

WEBINAR

ÉTUDE SERVICE CLIENT & NOËL


QUALIMETRIE

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

Ce document est confidentiel et ne peut être diffusé, pour tout ou partie, sans l'accord express de Qualimétrie. Qualimétrie® est une marque déposée



EMERIC **BAYART**
CEO

Qualimétrie, un cabinet d'études marketing **spécialisé dans le management de l'expérience client.**

CX First est l'alliance réussie d'une plateforme Saas et d'experts de l'expérience client et collaborateurs.



PROCOS

EMMANUEL **LE ROCH**
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL

Procos accompagne les 310 enseignes du commerce spécialisées dans la gestion et le développement de leur réseau. La fédération analyse le marché et ses évolutions, anime des clubs d'échanges, contribue au partage d'informations et à la réflexion de ses membres sur l'avenir du commerce.



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PASCAL **LESCOUZERES**
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL

Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année est aujourd'hui l'élection de consommateurs la plus importante et la plus populaire dans le secteur du retail français. Pour les trophées 2024, plus de 926 000 votes ont été comptabilisés.

SERVICES CLIENT



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

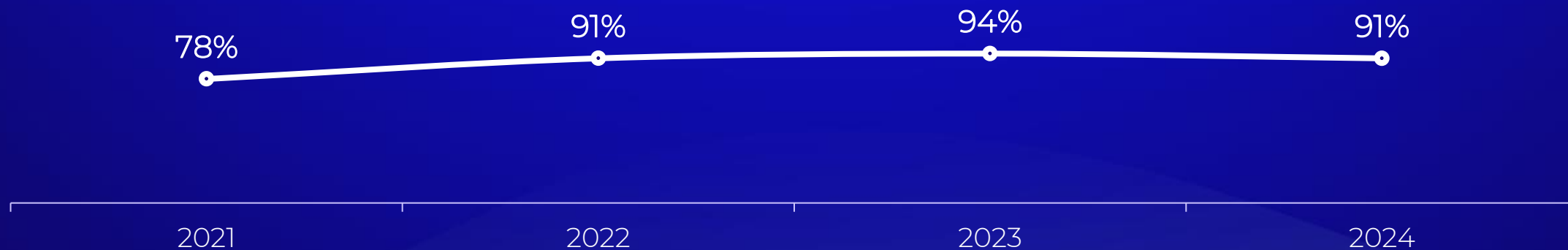

QUALIMÉTRIE

CONTACT DES ENSEIGNES

EN 2024

91%

Des Français ont été en contact avec une marque ou enseigne au cours des 12 derniers mois



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

RAISON DE CONTACT DES ENSEIGNES

OPPORTUNITÉ
DE BUSINESS

TOP 3 en 2023

Pour une demande
d'informations/renseignements

33% Banque 51% / Voyage 49%

Pour faire une réclamation

29%

+4 pts vs 2023

E-commerçants 40%

Pour un problème technique sur un produit

18%

Opérateur téléphonie 37%

Pour le suivi d'une commande

14%

-4 pts

18-34 ans : 21% / IDF: 26% /
E-commerçants 26% / Mode beauté : 31%

Pour une prise de rendez-vous

14%

Agences immobilières 67% / Auto : 58% / Banque 25%

Pour la gestion de mon compte client (mot de passe,
changement d'adresse, etc.)

11%

Fournisseur énergie : 27% / Banque 23%

Pour vous aider à passer une commande

8%

Restauration 29%

Pour retourner un achat

7%

E-commerçants 26% / Mode beauté 17%

Autre

3%

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

CANAUX DE CONTACT UTILISÉS



En moyenne :

