

VIE DES ENSEIGNES

Meilleure chaîne de magasin 2020 : bravo aux adhérents Procos primés

Procos était associé pour la quatrième année à « Meilleure chaîne de magasin ».

Chaque année, les consommateurs votent sur internet pour désigner leur meilleure chaîne dans des catégories sectorielles de même que le meilleur e-commerçant.

Les questionnaires sont administrés par Qualimétrie et, au-delà de la désignation des lauréats, un livre blanc est publié. Ce dernier permet d'analyser dans le détail les réponses des consommateurs ([accédez au Livre Blanc à l'aide en cliquant ici](#)).

Cette année 222.344 votes de consommateurs ont été recueillis. Les femmes sont surreprésentées parmi les votants (72 %).

De nombreux adhérents Procos ont été désignés « Meilleure chaîne de magasins » ou « Meilleur commerçant » en 2020 dans leur secteur et nous les félicitons pour cette reconnaissance de leur travail par les consommateurs finaux : Brico Dépôt, Chaussée, Décathlon, Flunch, Gêmo, Gifi, Ludendo, Maison de la Literie, Yves Rocher.



chaussea.

DECATHLON

flunch

GÈMO



Ludendo

MAISON de la LITERIE

YVES ROCHER

Quelques exemples de résultats

[\(Accédez aux résultats complets du Livre Blanc à en cliquant ici\)](#)

La satisfaction des consommateurs : le secteur qui obtient la meilleure note est la beauté/santé devant la restauration et l'alimentaire spécialisé.

Les secteurs les moins bien notés sont la distribution et les services.

Les éléments les plus importants pour la satisfaction du consommateur sont, dans l'ordre :

- Le rapport qualité/prix (en hausse par rapport à 2019),
- La qualité des produits et des services.

Notons que sur les 9 items, l'amabilité, la compétence des équipes et le sens du service de celles-ci arrivent en 5^e, 6^e et 7^e position)

L'ambiance est positionnée en avant-dernière position.

Et la récompense de la fidélité en 9^e et dernière position : ce qui représente sans doute une surprise pour beaucoup d'acteurs.

L'analyse croisée des critères met en évidence qu'il faut être particulièrement attentif au sens du service des équipes et à la récompense de la fidélité.

Les points à améliorer en priorité sont : le choix des produits/services, la qualité du SAV et l'ambiance magasin

En matière de e-commerce, les éléments à surveiller pour la satisfaction du consommateur sont les suivants :

- La récompense de la fidélité,
- L'efficacité du service d'aide à l'achat,
- La qualité des livraisons,
- Les promotions et offres spéciales.

Le point à améliorer en priorité : la qualité du service après-vente.

En termes de comportement d'achat, les priorités qui ressortent sont les suivantes :

- Des achats rapides et efficaces,
- Je suis généralement fidèle à une enseigne,
- J'aime innover et essayer de nouveaux produits/services...

Sont également en hausse, les comportements suivants :

- **Avant de me décider, je fais des recherches sur internet, je consulte des avis clients.**
- **J'aime partager mes expériences sur internet et les réseaux sociaux.** ■



© freepik

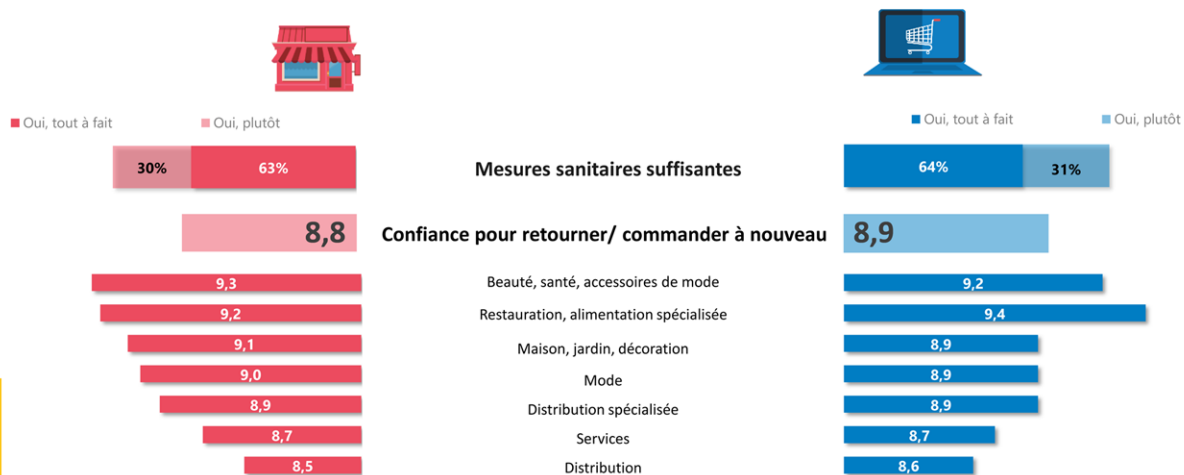
Si vous le souhaitez, vous pouvez acquérir des éléments par enseigne et secteur auprès de « Meilleures chaînes de magasins » et de « Qualimétrie » auprès de :

- **Meilleure chaîne de magasins**
Pascal LESCOUZERES
contact@meilleurechainemagasin.fr
+ 33 (0) 7.86.49.57.03
- **Qualimétrie**
Jouila DAL MAGRO
jdalmagro@qualimetrie.com
+ 33 (0) 6.67.59.06.03

Dans le cadre de la Covid 19, les mesures sanitaires prises par les enseignes paraissent suffisantes.

COVID 19

Cette année, nous avons demandé aux consommateurs leur ressenti quant aux mesures sanitaires prises par les enseignes suite à la crise covid 19. Plus de 9 consommateurs sur 10 s'en déclarent satisfaits. Toutefois, les Secteurs Services et Distribution doivent encore donner davantage confiance à leurs clients pour revenir en boutiques ou commander à nouveau sur leurs sites.



MEILLEURE CHAÎNE DE MAGASINS

Base : Ensemble échantillon (n= 72 636)

QUALIMÉTRIE