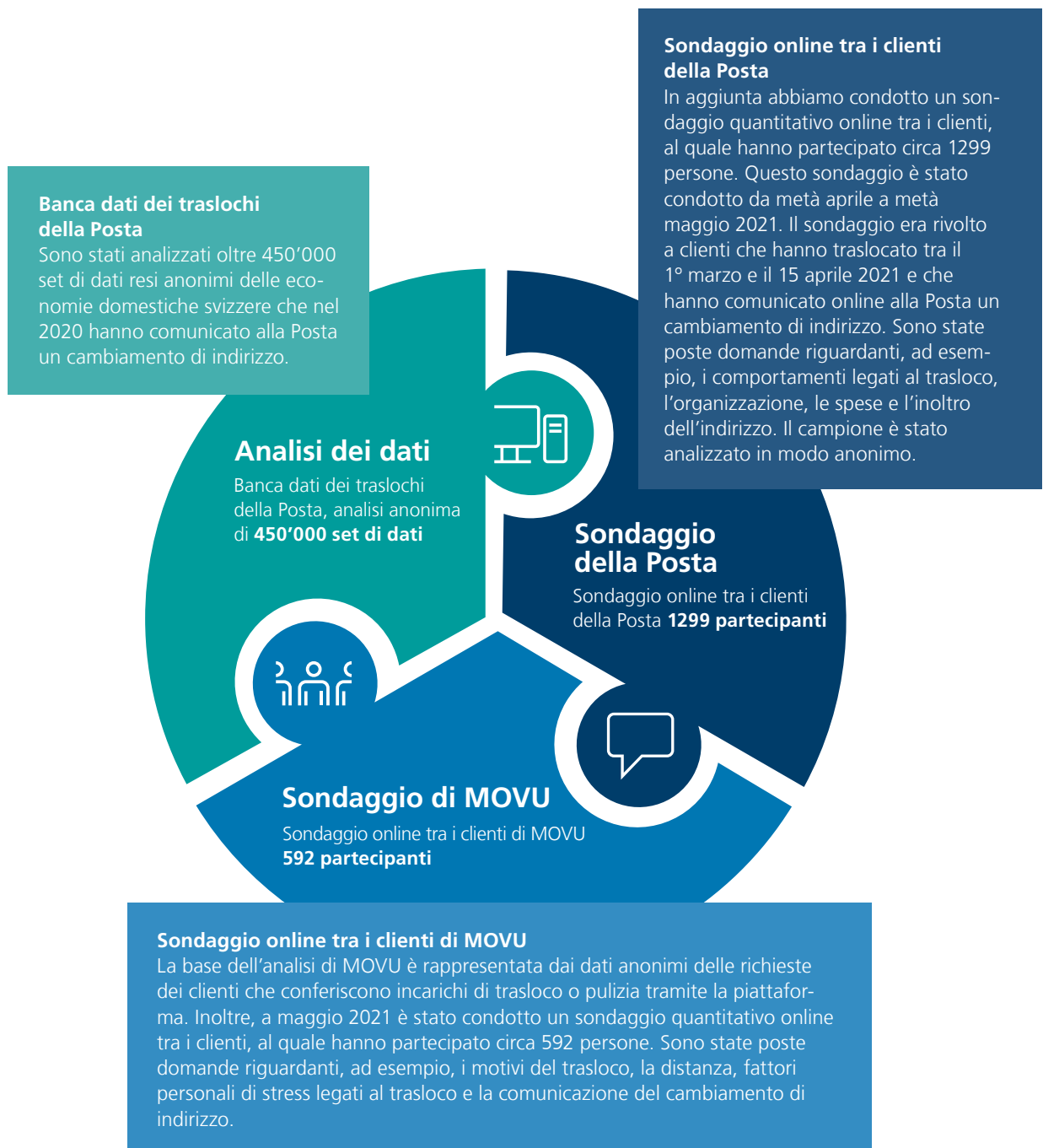


Descrizione dello studio

Fonti e base dei dati

Al fine di ottenere un quadro differenziato del panorama svizzero dei traslochi, lo studio si basa su diverse fonti. La prima è rappresentata dai set di dati anonimi provenienti dalla banca dati dei traslochi della Posta. Inoltre abbiamo condotto due sondaggi online, uno a nome della Posta e l'altro a nome di MOVU AG.

Il grafico riportato in basso illustra la composizione delle fonti.

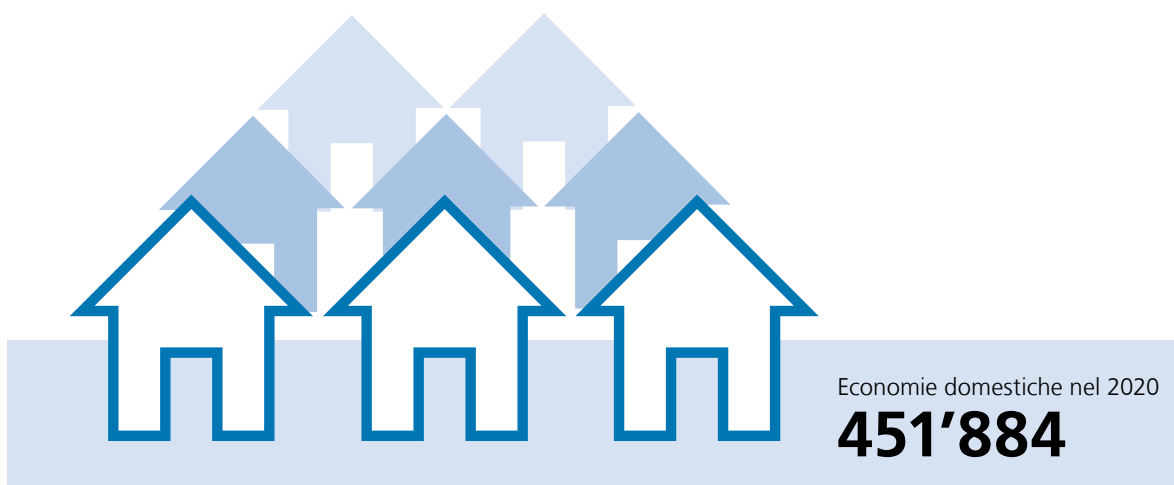
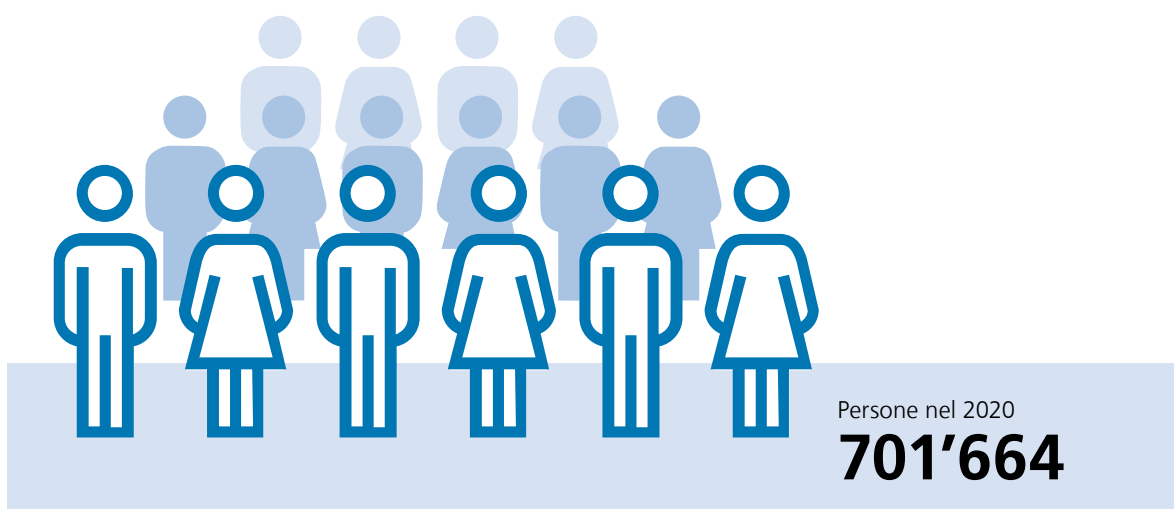




Risultati quantitativi basati sulla banca dati dei traslochi della Posta

Traslochi nel 2020

Ogni anno un decimo della popolazione trasloca.
Circa il 90% delle persone che si trasferisce comunica alla Posta il cambiamento del proprio domicilio.