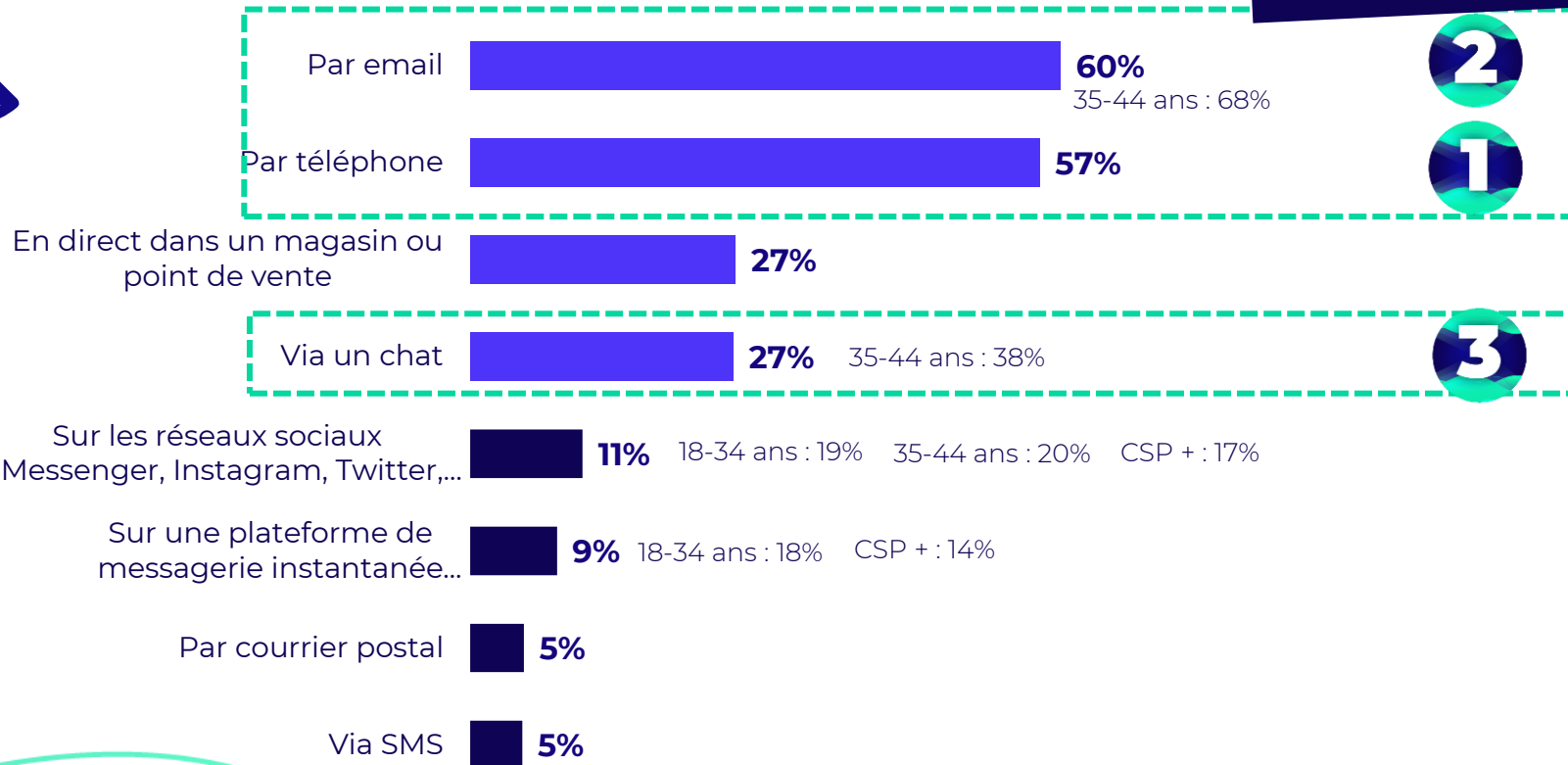
2,0 canaux utilisés

18-34 ans : 2,5 35-44 ans : 2,3
+ 65 ans : 1,6 CSP + : 2,3



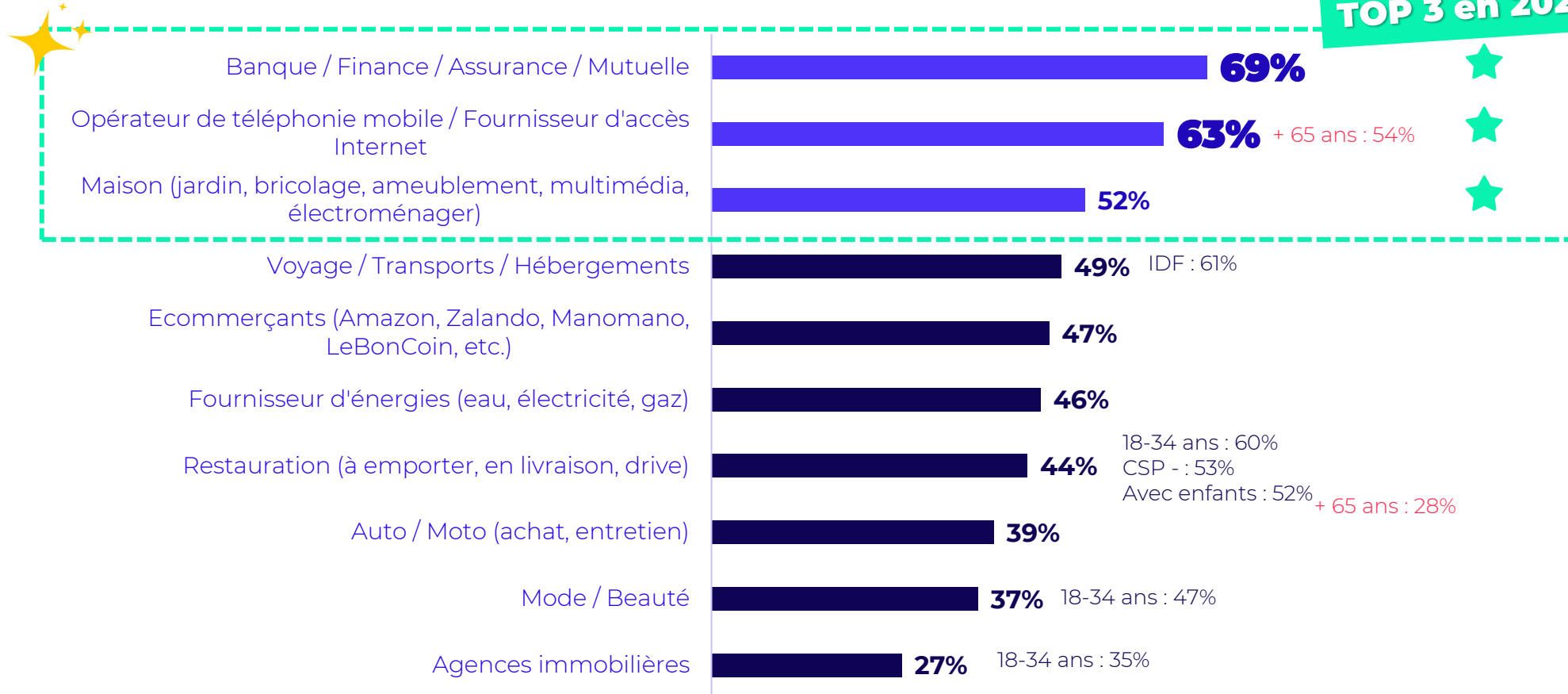
TOP 3

Des canaux préférés pour contacter une marque/enseigne



SECTEURS CONTACTÉS (12 DERNIERS MOIS)

