



PERCEPTIONS CLIENT

La Liberté des clients dans le shopping hors alimentaire

Sondage réalisé par le département Mesure de Qualimétrie sur un échantillon de 100 clients habitués à fréquenter les principales enseignes de la distribution (Chaînes, boutiques indépendantes, Grands magasins, hyper et supermarchés...)

FIDELITE ET ABANDON

①	Qu'est ce qui vous fait rester fidèle à un magasin ? (plusieurs réponses possibles)	Réponses	%
	Produits (choix, diversité, qualité...)	75	28,8%
	Prix	58	22,3%
	Accueil, amabilité, sourire du personnel	69	26,5%
	Proximité domicile	18	6,9%
	Ne pas être dérangé par les vendeurs	2	0,8%
	Qualité des conseils	7	2,7%
	Le magasin (cadre, ambiance, rangement...)	18	6,9%
	L'habitude	3	1,2%
	Disponibilité des vendeurs	4	1,5%
	Rapidité de service	6	2,3%
	TOTAL REPONSES	260	100,0%

②	Vous est-il déjà arrivé de ne plus retourner dans un magasin que vous fréquentez habituellement ?	Réponses	%
	Oui	39	39,0%
	Non	61	61,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

③	Si oui, pourquoi ?	Réponses	%
	Accueil, amabilité, sourire	20	51,3%
	Prix / Qualité	10	25,6%
	Propreté	3	7,7%
	Manque de personnel	2	5,1%
	Affichage des prix	2	5,1%
	Autres	2	5,1%
	TOTAL RÉPONSES	39	100,0%

4	Aimez-vous qu'un vendeur s'occupe de vous en magasin ?	Réponses	%
	Oui	61	61,0%
	Non	39	39,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

5	Lorsque vous cherchez un article, vous préférez ... ?	Réponses	%
	Demander tout de suite de l'aide à un vendeur	14	14,0%
	Chercher par vous-même	86	86,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

6	Pourquoi ?	Réponses	%
	C'est plus rapide	7	50,0%
	J'aime être conseillé	5	35,7%
	Autre	2	14,3%
	TOTAL RÉPONSES	14	100,0%

7	Pourquoi ?	Réponses	%
	Peur de ne pas m'en défaire	29	33,7%
	Je n'aime pas déranger	12	14,0%
	Ils sont trop difficiles à trouver ou trop occupés	16	18,6%
	Je n'aime pas demander conseil	28	32,5%
	Autres	1	1,2%
	TOTAL RÉPONSES	86	100,0%

8	Dans un magasin, à quel moment préférez-vous qu'on s'occupe de vous? (plusieurs réponses possibles)	Réponses	%
	Dès mon entrée	4	3,5%
	Après un tour en magasin	91	80,5%
	Cela dépend	5	4,4%
	Jamais	10	8,8%
	Autre	3	2,7%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

CONNEXION CLIENT

9	Appréciez-vous qu'un vendeur vienne vers vous spontanément ?	Réponses	%
	Oui	29	29,0%
	Non	42	42,0%
	Cela dépend	29	29,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

10	En général, vous trouvez que les vendeur viennent vers vous... ?	Réponses	%
	Trop rapidement	46	46,5%
	Pas assez rapidement	8	8,1%
	Cela dépend	45	45,5%
	TOTAL RÉPONSES	99	100,0%

RAPIDITE DE SERVICE

11	Quelle phrase vous caractérise le mieux ?	Réponses	%
	Il faut que ça aille vite	33	33,0%
	J'aime prendre mon temps	52	52,0%
	Cela dépend	15	15,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

12	Globalement, dans les magasins que vous fréquentez, diriez-vous que vous êtes servi ...	Réponses	%
	Très rapidement	11	11,0%
	Assez rapidement	72	72,0%
	Trop lentement	5	5,0%
	Beaucoup trop lentement	0	0,0%
	Cela dépend	12	12,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

13	Lorsque vous devez patienter, quelle est la cause la plus courante ?	Réponses	%
	L'affluence dans le magasin	62	50,4%
	Le manque de personnel	40	32,5%
	L'inattention , la négligence des vendeurs	18	14,6%
	Autre	3	2,4%
	TOTAL RÉPONSES	123	100,0%

14	En général, trouvez-vous que les vendeurs connaissent bien leurs produit ?	Réponses	%
	Très bien	15	15,2%
	Assez bien	75	75,8%
	Pas tellement bien	8	8,1%
	Pas du tout	1	1,0%
	TOTAL RÉPONSES	99	100,0%

15	En général, aimez-vous avoir l'avis personnel du vendeur ?	Réponses	%
	Oui tout à fait	28	28,0%
	Oui assez	32	32,0%
	Non pas tellement	23	23,0%
	Non pas du tout	9	9,0%
	Cela dépend	8	8,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

16	Vous est-il déjà arrivé de vous sentir désagréablement poussé à acheter quelque-chose ?	Réponses	%
	Oui, très souvent	3	3,0%
	Oui, assez souvent	20	20,0%
	Exceptionnellement	45	45,0%
	Jamais	32	32,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

17	Et vous est-il déjà arriver d'acheter sous la pression d'un vendeur et de le regretter après ?	Réponses	%
	Oui, très souvent	0	0,0%
	Oui, assez souvent	2	2,0%
	Exceptionnellement	16	16,0%
	Jamais	82	82,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

CONSEIL ET VENTE

18	A votre avis les vendeurs cherchent généralement à ...	Réponses	%
	Conseiller, rendre service	35	35,0%
	Convaincre les clients d'acheter	51	51,0%
	Ne sait pas	14	14,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

19	Et vous-même, trouvez-vous gênant de ne pas acheter un produit après l'avoir essayé ?	Réponses	%
	Oui	20	20,0%
	Non	80	80,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

PROFIL

20	Achetez-vous sur Internet ?	Réponses	%
	Oui, très souvent	5	5,0%
	Oui, assez souvent	22	22,0%
	Exceptionnellement	25	25,0%
	Jamais	48	48,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%

21	Diriez-vous que vous êtes une personne ...	Réponses	%
	Discrète, réservée	53	53,0%
	Audacieuse, assurée	33	33,0%
	Aucun des deux	14	14,0%
	TOTAL RÉPONSES	100	100,0%