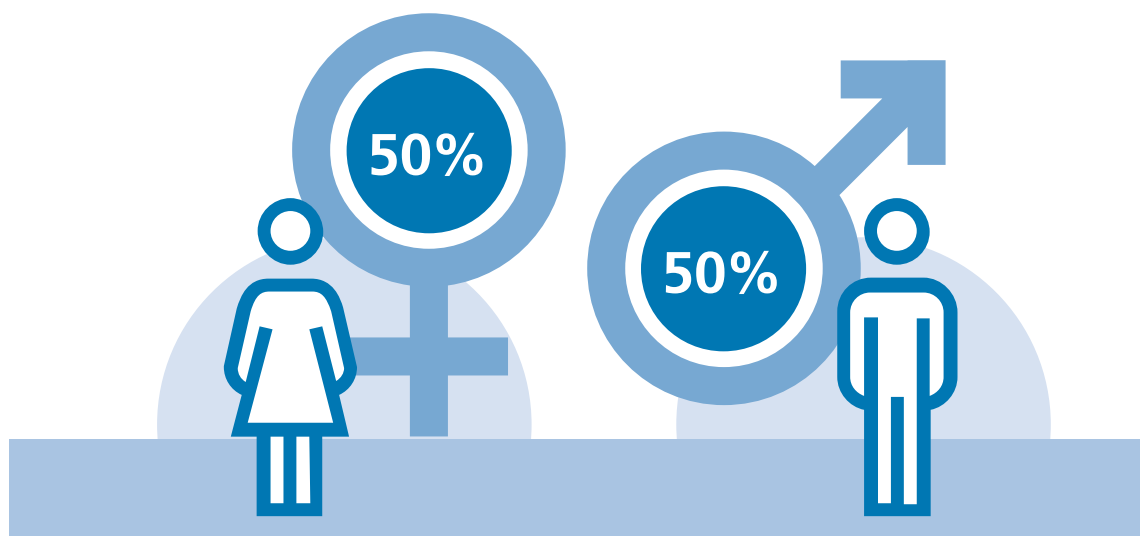
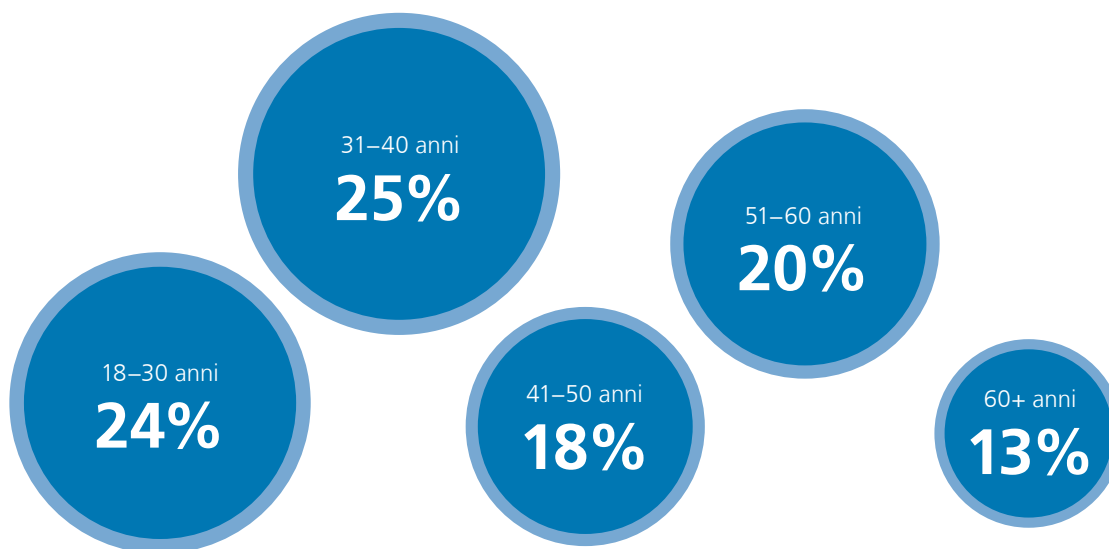


L'analisi della banca dati dei traslochi interna alla Posta ha evidenziato che la popolazione svizzera trasloca continuamente. Nel 2020 circa 451'884 economie domestiche hanno cambiato domicilio e hanno comunicato alla Posta il proprio trasloco. Questo dato corrisponde a 701'664 persone in totale.

Fonte: Banca dati dei traslochi della Posta

Distribuzione per fasce d'età e genere

I giovani sono più propensi a traslocare?


















Non tutte le fasce d'età mostrano la stessa propensione a traslocare. Circa la metà delle persone che traslocano ha tra i 18 e i 40 anni. La percentuale di traslochi dopo i 40 anni diminuisce drasticamente. Per l'acquisizione dei dati sono stati utilizzati solamente dati resi anonimi che disponevano di una chiara indicazione dell'età (anno di nascita).

Fonte: Banca dati dei traslochi della Posta
















I dieci comuni con il maggior numero di arrivi e partenze

La maggior parte dei traslochi ha interessato le città e i grandi comuni.

Residenti che hanno lasciato il domicilio

	 Persone	 Econ. dom.	 1 persona	 2 persone	 3+ persone
San Gallo 	4'687	3'260	2'250	720	290
Winterthur 	4'537	3'189	2'247	654	288
Friburgo 	4'412	3'005	2'249	595	161
Zurigo 	3'934	2'820	1'857	576	387
Coira 	3'694	2'442	1'617	537	288
La Chaux-de-Fonds 	3'575	2'284	1'543	556	185
Zurigo Altstetten 	3'284	2'177	1'343	478	356
Neuchâtel 	3'255	2'174	1'477	484	213
Losanna 	3'182	2'136	1'382	509	245
Zurigo Oerlikon 	3'053	2'134	1'461	503	170

Nuovi residenti

	 Persone	 Econ. dom	 1 persona	 2 persone	 3+ persone
San Gallo 	3'951	2'936	2'199	526	211
Winterthur 	4'386	3'277	2'489	577	211
Friburgo 	3'635	2'436	1'263	410	299
Zurigo 	3'010	2'542	1'715	529	266
Coira 	3'710	2'510	1'703	434	299
La Chaux-de-Fonds 	3'149	1'972	1'126	369	282
Zurigo Altstetten 	2'671	1'956	1'503	394	155
Neuchâtel 	2'796	1'888	1'283	408	197
Losanna 	2'512	1'846	1'446	375	135
Zurigo Oerlikon 	2'825	2'052	2'134	340	68

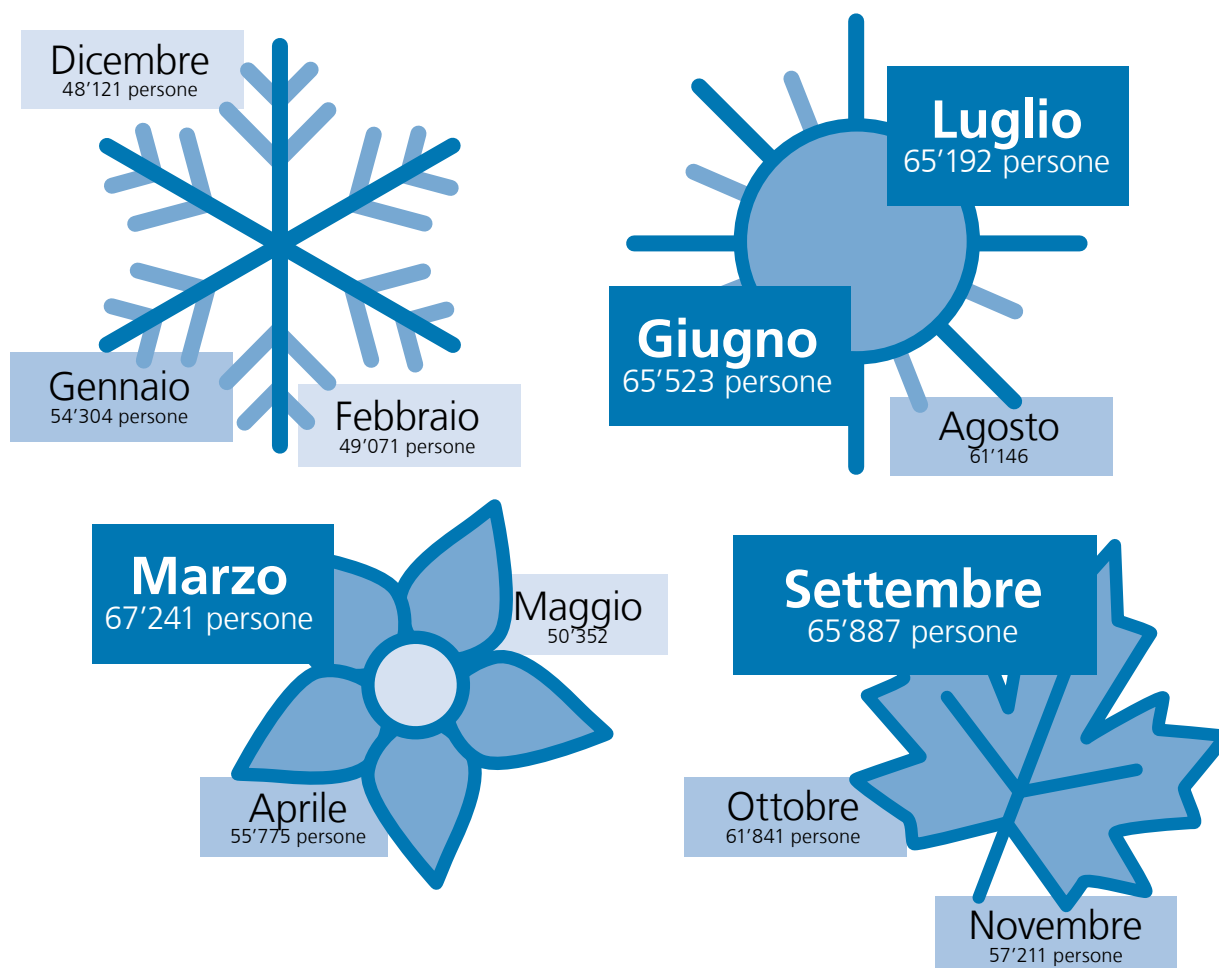
Flussi dei traslochi

Di fatto nel 2020, in tutti i grandi comuni, il numero di nuovi residenti è stato inferiore al numero di residenti che hanno lasciato il domicilio. Secondo la banca dati dei traslochi della Posta, nel 2020 l'incremento più importante di nuovi residenti è stato registrato nelle grandi città quali Winterthur, San Gallo e Coira. Inoltre, in linea generale si sono trasferiti in questi comuni più nuclei familiari unipersonali di nuclei familiari con più persone.

Nonostante la tendenza a lasciare le città, queste continuano a essere molto interessanti per il mercato dei traslochi. Anche nelle città i nuclei familiari unipersonali sono più rappresentati rispetto ai nuclei familiari con più persone.

In quale periodo dell'anno si tende a traslocare?

Il numero di traslochi varia fortemente nel corso dell'anno.