TOP 3 en 2023



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

RECHERCHE AUTONOME



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

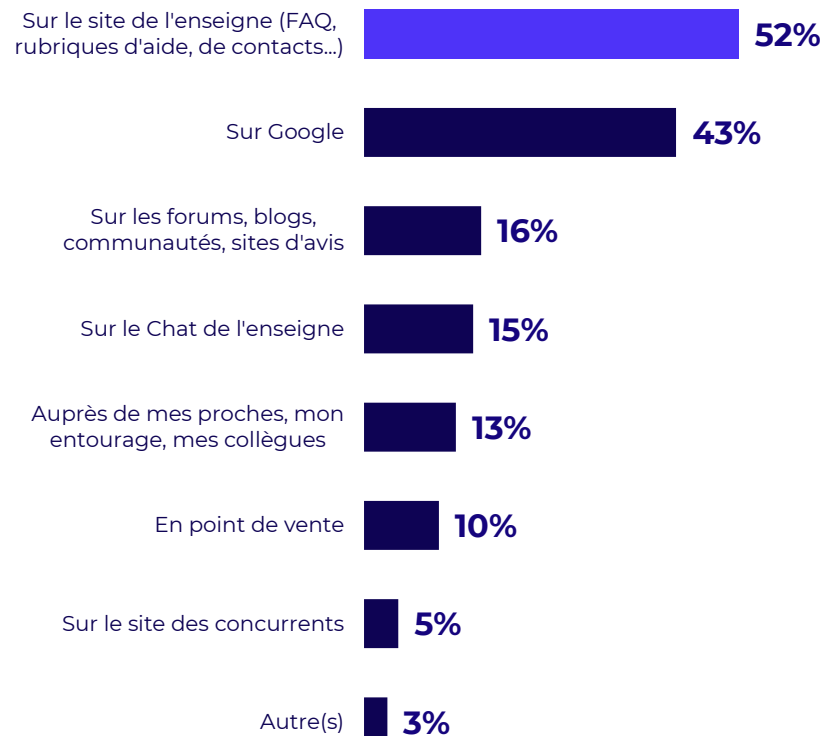
RECHERCHE AUTONOME

+8 pts vs 2023

68%

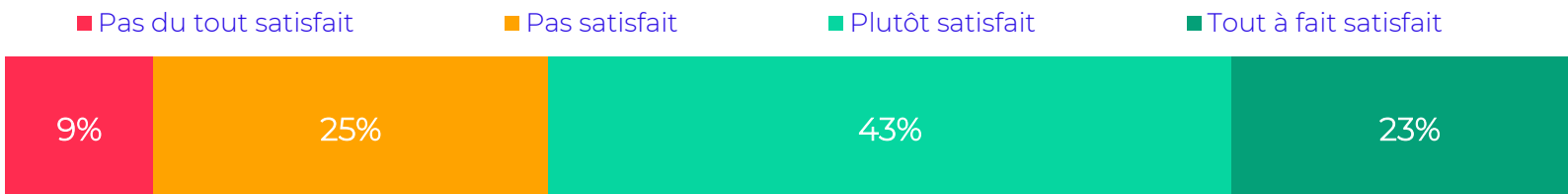
Ont tenté de trouver
l'information eux-mêmes
avant de contacter l'enseigne

SI OUI, COMMENT ?



