

HENKEL INTRODUCE INNOVAZIONE REALE NEL TRATTAMENTO DOMESTICO DEI CAPELLI

Testanera Gliss centra l'obiettivo e il consumatore lo conferma



Francesco Oldani

1. Elevata la reputazione nel social network
2. Apprezzata la cura di ogni dettaglio: dalla formulazione al pack
3. La scalabilità del trattamento incide sui budget

La linea Testanera Gliss Repair e successive è stata introdotta in Italia da circa 3 anni e ha accumulato un buon numero di estimatrici. Pur essendo una linea di prodotto recente e dovendosi confrontare con competitor blasonati e dalla lunga tradizione, il prodotto di Henkel ha delle caratteristiche (che spesso sono definite uniche dalle utilizzatrici) che ne hanno permesso l'affermazione. In particolare la formulazione che, a detta delle utilizzatrici, riesce a realizzare gran parte di ciò che promette.

VARIAZIONI SUL TEMA

Testanera Gliss comprende 7 linee di prodotto ognuna delle quali è studiata per specifiche tipologie di capello. Nel so-

Una linea articolata

Sotto il brand Testanera Gliss, Henkel comprende diverse linee di prodotto tra le quali Total Repair per capelli secchi o danneggiati. Questa comprende uno shampoo, un balsamo, un prodotto per il trattamento riparatore immediato e una maschera antirottura. Oltre a Total Repair, Testanera Gliss conta altre 6 linee, ognuna delle quali orientata a un diverso risultato ma tutte caratterizzate da una progressività dell'azione indicata dal livello di trattamento. La consumatrice può decidere quale livello di intervento è più adatto alla propria situazione personale. Le linee di prodotto sono individuabili attraverso dei codici di colori applicati sui medesimi pack per tipologia.



cial network i post tendono a focalizzarsi sulla versione Total Repair e le discussioni vertono

sulla capacità di riparazione e di resa nelisciare i capelli anche senza l'utilizzo della piastra

Il consumatore che si confronta in internet è esperto e pretenzioso

Customer satisfaction liscia

Salve! Oggi sono ben lieta di parlarvi dello shampoo che, non scherzo, mi ha cambiato la vita. I miei capelli negli anni hanno deciso di farmi impazzire cambiando ogni volta che li tagliavo: prima lisci, poi mossi, poi boccolosi, poi di nuovo lisci, ma di un liscio tendente al crespo [...].

Decisi di provare allora gli shampoo che promettevano un liscio semplice e duraturo. Purtroppo, però, nessuno mi ha dato i risultati che promettevano. Fino alla scoperta, qualche mese fa, di questo fantastico shampoo! Sin dal primissimo lavaggio i capelli erano lisci e setosi, decisamente più pettinabili e una volta asciutti, anche al sole, non avevano quasi bisogno della piastra, cosa impensabile per i miei capelli ribelli! Lo amo! E non lo lascerò mai più!

missindipendent

Customer satisfaction forte

In questo periodo sto utilizzando con grande soddisfazione lo Shampoo "Gliss-Total Repair". [...]

I risultati sono ottimi, ne sono molto soddisfatta. Il prodotto lo riesco a distribuire molto bene, ha un'ottima consistenza, profuma delicatamente e la sua schiuma è soffice. [...]

Ho constatato inoltre che se ne spezzano molto meno, appaiono morbidi, setosi e perfino il colore sembra più brillante, soprattutto se lo abbinano con il suo stesso balsamo.

Tinetta

Customer satisfaction pulita

Ho potuto riscontrare utilizzando questo prodotto che i miei capelli rimangono puliti un tantino di più. [...]. Generalmente devo tenermi ben lontana da tutti quegli shampoo idratanti e riparatori perché troppo "grassi" per i miei capelli... finendo, così, con trascurare un altro problema: le punte secche.

Con questo prodotto credo di avere trovato un discreto compromesso!

LoveMakeup

Tutto bene ma il prezzo...

[...] Però comunque io mi trovo benissimo con Testanera, l'ho sempre usata. A me più che lo shampoo è la piastra che mi danneggia moltissimo i capelli, infatti ho comprato un prodotto da usare prima della piastra proprio per "alleviare" il danneggiamento provocato da essa. Purtroppo costa un po' molto [...]

Conyuna

Sensorialità

[...] io sto provando in questi giorni la maschera per capelli della Testanera "Gliss hair repair, capelli come la seta", il risultato è stato fantastico, partendo dal profumo che è sublime, sembro proprio appena uscita dal parrucchiere, l'effetto sui capelli si vede già dalla prima settimana, i capelli sono più morbidi, senza aridità, sono... come spiegarvelo... morbidi... bellissimi.