Momento del trasloco

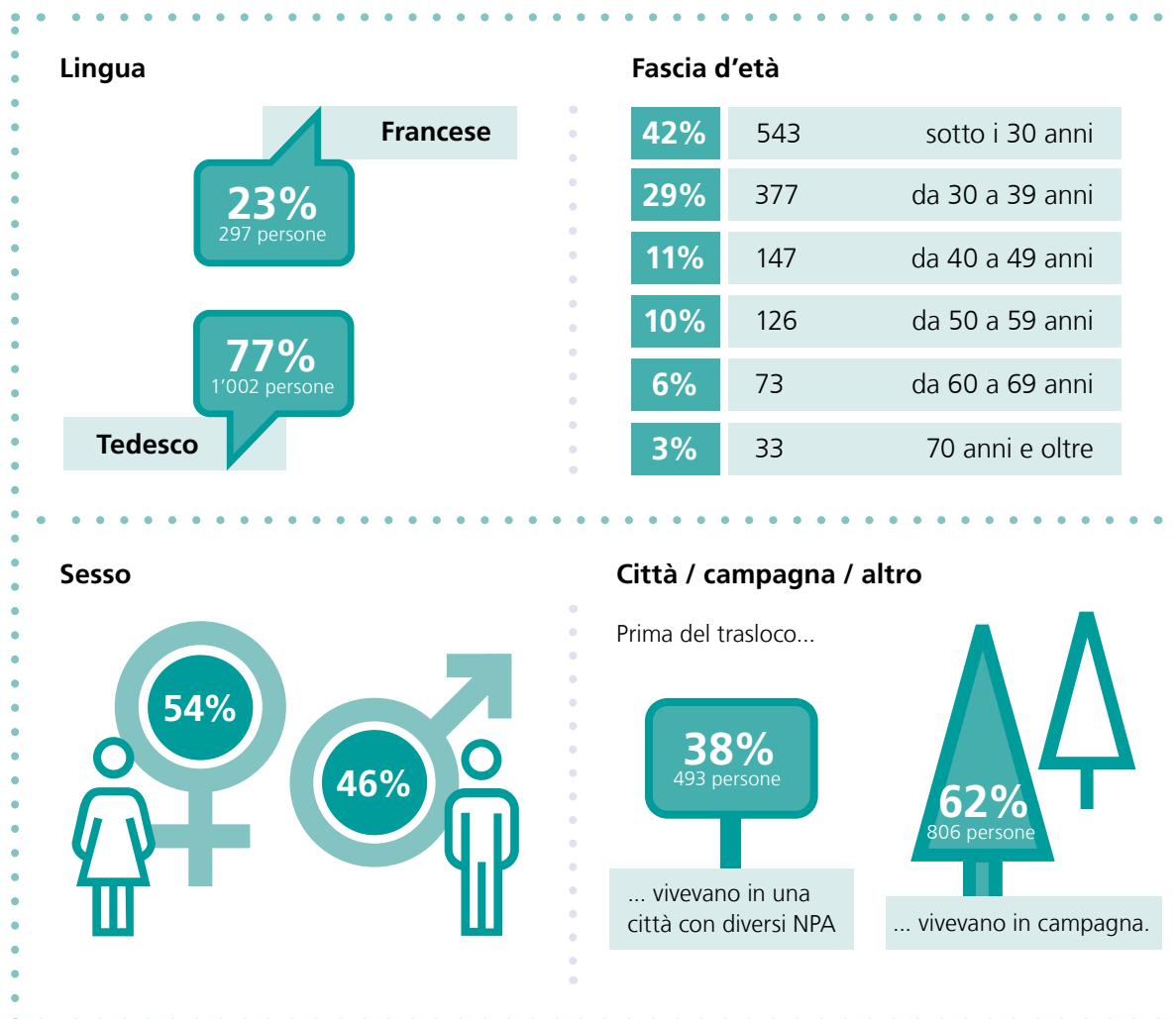
I traslochi vengono effettuati durante tutto l'anno. La maggior parte dei traslochi del 2020 (oltre 65'000) sono stati comunicati nei mesi di marzo, giugno, luglio e settembre. Questo dato può essere riconducibile alle scadenze dei contratti di affitto di molte abitazioni a marzo e a settembre e, per quanto riguarda i mesi estivi, a un aumento dell'esigenza di traslocare prima dell'inizio di una nuova formazione. I mesi in cui si è registrato il minor numero di traslochi sono stati febbraio, maggio e dicembre. Durante i giorni festivi di dicembre (Natale e capodanno) si registra generalmente un numero relativamente basso di traslochi.

Fonte: Banca dati dei traslochi della Posta



Risultati dei sondaggi online condotti dalla Posta e da MOVU

Informazioni sui partecipanti ai sondaggi



I dati sopra riportati si riferiscono al campione e ai dati demografici delle persone che hanno partecipato al sondaggio online della Posta.

Situazione abitativa

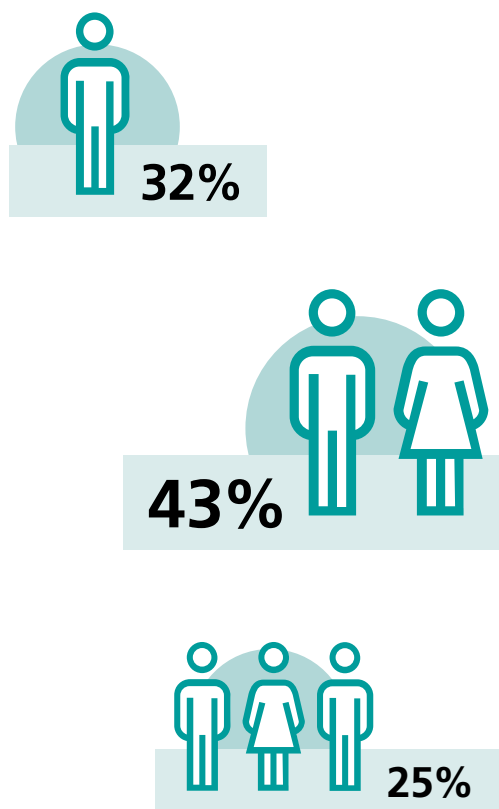
Le economie domestiche formate da una o due persone tendono a traslocare più spesso.

Dimensioni dell'economia domestica prima e dopo il trasloco

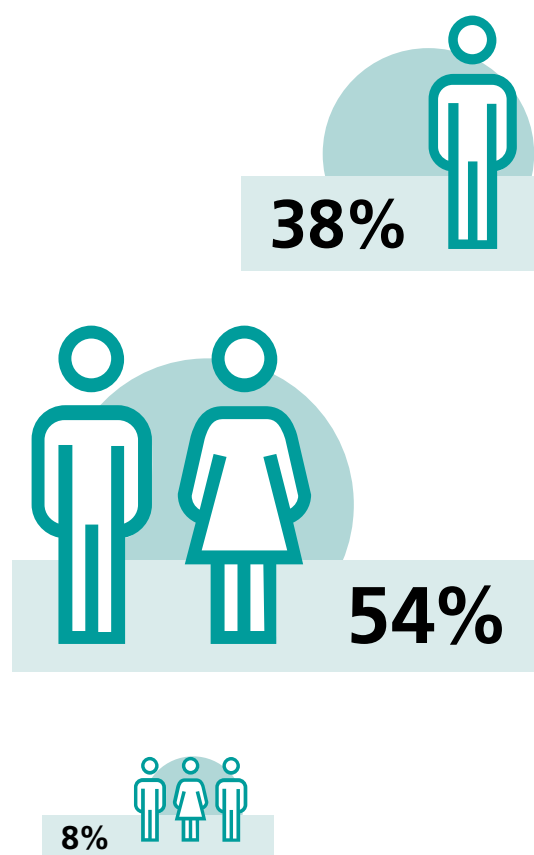
Le cifre mostrano che la percentuale di economie domestiche formate da una o due persone è aumentata fortemente in seguito al trasloco, passando dal 75% al 92%.

Dimensioni del nucleo familiare

Prima del trasloco



Dopo il trasloco



Fonte: Sondaggio online Posta CH SA

Affitto vs. proprietà

Le persone tra i 30 e i 49 anni sono più propense a trasferirsi in una casa di proprietà.

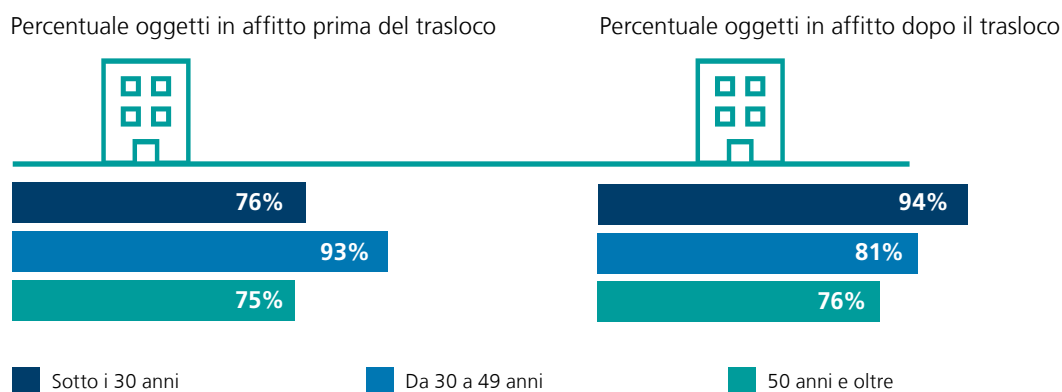
Secondo lo studio, dopo il trasloco la percentuale di oggetti presi in locazione aumenta leggermente e questo aumento è probabilmente riconducibile ai partecipanti al sondaggio che si sono trasferiti dalla casa dei propri genitori. Tuttavia anche alcuni partecipanti di questa fascia d'età che prima del trasloco erano già andati a vivere da soli tendono a trasferirsi in un'abitazione in affitto.

Nella fascia d'età intermedia, invece, avviene l'esatto opposto. In questo caso aumenta la percentuale di abitazioni di proprietà. Infine, nella fascia d'età più avanzata la percentuale di proprietari e affittuari rimane invariata in seguito al trasloco.

In tutte le fasce d'età l'abitazione in affitto è la forma abitativa più diffusa.