SATISFACTION RECHERCHE AUTONOME

FIABILITE DES INFOS TROUVÉES



66%
TOTAL SATISFAIT

Réclamation 18%
Opérateur téléphonie : 18%

Suivi d'une commande : 57%
Pour aider à passer commande : 42%

VS 2023



65%
TOTAL SATISFAIT

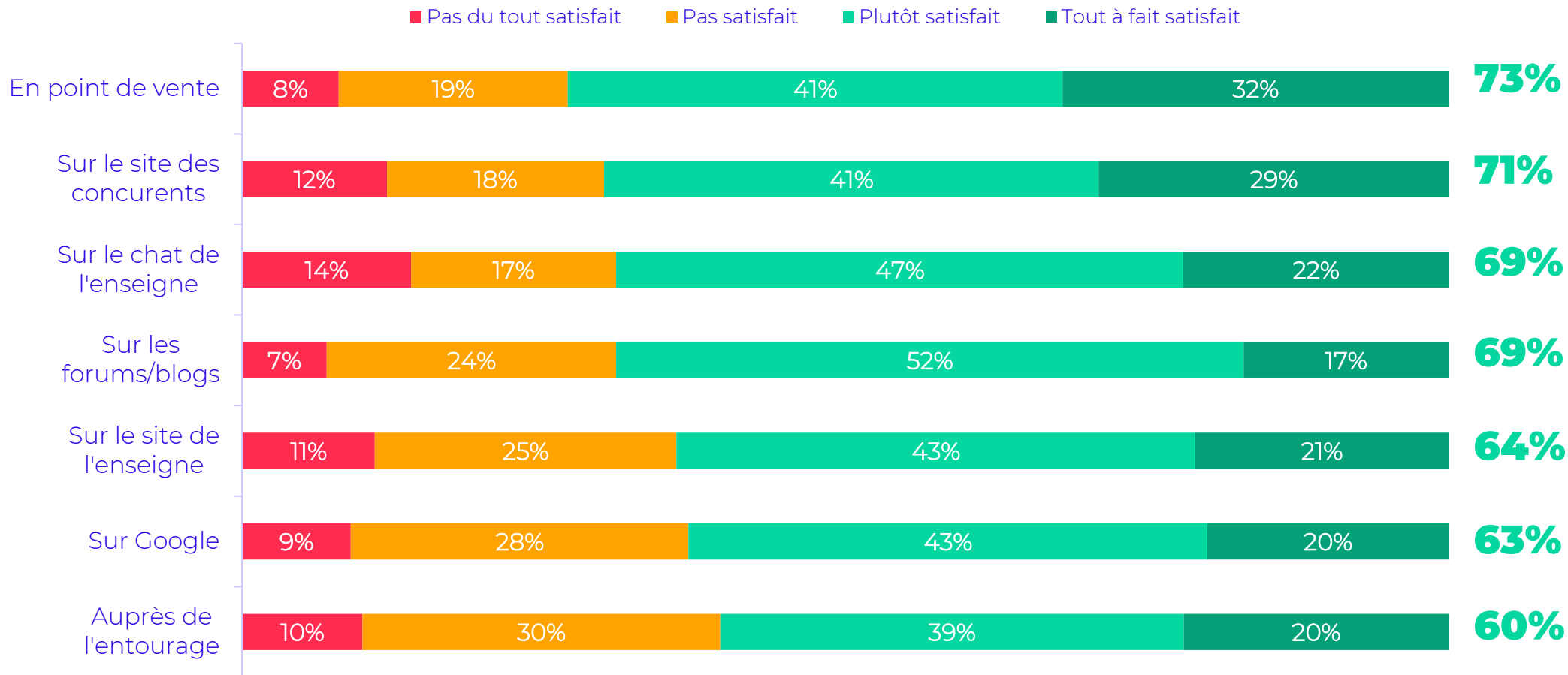
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