mky86

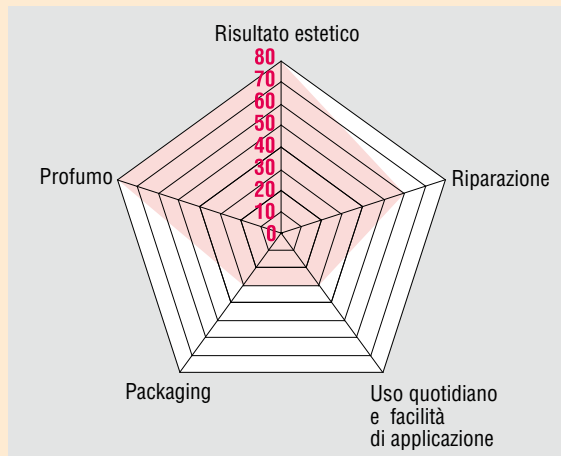
(obiettivo estremamente difficile da centrare). Al di là delle singole e personali esperienze, emergono almeno due fattori collaterali ma importanti: la cura di ogni dettaglio molto apprezzata dai consumatori e il pricing che definisce un'offerta scalabile in funzione della profondità di trattamento. In questo modo Henkel riesce a proporre lo shampoo con un prezzo competitivo; la spesa sale solo se la consumatrice ha la precisa necessità di rendere maggiormente profondo il trattamento. Nel caso di utilizzo completo della linea (acquisto dei 4 prodotti) a volte emerge una critica sul prezzo totale che appare impegnativo. Ma lo scarso numero di post su questo tema dimostra che il pricing studiato da Henkel è efficace.

I post presenti non si soffermano solo sui risultati ma spesso cercano di dare una spiegazione dettagliata delle migliori prassi di applicazione anche con contributi video esplicativi. Il basso numero di post con opinioni negative mette in evidenza non solo la soddisfazione delle consumatrici ma la tendenza, in questa area merceologica, a condividere nel social network le soluzioni positive per portare un contributo alla comunità con cui si dialoga.

METODOLOGIA E LIMITI DELLA RICERCA

L'analisi di marketing esposta in queste pagine è qualitativa. Sono considerati i contenuti presenti nelle varie forme di social network. L'universo studiato è limitato in termini quantitativi e qualitativi e non è rappresentativo del bacino di utenza complessivo: coglie esclusivamente l'orientamento del popolo di alcuni social network. Gli indici di gradimento e disapprovazione sono calcolati sul campione totale. Ogni persona generalmente esprime più pareri positivi e negativi che sono computati per la realizzazione delle trend map.

Mappa di approvazione: un risultato sensoriale



Indice di gradimento: >90%

Testanera Gliss è senza dubbio molto gradito dai consumatori. Emerge la soddisfazione di chi, provenendo da altri prodotti con scarsa soddisfazione, riscontra un salto in avanti notevole nei risultati. Per il target femminile, il trattamento dei capelli è sempre più un "centro di costo emotivo" importante.

Fonte: elaborazione dell'autore ©Mark Up

Risultato estetico

Dopo l'utilizzo del prodotto i capelli risultano "lisci, morbidi come dal parrucchiere, con un'elevata lucentezza". Così le consumatrici cantano la loro soddisfazione.

Riparazione

Testanera Gliss funziona. Di caso in caso, l'efficacia può essere più o meno profonda ma tangibile. Obiettivo raggiunto.

Uso quotidiano e facilità di applicazione

Molte consumatrici lavano i capelli 3 volte a settimana. Con il prodotto Henkel si fa in fretta senza complicazioni.

Packaging

Particolarmente centrato nella forma, nel tipo di plastica utilizzata e soprattutto nel colore che risulta coinvolgente

Profumo

Tipica caratteristica sensoriale e soggettiva che in questo caso raccoglie diversi consensi.

Mappa di disapprovazione: qualche aspettativa eccessiva

Utilizzo della piastra

Nonostante sia riconosciuto che si tratta di uno strumento indispensabile per ottenere i capelli totalmente lisci, la speranza di ridurre l'uso è molto viva. Gliss centra il risultato ma non fa il miracolo sperato.

Inefficace sulle doppie punte

La prevenzione di questo difetto per alcune consumatrici non è il punto forte di Gliss.

Diffusione nella Gda

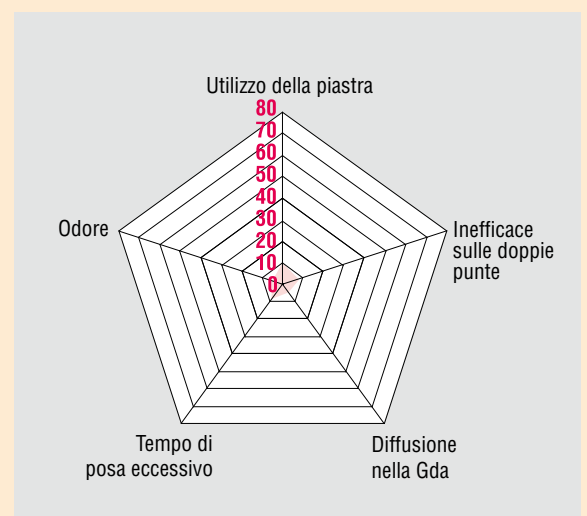
Soprattutto inizialmente, Testanera Gliss non si trovava capillarmente. Dal 2010 in poi tale critica è pressoché assente nel social network.

Tempo di posa eccessivo

Un dato che emerge raramente e non è comparato con altri prodotti. Forse l'uso quotidiano imprime una maggiore necessità di sprint.

Odore

Il profumo del prodotto è uno dei fattori maggiormente apprezzati. Viceversa per alcune consumatrici è un odore sgradevole. Ma siamo nel regno della soggettività...



Indice di disapprovazione: <10%

È fisiologico qualche post negativo anche per prodotti apprezzati. Non spicca un fattore negativo su tutti e ciò dimostra l'assenza di un punto debole. Forse è viva l'attesa per una versione ancora più efficace che riduca l'utilizzo della piastra.

Fonte: elaborazione dell'autore ©Mark Up