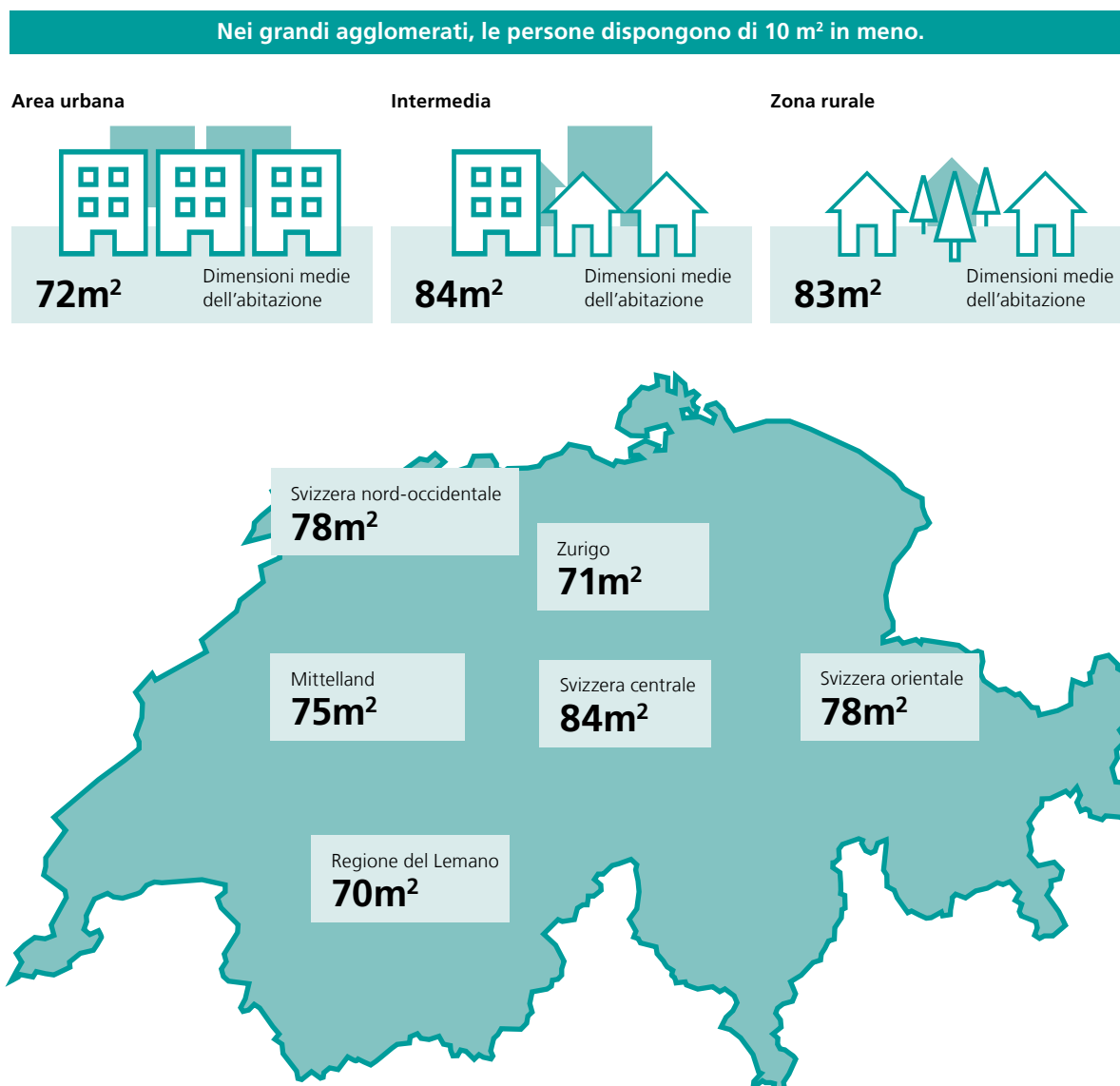
Suddivisione per età

La maggioranza delle persone appartenenti alla fascia d'età più giovane tende a trasferirsi in abitazioni in affitto: la percentuale di oggetti presi in locazione aumenta dal 76% al 94%. La fascia d'età intermedia sembra invece preferire l'abitazione di proprietà: la percentuale di oggetti presi in locazione scende dal 93% all'81%.



Fonte: Sondaggio online Posta CH SA

Ci sono differenze regionali?



Situazione abitativa

Al fine di ottenere una panoramica più precisa della situazione abitativa della popolazione svizzera, le dimensioni degli appartamenti / delle case sono state suddivise per regione. La rappresentazione grafica mostra che gli immobili nelle città sono in media 10 m² più piccoli degli immobili in campagna o nei centri rurali e negli ambienti urbani.

La differenza tra le regioni urbane e quelle rurali è molto evidente anche confrontando le diverse regioni della Svizzera. Infatti le persone che vivono a Zurigo o nella regione del lago Lemano dispongono di ben 14 m² in meno rispetto alle persone che vivono nella Svizzera centrale. Anche nella Svizzera orientale la popolazione ha a disposizione più spazio rispetto ad altri grandi agglomerati.

MOVU AG ha analizzato 21'575 set di dati resi anonimi dei suoi clienti tra il 1° gennaio 2020 e il 31 marzo 2021 relativi ai traslochi in Svizzera. Come base per la suddivisione dei dati sono stati utilizzati i cantoni e la carta delle grandi regioni dell'Ufficio federale di statistica.

Motivi del trasloco

Chi trasloca vuole soprattutto più spazio.

Ricerca di più spazio

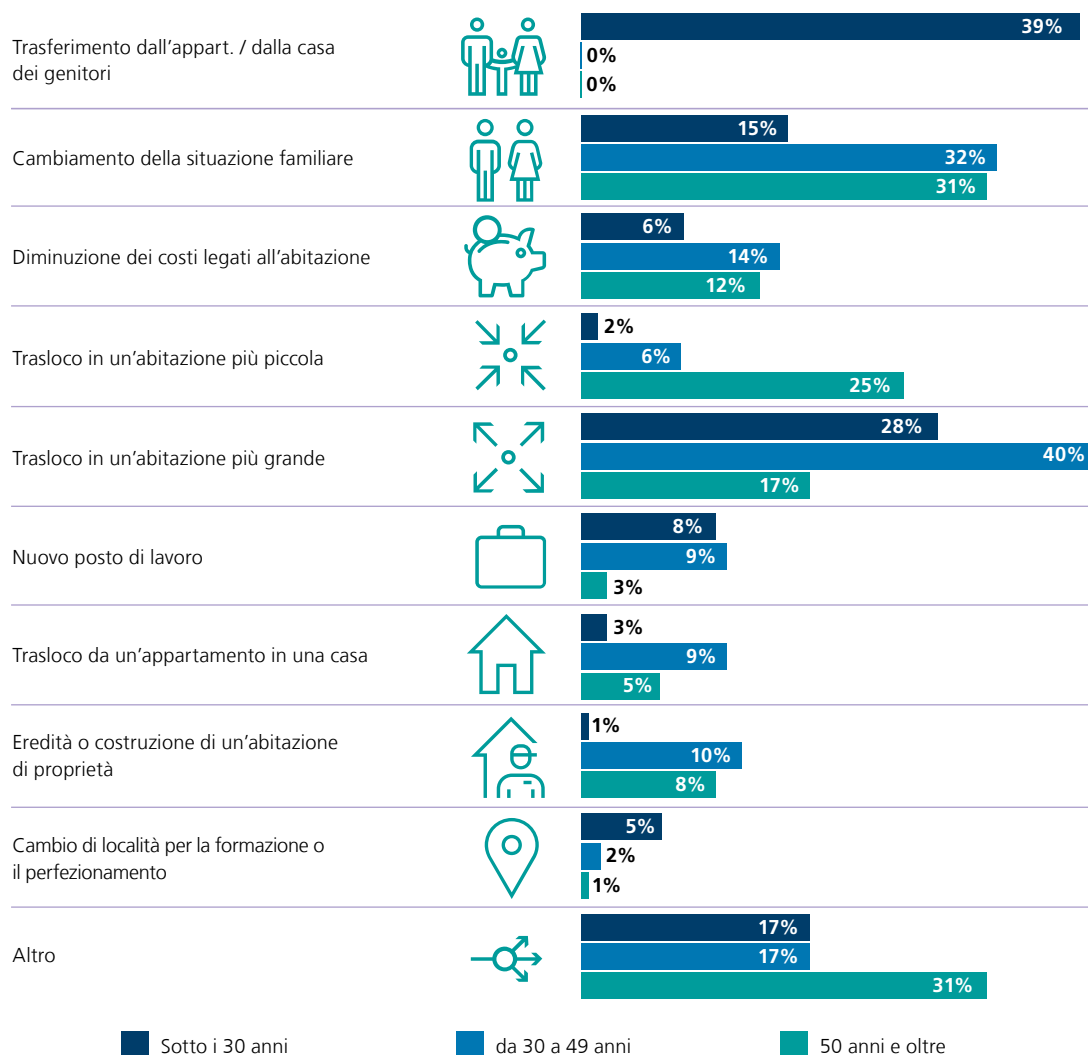
I principali motivi dei traslochi sono stati la ricerca di più spazio (31%), un cambiamento della situazione familiare (25%) e il trasferimento dalla casa dei genitori (16%). Tuttavia, per la maggior parte dei partecipanti alla base della decisione di traslocare non c'era un unico motivo, bensì diversi.

I traslochi delle persone nella fascia d'età dai 30 ai 49 anni sono principalmente dovuti a un cambiamento delle proprie esigenze, in particolare al bisogno di passare a un'abitazione più grande. Tra gli over 50, invece, molti più partecipanti hanno affermato di aver cercato un'abitazione più piccola. Il motivo principale del trasloco per le persone sotto i 30 anni è stato il trasferimento dalla casa dei genitori, sia a causa di un posto di lavoro sia per l'inizio di studi universitari o di una formazione.

L'11% dei partecipanti che ha indicato «Altro» come motivo del trasloco si è trasferito soprattutto per le seguenti ragioni: trasferimento all'estero, tragitto casa-lavoro più breve, eredità, ristrutturazione generale / ristrutturazione dell'abitazione o trasferimento da una comunità abitativa in un'abitazione propria.