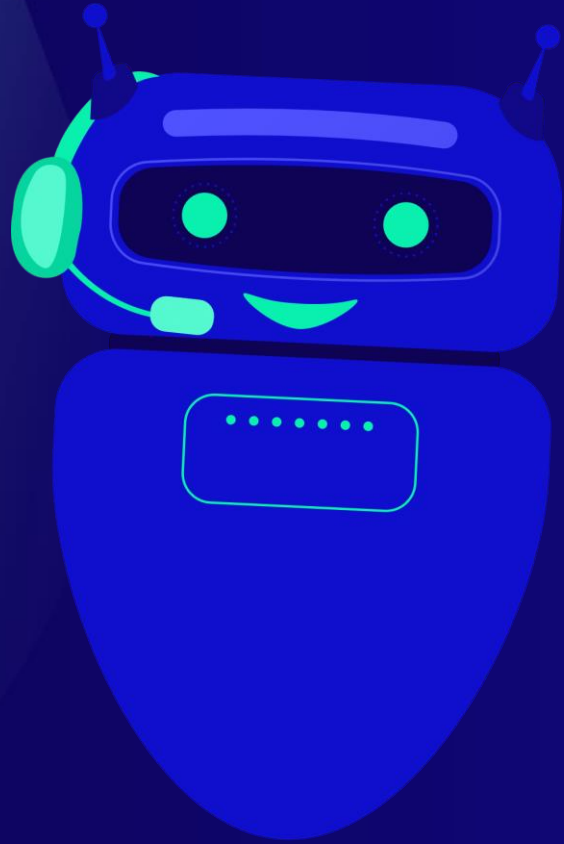
PROCOS

QUALIMETRIE

SATISFACTION PAR CANAL DE RECHERCHE

FIABILITE DES INFOS TROUVÉES





FOCUS INTELLIGENCES ARTIFICIELLES

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

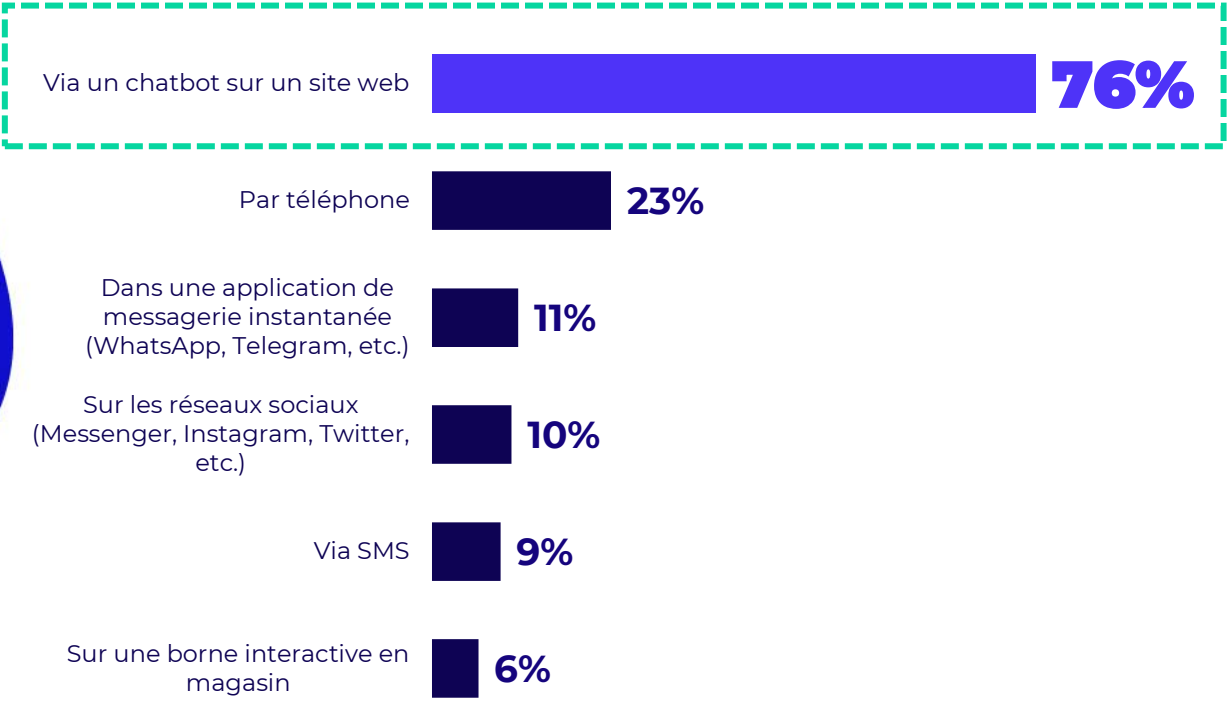
CONTACT AVEC L'IA

30%

**ont été en contact
avec une IA**



SI OUI, VIA QUELS CANAUX DE CONTACT ?



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

ATTITUDES ENVERS L'IA



**FAN
INCONDITIONNEL**

5%

J'adore, c'est super pratique et je gagne un temps fou, je suis à fond pour les IA

18-34 ans : 9%
Hommes : 6%



**CONFIAIT MAIS
PRUDENT**

28%

C'est plutôt utile dans certains cas, mais j'aime bien avoir la possibilité de parler à un humain si besoin

18-34 ans : 38%
CSP + : 38%



**MÉFIAIT MAIS
OUVERT**

14%

Je préfère éviter, mais je pourrais m'y habituer si l'IA fonctionne bien et ne bloque pas mes demandes



SCEPTIQUE

23%

Je reste dubitatif, je ne suis pas convaincu que l'IA soit suffisamment fiable pour gérer mes demandes

Femmes: 25%



RÉTICENT

24%

Je n'aime pas du tout, je trouve que l'IA complique plus qu'elle n'aide

+ 65 ans : 33%





PARTAGE D'EXPÉRIENCE



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

PARTAGE DE L'EXPÉRIENCE



TOTAL OUI :

57%

Problème technique: 74%

! Réclamation: 72%

Opérateur téléphonie: 70%

AVEZ-VOUS PARLÉ DE CETTE EXPERIENCE AUTOUR DE VOUS ? (Expérience la plus récente)

Oui, j'en ai parlé à mes proches,
mon entourage, mes collègues



55%

-4 pts vs 2023

Oui, je l'ai partagée sur les
Réseaux Sociaux (Facebook,
Twitter, etc.)



2%

-2 pts vs 2023

18-34 ans : 4%

Détracteurs restauration: 7%

Non, je l'ai gardée pour moi, je
n'en ai pas parlé



39%

+ 65 ans : 49%

Je ne me souviens plus



3%

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

A retenir



91%

des Français

VOUS CONTACTENT

1/3

des prises de contact sont des

**OPPORTUNITÉS
DE BUSINESS**

60%

Passent par le téléphone

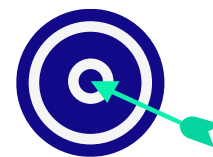
57%

Passent par le mail

68%

de vos futurs clients

**SE SONT
INFORMÉS AVANT**



Actions rapides

- 1** Sensibilisez vos équipes à l'approche business
- 2** Rendez bien visibles vos numéros de téléphone et vos emails
- 3** Donnez la parole à vos clients satisfaits

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMETRIE

TENDANCES NOËL



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

HUMEUR GÉNÉRALE A L'APPROCHE DE NOËL



Je ressens de la nostalgie pour les Noëls passés 25%



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE



PARCOURS D'ACHAT POUR NOËL

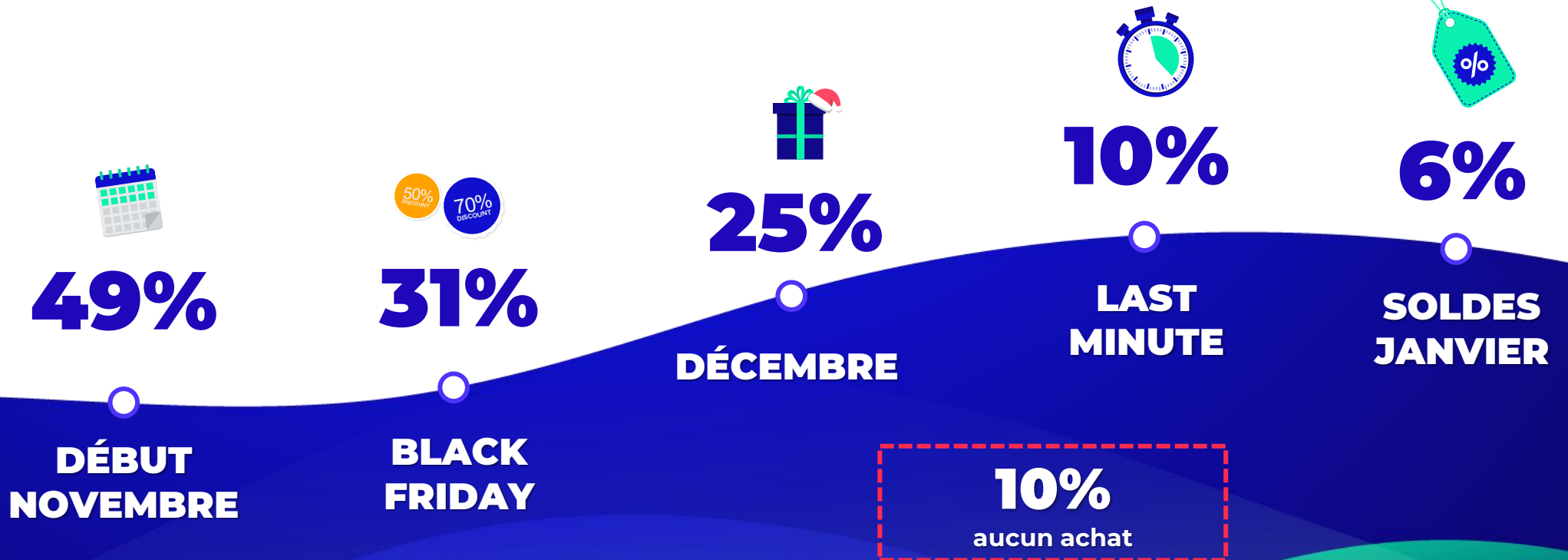
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