Suddivisione per età

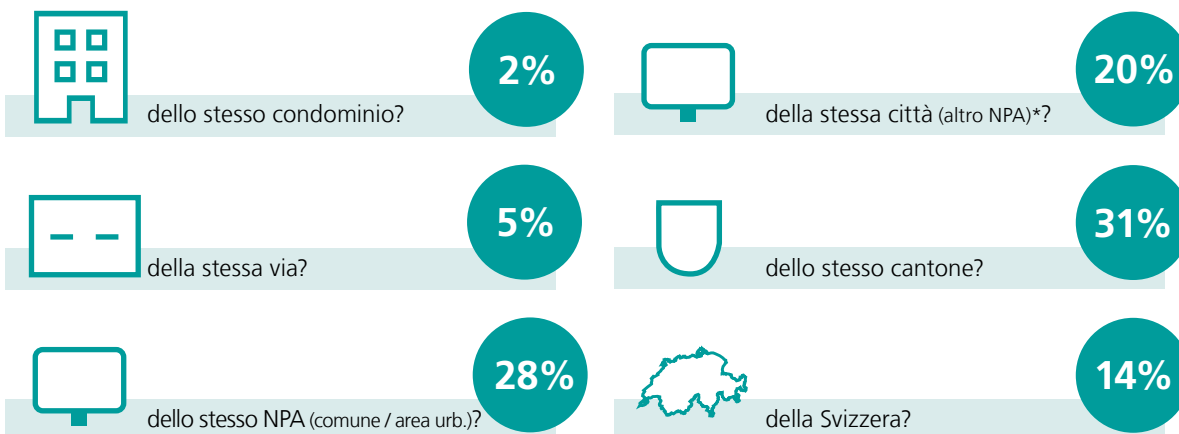
Quali sono stati i motivi del suo trasloco?



Regione del trasloco

La maggior parte delle persone che hanno traslocato è rimasta nello stesso cantone di domicilio.

Ha traslocato all'interno...



Dove ci si trasferisce?

La maggior parte delle persone che hanno traslocato (55%) è rimasta nella stessa città o nello stesso comune. Solamente il 5% di loro non ha lasciato la propria via e appena il 2% di loro è persino rimasto sullo stesso terreno. Circa l'86% delle persone che hanno traslocato è rimasto fedele al proprio cantone di domicilio.

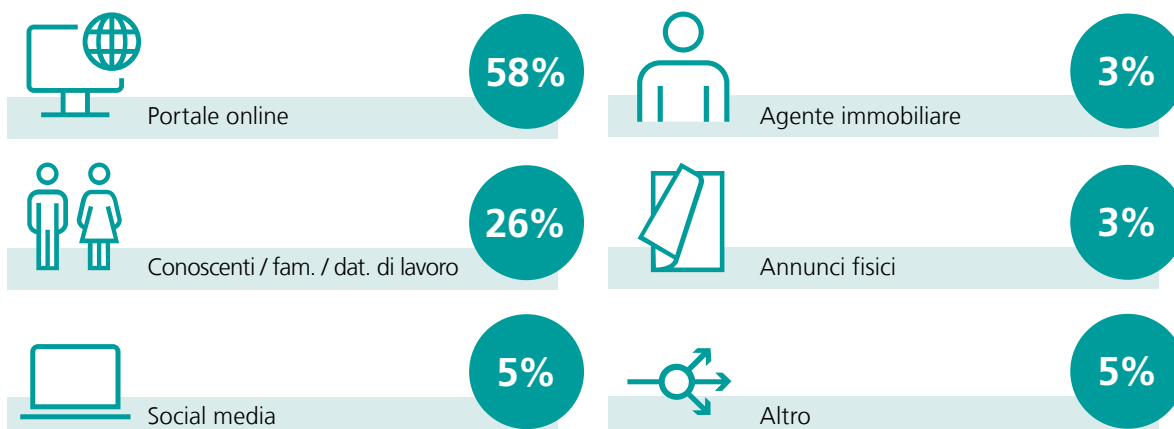
Solamente all'incirca un settimo delle persone che hanno traslocato si è trasferito più lontano, ovvero in un altro cantone. Nell'analisi non abbiamo considerato la minima percentuale di trasferimenti all'estero.

Fonte: Sondaggio online Posta CH SA

Fonti d'informazione per il nuovo immobile

Chi desidera traslocare è sempre più propenso a cercare il nuovo immobile sui portali online.

Come ha trovato la sua nuova casa?



Portali online e altri canali

La fonte di informazioni maggiormente menzionata dai partecipanti (58%) per la ricerca di un nuovo immobile è il portale online (comparis.ch, Homegate, ecc.). Ciò significa che dopo aver deciso di trasferirsi in una nuova casa, le persone si informano sugli immobili principalmente online. Tuttavia per la ricerca di un'abitazione si fa affidamento anche su reti familiari o sociali come conoscenti, parenti e il datore di lavoro. Sebbene i social media siano ormai parte integrante della nostra quotidianità, il loro ruolo nella ricerca di un appartamento o di una casa è marginale. Anche i risultati del sondaggio di MOVU confermano questo dato.

Fonte: Sondaggio online Posta CH SA / Sondaggio online MOVU AG

Inizio della pianificazione del trasloco

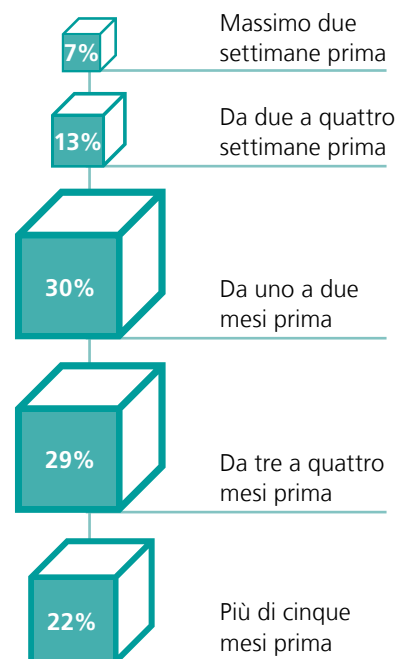
Un quinto dei traslochi viene pianificato con un mese di anticipo.

Quando si trasloca, le cose a cui pensare sono molte. La lista delle cose da fare è lunga e quindi è meglio cominciare in anticipo a pianificare il trasloco.

Circa il 29% dei partecipanti al sondaggio ha cominciato la pianificazione già tre o quattro mesi prima del trasloco e quasi un terzo ha cominciato uno o due mesi prima. Solamente il 7% ama le sfide e ha cominciato al massimo due settimane prima del trasloco.

Differenze nella preparazione del trasloco

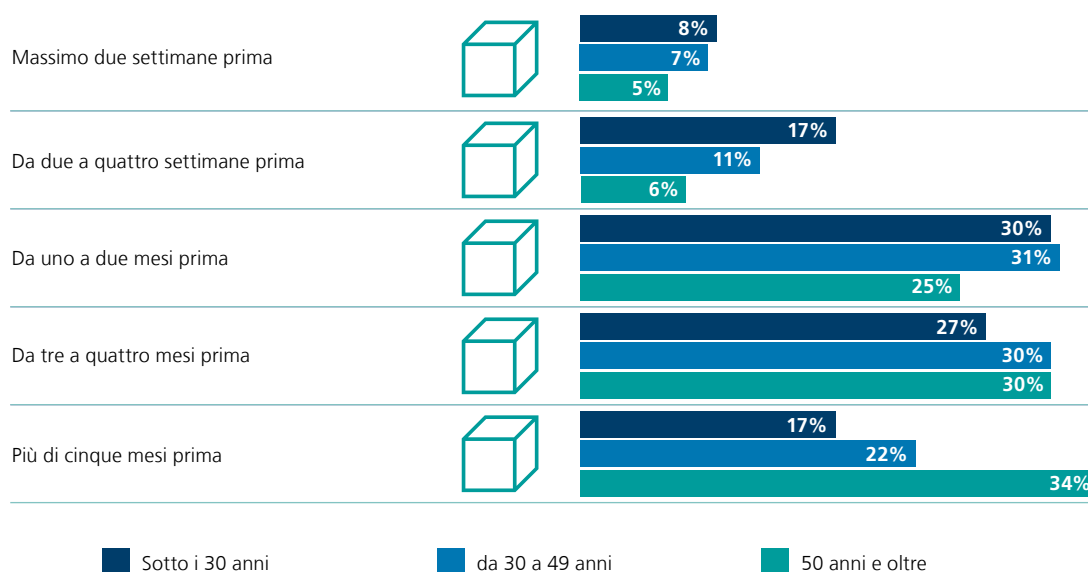
Analizzando le fasce d'età emerge che a pianificare più a ridosso del trasloco sono soprattutto le persone con meno di 30 anni. Al contrario, un terzo degli over 50 pianifica il trasloco con oltre cinque mesi di anticipo. Tuttavia non bisogna dimenticare che il motivo principale del trasloco indicato da questa fascia d'età è la riduzione dello spazio abitativo e quindi queste persone hanno probabilmente bisogno di più tempo per ridurre il numero di oggetti presenti nella vecchia abitazione.



Suddivisione per età

Un terzo degli over 50 pianifica il trasloco con oltre cinque mesi di anticipo, ma la maggior parte comincia la pianificazione da due a quattro mesi prima.

Quando ha cominciato a pianificare il trasloco?



Stress legato al trasloco

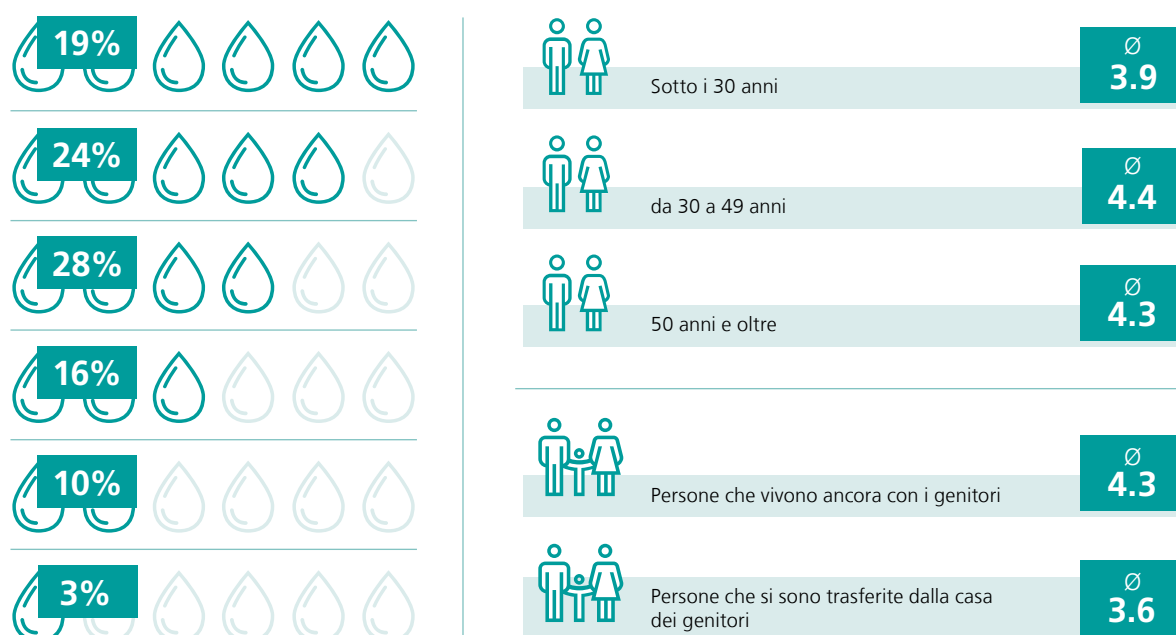
I giovani subiscono meno lo stress del trasloco.

Stress legato al trasloco

Con l'avvicinarsi del giorno del trasloco, solitamente si assiste a un aumento del livello di stress, ma non per tutti allo stesso modo. La seguente panoramica illustra il livello di stress delle diverse fasce d'età.

Quanto trova stressante traslocare?

Le risposte sono state fornite su una scala da 1 (assolutamente non stressante) a 6 (molto stressante).



I giovani subiscono meno lo stress del trasloco

Il 43% dei partecipanti considera il trasloco una fonte di stress. Tuttavia le persone sotto i 30 anni riportano un livello di stress leggermente inferiore rispetto alle generazioni più anziane. Questo potrebbe essere dovuto al fatto che molti di loro si trasferiscono dalla casa dei genitori e quindi sono meno vincolati in termini di tempo e devono imballare meno oggetti personali per il trasloco.

Fonte: Sondaggio online Posta CH SA

Lavori di trasloco svolti da professionisti

All'aumentare dell'età aumenta anche la propensione ad affidarsi a fornitori di servizi per il trasloco.

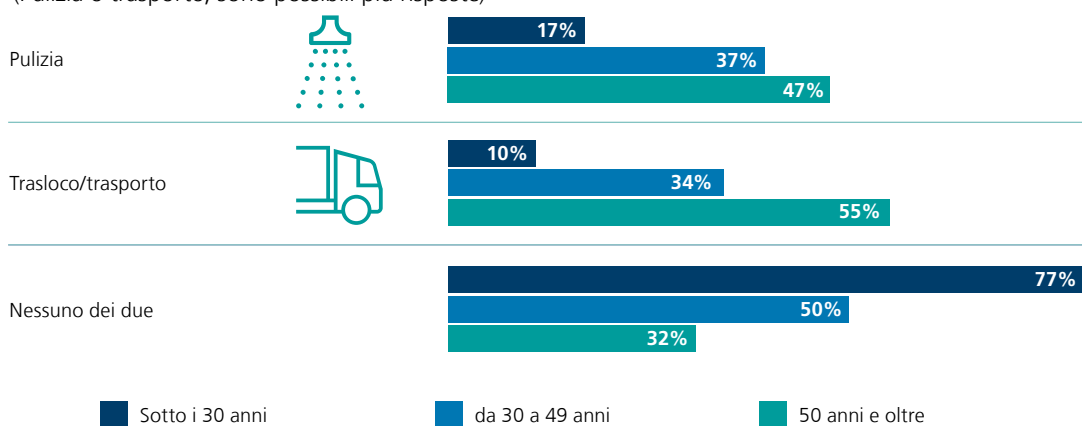
Trasloco organizzato da professionisti

Al fine di ridurre lo stress legato al trasloco, è possibile rivolgersi a fornitori professionisti per il trasporto e la pulizia. Tuttavia solamente una minima parte dei partecipanti al sondaggio ha utilizzato questi servizi. In occasione del trasloco, meno della metà dei partecipanti si è rivolta a fornitori di servizi come MOVU per la pulizia o il trasporto. Questo risultato è però fortemente influenzato dalle persone che si sono trasferite dalla casa dei genitori (sotto i 30 anni). Solamente all'incirca un decimo delle persone appartenenti a questa fascia d'età si è rivolto a un professionista esterno. La suddivisione per età mostra che all'aumentare dell'età dei partecipanti aumenta anche l'utilizzo di servizi per il trasporto e la pulizia.

Oltre la metà (58%) dei partecipanti non si affida a fornitori di servizi né per la pulizia né per il trasporto.

Suddivisione per età

Durante un trasloco si è rivolto a un professionista per i seguenti lavori?
(Pulizia o trasporto, sono possibili più risposte)



Fonte: Sondaggio online Posta CH SA

Cambiamento di fornitori in seguito al trasloco

Al momento del trasloco quasi la metà delle persone cambia uno o più fornitori di servizi.

Cambiamento di fornitori di servizi

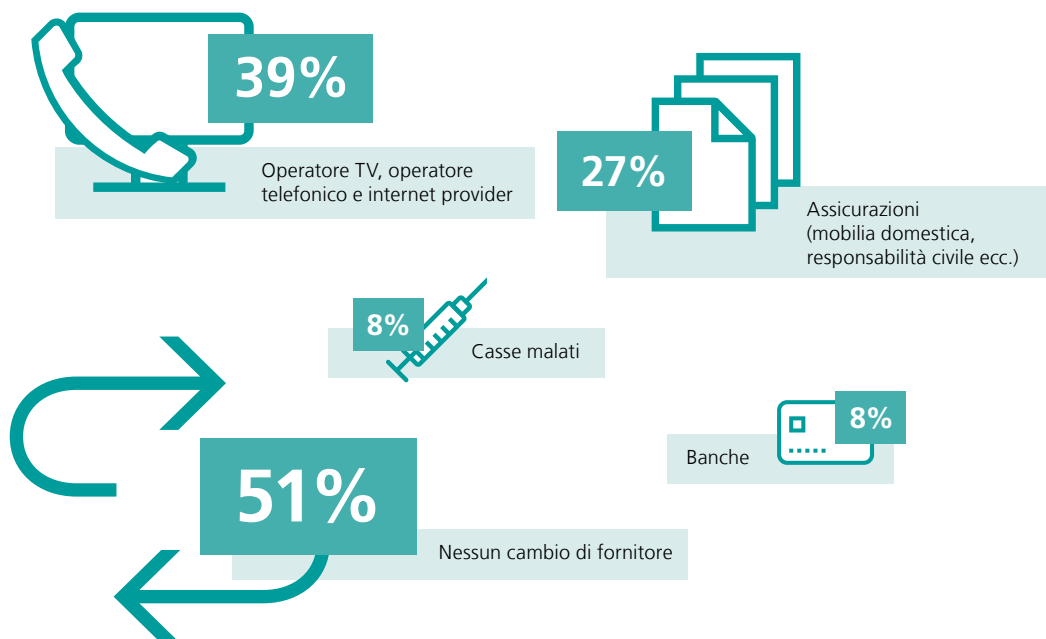
Un trasloco offre sempre l'occasione di paragonare le offerte e i servizi e, se necessario, cambiare fornitori. L'analisi mostra che più della metà dei partecipanti ha approfittato del trasloco per apportare modifiche ai contratti o per stipularne di nuovi con uno o più fornitori. A beneficiare maggiormente delle persone che al momento del trasloco desiderano cambiare fornitori di servizi sono gli operatori telefonici (39%) e le assicurazioni (27%).

Clienti fedeli

Sono invece più fedeli i clienti di banche e casse malati. A cambiare cassa malati sono stati soprattutto i giovani che si sono trasferiti dalla casa dei genitori. Di solito le polizze delle casse malati possono essere disdette solo verso la fine dell'anno e normalmente un trasloco all'interno dello stesso cantone o della stessa città non comporta cambiamenti alla polizza assicurativa.

Le analisi di MOVU confermano questo dato.

Ha approfittato del trasloco per cambiare operatore, modificare contratti o stipularne di nuovi con i seguenti fornitori di servizi? (Domanda a scelta multipla)

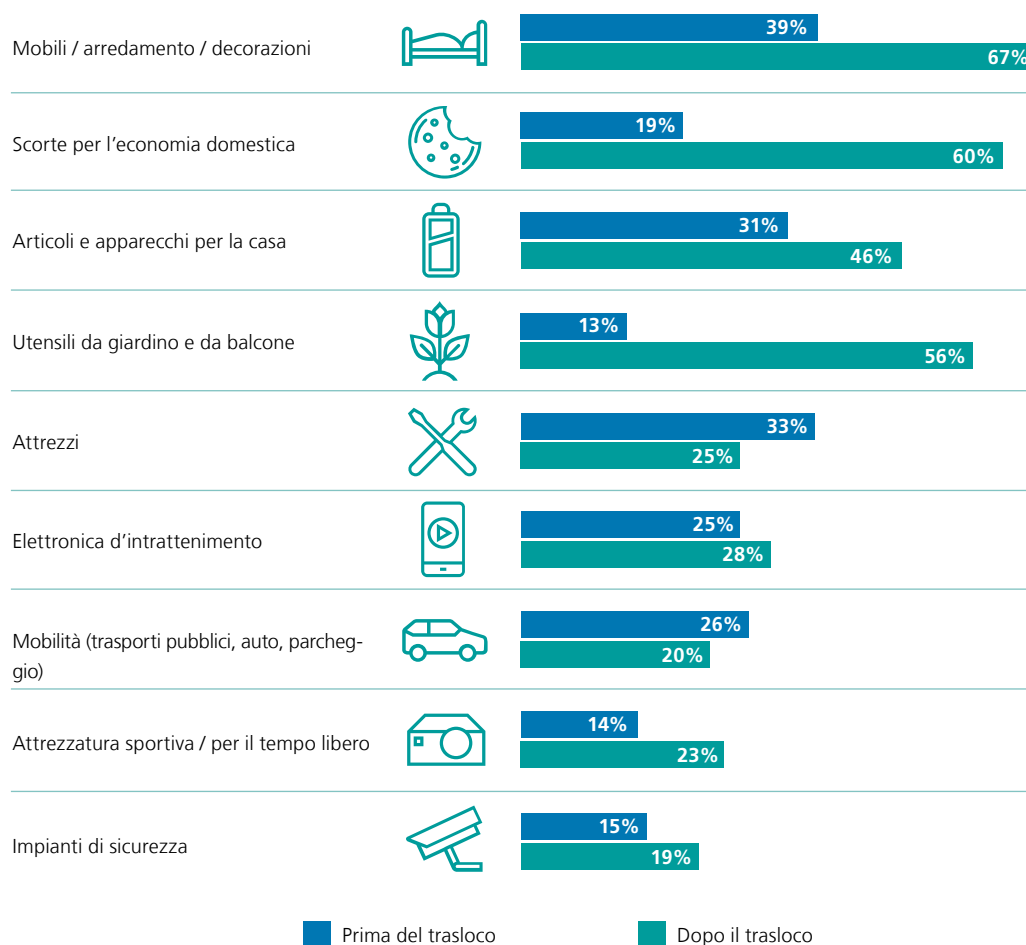


Fonte: Sondaggio online Posta CH SA / Sondaggio online MOVU AG

Acquisti per il trasloco

Praticamente tutte le persone che traslocano effettuano nuovi acquisti durante o dopo il trasloco.