COMPORTEMENTS D'ACHATS DANS LE TEMPS

Top départ ! 🚀



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

TALK

Dans le rétroviseur



Évolution en % des CA magasins à surface égale 2023 vs 2022



Évolution en % des CA magasins à surface égale 2024 vs 2023



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

U&A DES ACHATS NOËL



39%

En ligne ou en boutique
selon le meilleur rapport
qualité - prix

35%

Comparer les produits &
prix sur les sites marchands
avant d'acheter



23%

Achats français

22%

Achats dans des
boutiques locales

15%

Achats de seconde
main

9%

Achats responsables

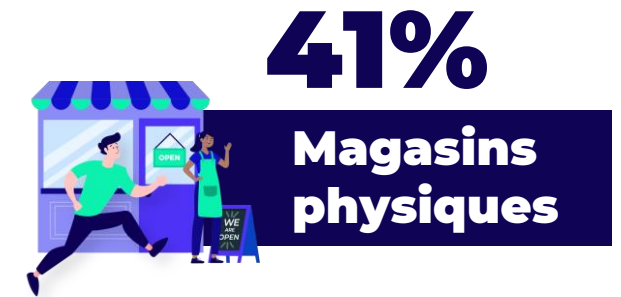


28%

Amazon

26%

Achats en ligne



28%

Achats en centre
commerciaux

20%

Achats boutiques de
centre-ville

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

COMPORTEMENTS D'ACHATS DANS LE TEMPS



88%

Préparent leur visite en ligne en amont

53%

Regarder les horaires d'ouverture et autres informations pratiques

48%

Vérifier la disponibilité des produits en magasin

47%

Comparer les prix en ligne avec ceux du magasin

40%

Consulter le site internet pour découvrir les offres disponibles

39%

Rechercher des promotions ou des réductions avant de partir

38%

Lire les avis des clients sur les produits que je souhaite acheter

17%

Demander à des amis ou à la famille s'ils ont des recommandations

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE



FOCUS

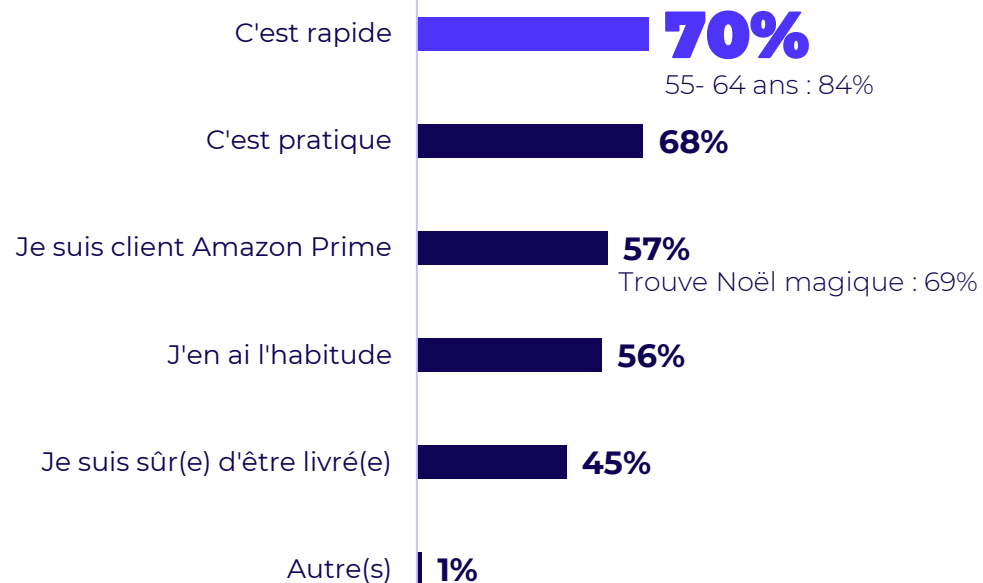
amazon

Vs 2021 (11%)

28%

Ont déclaré faire leurs achats de Noël sur Amazon

Et pour les 72% qui déclarent ne pas le faire ?