In quali categorie ha effettuato acquisti direttamente legati al trasloco prima e/o dopo il cambiamento di domicilio? (Domanda a scelta multipla)



Nuovi acquisti

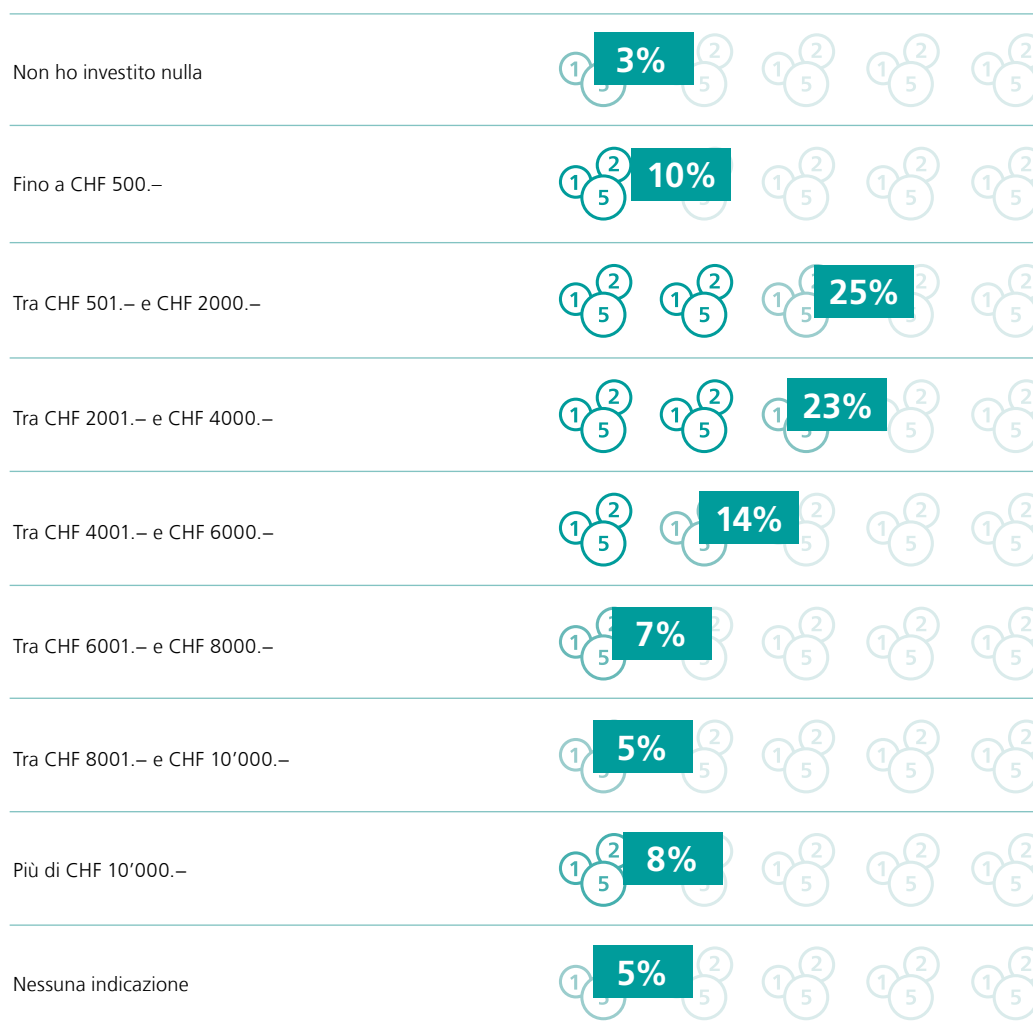
La maggior parte dei partecipanti (86%) ha effettuato nuovi acquisti nella categoria mobili / arredamento / decorazioni. Solamente il 14% delle persone che hanno traslocato aveva già tutto il necessario e non ha effettuato nuovi acquisti. Questo rinforza la nota tesi secondo la quale le persone che traslocano sono un gruppo target particolarmente propenso al consumo che effettua un numero relativamente alto di nuovi acquisti durante il trasloco. Inoltre, spesso il trasloco è anche considerato un «nuovo inizio» e la casa deve essere arredata in modo da soddisfare le proprie esigenze e i propri desideri.

La maggior parte degli acquisti viene effettuata dopo il trasloco. Questo potrebbe essere dovuto al fatto che le peculiarità e gli spazi disponibili nella nuova abitazione sono diversi rispetto al vecchio domicilio. Per quanto riguarda la mobilità, invece, gli acquisti vengono effettuati prevalentemente prima del trasloco. Un ulteriore aspetto che vale la pena sottolineare è che la maggior parte delle scorte per l'economia domestica viene acquistata dopo il trasloco e quindi non deve essere imballata e poi disimballata.

Investimenti per il trasloco

Le persone che traslocano tendono a spendere molto durante il trasloco.

Se ripensa al suo trasloco, quanto stima di aver investito in tutto per nuovi acquisti, pulizia, trasporto ecc.? (Domanda a scelta multipla)



Investimenti

Un trasloco è sempre un evento dispendioso. È necessario acquistare o noleggiare temporaneamente molte cose (pulizia dell'abitazione, trasporto, acquisto di mobili e oggetti d'arredamento, ecc.).

Circa due terzi dei partecipanti al sondaggio hanno speso più di 2000 franchi per il loro trasloco (acquisti e servizi). Solo circa il 10% di loro ha affermato di aver speso meno di 500 franchi. Si tratta soprattutto di giovani che si sono trasferiti dalla casa dei loro genitori.

Analizzando i risultati emergono chiare differenze tra le fasce d'età. Le persone sopra i 30 anni spendono più delle persone con meno di 30 anni per il trasloco.

Fonte: Sondaggio online Posta CH SA

La qualità degli indirizzi della Posta è elevata



Lo sapevate?

Oltre il 90% delle persone che traslocano comunica il nuovo indirizzo alla Posta. I clienti privati provvedono attivamente a far sì che le lettere e i pacchi vengano recapitati correttamente al nuovo indirizzo e riconoscono l'importanza della Posta in questo processo.

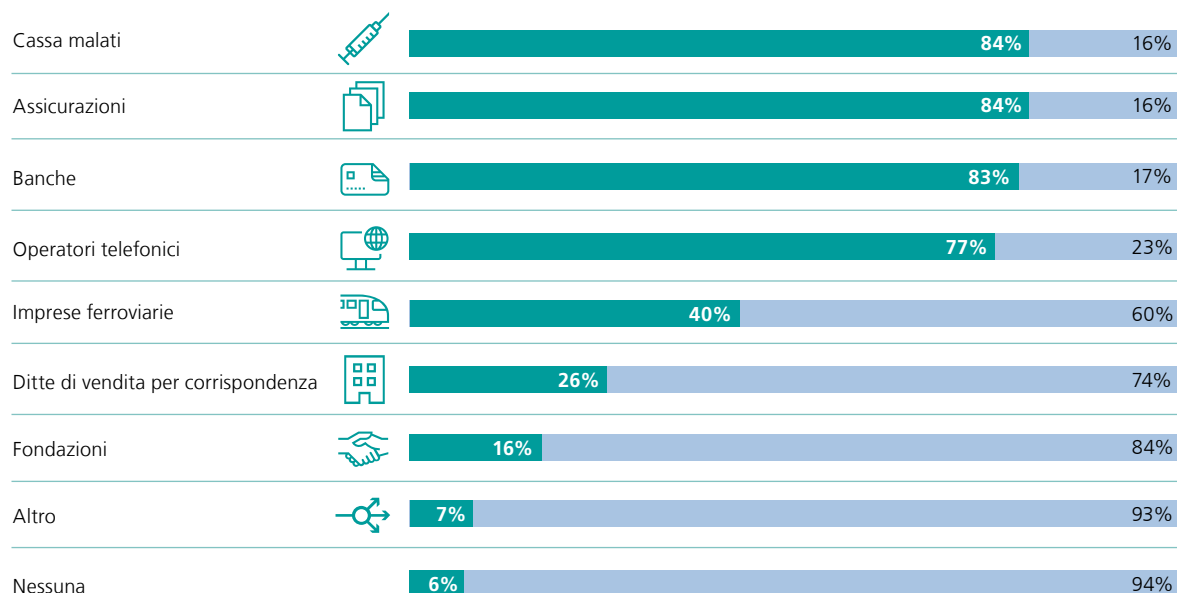
Su questo tema è stato possibile analizzare 413 risposte dei clienti che hanno partecipato al sondaggio di MOVU. Oltre il 91,3% dei partecipanti ha confermato di aver informato la Posta del trasloco.

Fonte: Sondaggio online MOVU AG

Comunicazione del nuovo indirizzo ai fornitori

Le aziende alle quali viene comunicato più spesso il nuovo indirizzo sono le casse malati, le assicurazioni e le banche.

A quali dei seguenti fornitori di servizi ha comunicato il nuovo indirizzo in seguito all'ultimo trasloco (autonomamente o tramite il servizio «Notificare il trasloco» della Posta)?



Fonte: Sondaggio online Posta CH SA

Banche, assicurazioni e casse malati vengono quasi sempre informate del trasloco.

Comunicazione ai fornitori di servizi

Quando si trasloca bisogna pensare a molte cose, anche a comunicare il nuovo indirizzo ai partner contrattuali. Nel migliore dei casi, ciò avviene prima della data del trasloco tramite lettera, e-mail, per telefono o tramite il modulo di contatto delle varie aziende. A livello pratico, però, questo avviene raramente e comporta per le aziende ogni giorno numerosi invii di ritorno.

La maggior parte delle persone che traslocano si preoccupa di comunicare il cambiamento di domicilio alla propria banca, alla cassa malati e all'assicurazione. Tuttavia anche in questi settori il problema della mancata comunicazione del cambiamento di indirizzo non è da sottovalutare. La percentuale di persone che informa le imprese ferroviarie del trasloco è decisamente inferiore. A queste aziende vengono notificati circa due traslochi su cinque. Alle ditte di vendita per corrispondenza viene comunicato solamente un cambiamento di indirizzo su quattro, e alle fondazioni uno su sei. Le comunicazioni di trasloco sono importanti in modo particolare per le fondazioni, poiché le lettere per le donazioni vengono spedite soprattutto in formato cartaceo. Una delle ragioni delle poche comunicazioni di trasloco a questi fornitori emerse da questo sondaggio potrebbe essere che molti dei partecipanti non hanno registrato il proprio indirizzo presso nessuno di questi fornitori di servizi. Il 6% dei partecipanti ha persino affermato di non aver informato nessun partner contrattuale del trasloco.

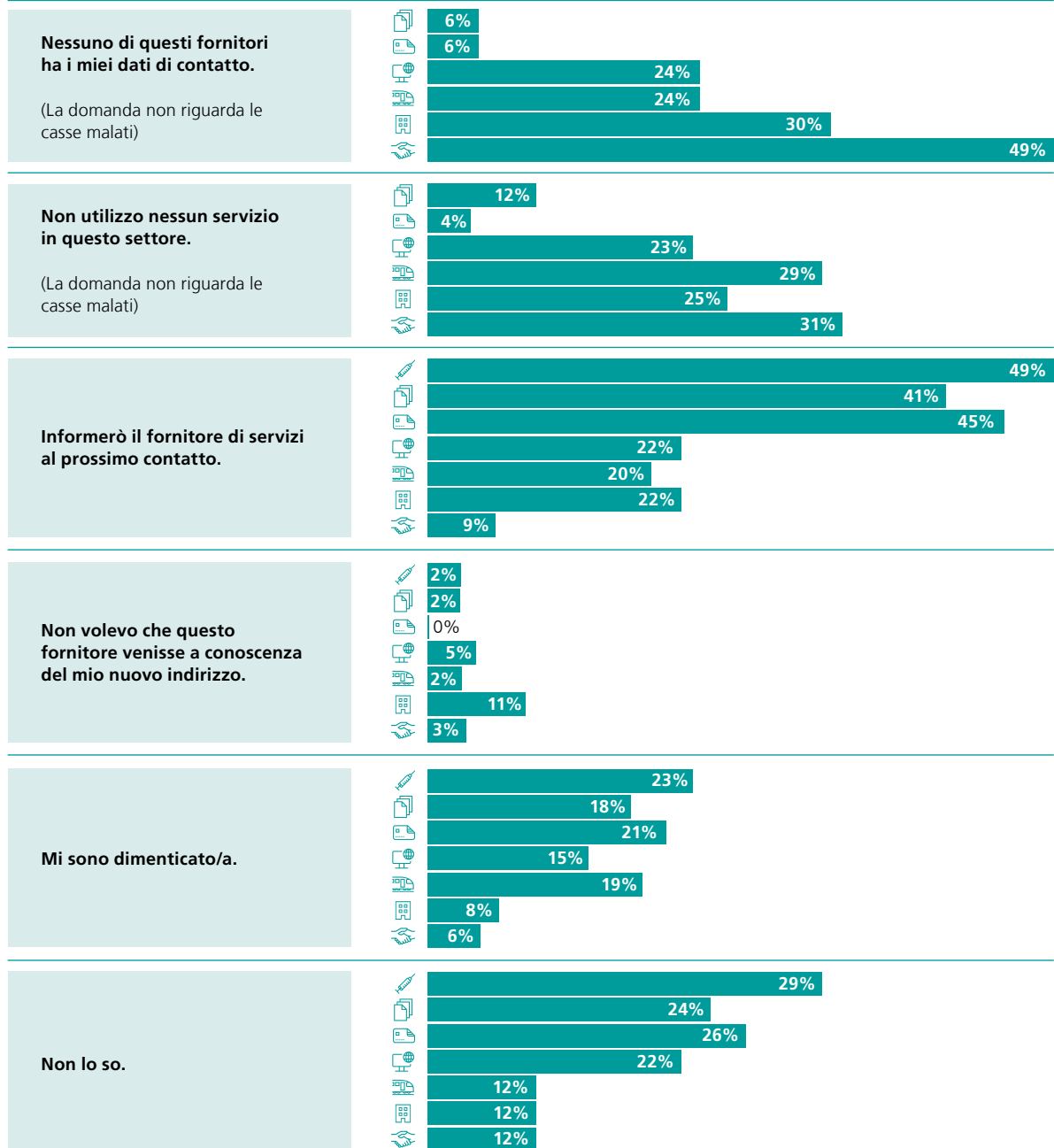
Lo sapevate?








La Posta offre un'ampia offerta di servizi relativi al trasloco. Tramite il servizio di cambiamento di indirizzo, i clienti privati possono comunicare alla Posta il loro nuovo indirizzo e, se necessario, conferire un ordine di rispedizione. Così facendo si assicurano che per dodici mesi la corrispondenza indirizzata al vecchio indirizzo venga automaticamente inoltrata al nuovo indirizzo. Inoltre la Posta mette a disposizione una piattaforma per la comunicazione dei traslochi sulla quale sono presenti oltre cento aziende. Tramite questa piattaforma, i clienti possono selezionare autonomamente i partner contrattuali con un clic e informarli del loro nuovo indirizzo. Infine, con la lista di controllo per il trasloco della Posta, siete sicuri di non dimenticare nulla. Visitate la nostra pagina dedicata al tema del trasloco: www.posta.ch/trasloco

Motivi per cui il nuovo indirizzo non è stato comunicato

Molte persone informano i fornitori di servizi in occasione del contatto successivo.

Per quale motivo non ha informato i seguenti fornitori del suo nuovo indirizzo?



-  Cassa malati
-  Operatori telefonici
-  Ditte di vendita per corrispondenza
-  Assicurazioni
-  Imprese ferroviarie
-  Fondazioni
-  Banche

Perché il nuovo indirizzo non è stato comunicato?

In molti casi i partecipanti al sondaggio si sono dimenticati di comunicare il nuovo indirizzo ai fornitori di servizi.

Inoltro dell'indirizzo

Al fine di ottenere un quadro differenziato dei motivi per cui le persone che traslocano non comunicano il nuovo indirizzo ai partner contrattuali, per ogni settore abbiamo chiesto la ragione della mancata comunicazione del trasloco. Per quanto riguarda le imprese ferroviarie (trasporti pubblici), circa un terzo dei partecipanti ha affermato di non usufruire di servizi in questo settore. Per quanto riguarda le ditte di vendita per corrispondenza, spesso i partecipanti non volevano che venissero a conoscenza del nuovo indirizzo. Le fondazioni, invece, non sono state informate soprattutto perché fino a quel momento non si erano verificati contatti diretti.

Per quanto riguarda le casse malati, le assicurazioni e le banche, la metà dei ritardatari ha affermato che avrebbe comunicato il cambiamento di indirizzo alla presa di contatto successiva. Circa il 20% ha ammesso di essersi dimenticato e una percentuale leggermente più elevata dei partecipanti ha persino risposto «Non lo so». Da questa risposta si può dedurre che una buona parte dei partecipanti non aveva proprio pensato alla comunicazione del trasloco.

Queste mancate comunicazioni di trasloco possono generare un onere supplementare non indifferente per gli istituti interessati se nel frattempo continuano a utilizzare il vecchio indirizzo per la presa di contatto. La qualità dei dati degli indirizzi dei fornitori di servizi diminuisce e il contatto con la clientela si interrompe più velocemente. Ai clienti serve una soluzione che consenta loro di comunicare il trasloco ai partner contrattuali interessati in tutta semplicità.

Conclusione

Con questo studio abbiamo voluto comprendere meglio il mercato dei traslochi in Svizzera e la sua evoluzione. L'obiettivo era ottenere nuove conoscenze in materia e illustrare le principali conseguenze di un trasloco per le aziende e le loro banche dati di indirizzi.

Per restare in contatto con la clientela, è fondamentale conoscere gli indirizzi delle persone che traslocano. Il mancato aggiornamento dei dati degli indirizzi genera oneri supplementari presso le aziende. La Posta e MOVU offrono sostegno in tal senso proponendo servizi per il trasloco e la gestione degli indirizzi.

Lo studio mostra inoltre il margine di miglioramento per i fornitori di servizi e per i clienti privati in termini di ottimizzazione del trasloco e dei relativi processi.

Lo sapevate?

Una gestione regolare degli indirizzi fa la differenza. Disporre dell'indirizzo corretto nella propria banca dati degli indirizzi è fondamentale per comunicare personalmente con la clientela. Inoltre permette alle aziende di risparmiare tempo e denaro. Idealmente si dovrebbero confrontare gli indirizzi con i dati relativi ai traslochi e ai decessi almeno prima di ogni campagna di mailing. Inoltre, dopo l'invio del mailing vale la pena correggere e aggiornare gli indirizzi, integrando i dati sugli invii di ritorno e eliminando i doppi. Gli indirizzi saranno quindi pronti per essere utilizzati per la campagna di mailing successiva.



Posta CH SA
Centro di competenza Indirizzi
Sternmatt 6
Casella postale
6010 Kriens 2

N. tel. 058 386 67 67
E-mail: gestione-indirizzi@posta.ch
www.posta.ch

LA POSTA 