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

FOCUS LIVRAISONS



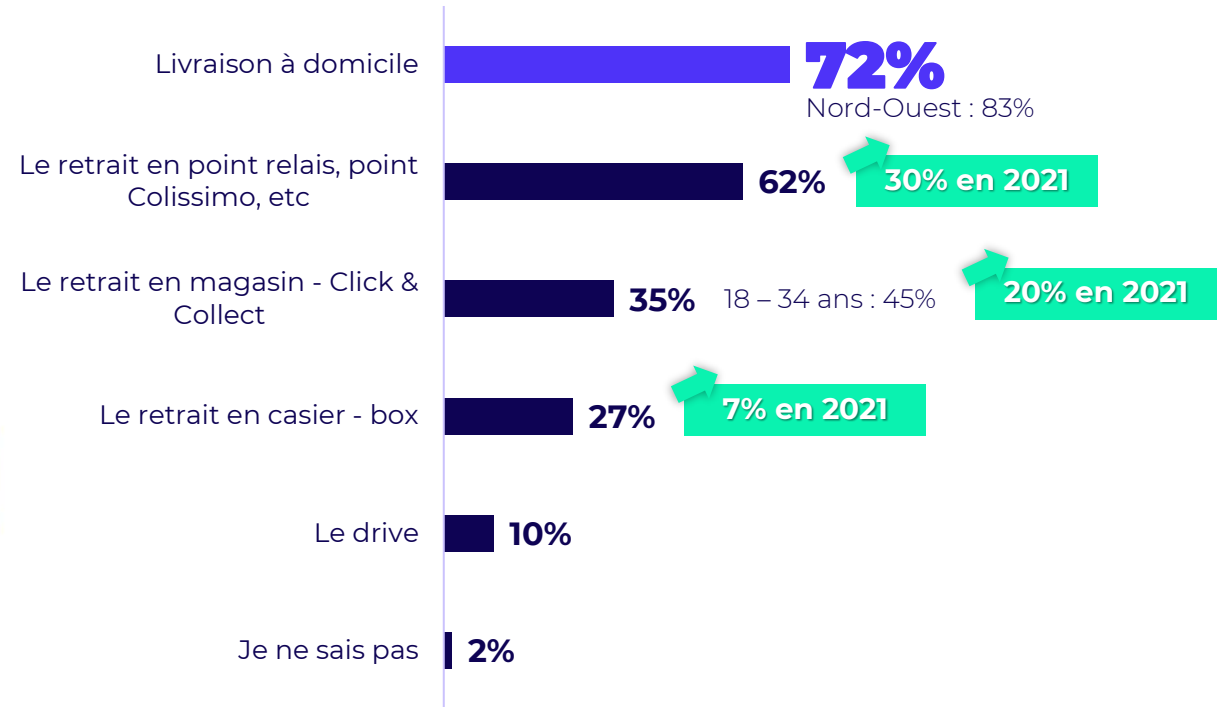
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

FOCUS LIVRAISON – ACHATS EN LIGNE

TYPE DE LIVRAISON UTILISÉ (Plusieurs réponses possibles)



En moyenne :

2,1 types de livraison



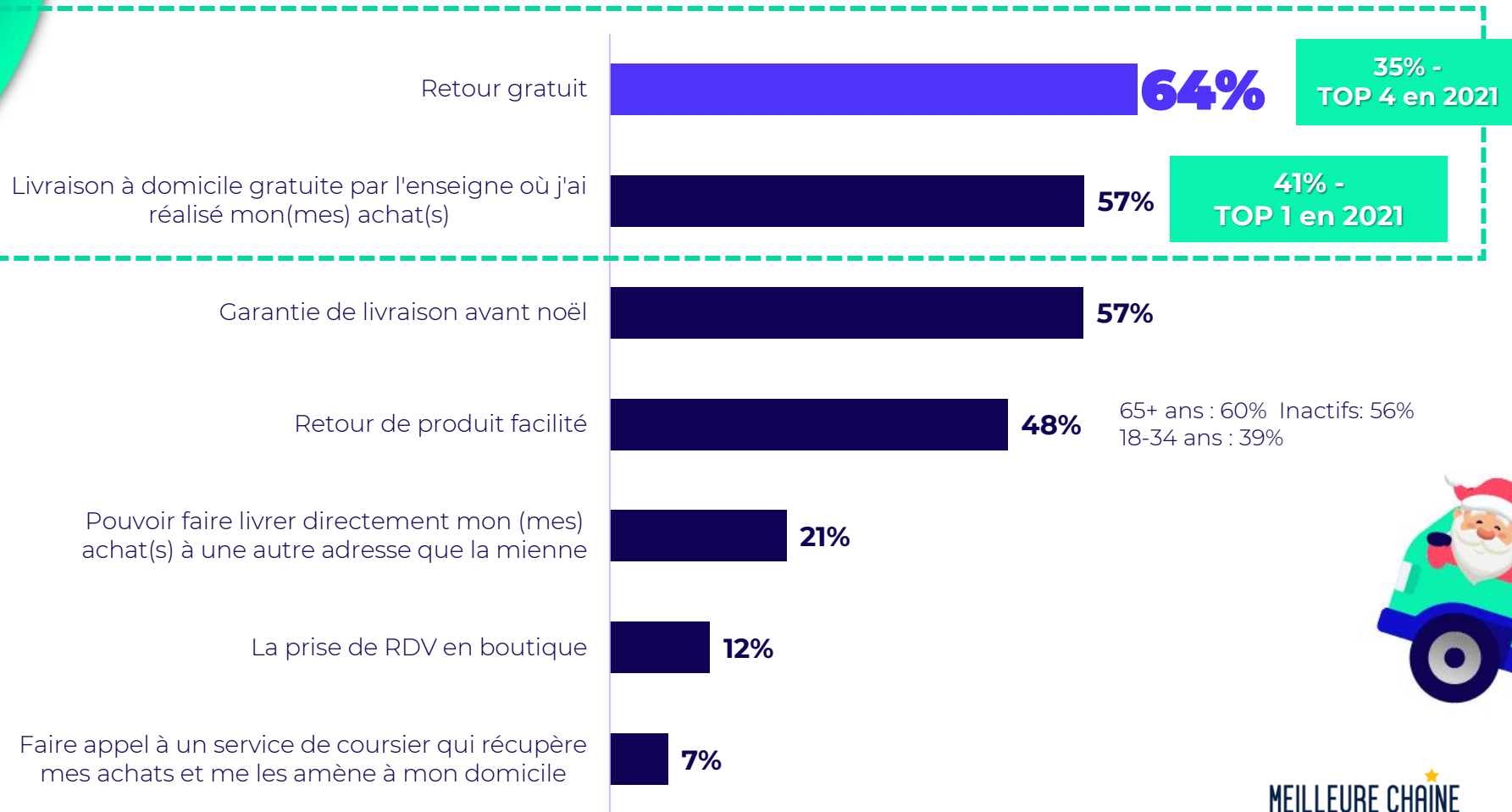
1,4 en 2021

Vs 2021 (25%)
(chiffre recalculé)

43%

Ont déclaré faire en partie leurs achats de Noël en ligne

SERVICES PROPOSÉS POUR LA LIVRAISON



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE

BUDGETS POUR NOËL



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

Dans le rétroviseur

49%

Des Français déclarent que leur budget **est juste et qu'il faut faire attention**

10%

« C'est très dur »

37%

« Je suis à l'aise financièrement »

4%



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

49% déclarent que leur budget est serré (tendance à la baisse vs 2023)

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

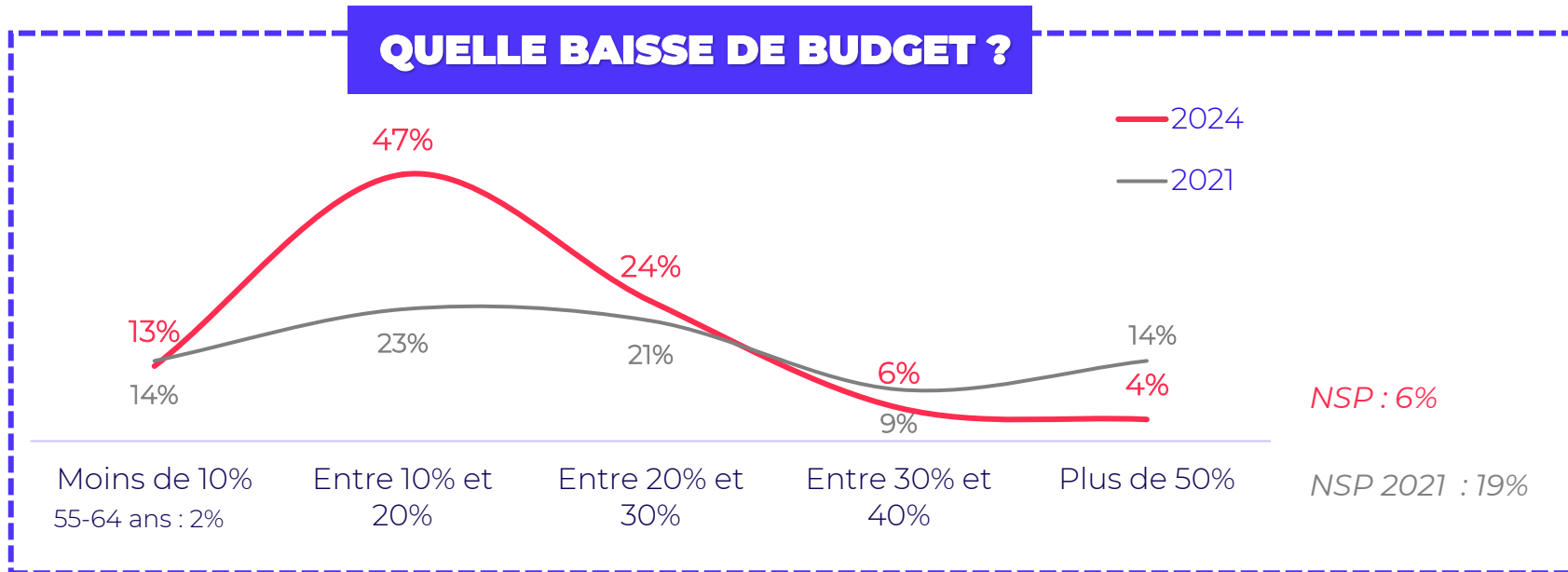
PROCOS

QUALIMETRIE

ACHATS DE NOËL : BUDGET



■ Va dépenser moins que l'année dernière ■ Va conserver le même budget que l'an dernier ■ Va dépenser plus que l'an dernier □ Ne sait pas



FOCUS SPÉCIAL BUDGET CADEAUX

The illustration features a central white document with the word 'BUDGET' at the top and several horizontal lines below. To the left is a green gift box with a blue ribbon. To the right is a blue gift box with a green ribbon. In the foreground, there are several green banknotes and a blue calculator with white buttons. The background consists of soft, wavy green and blue shapes.

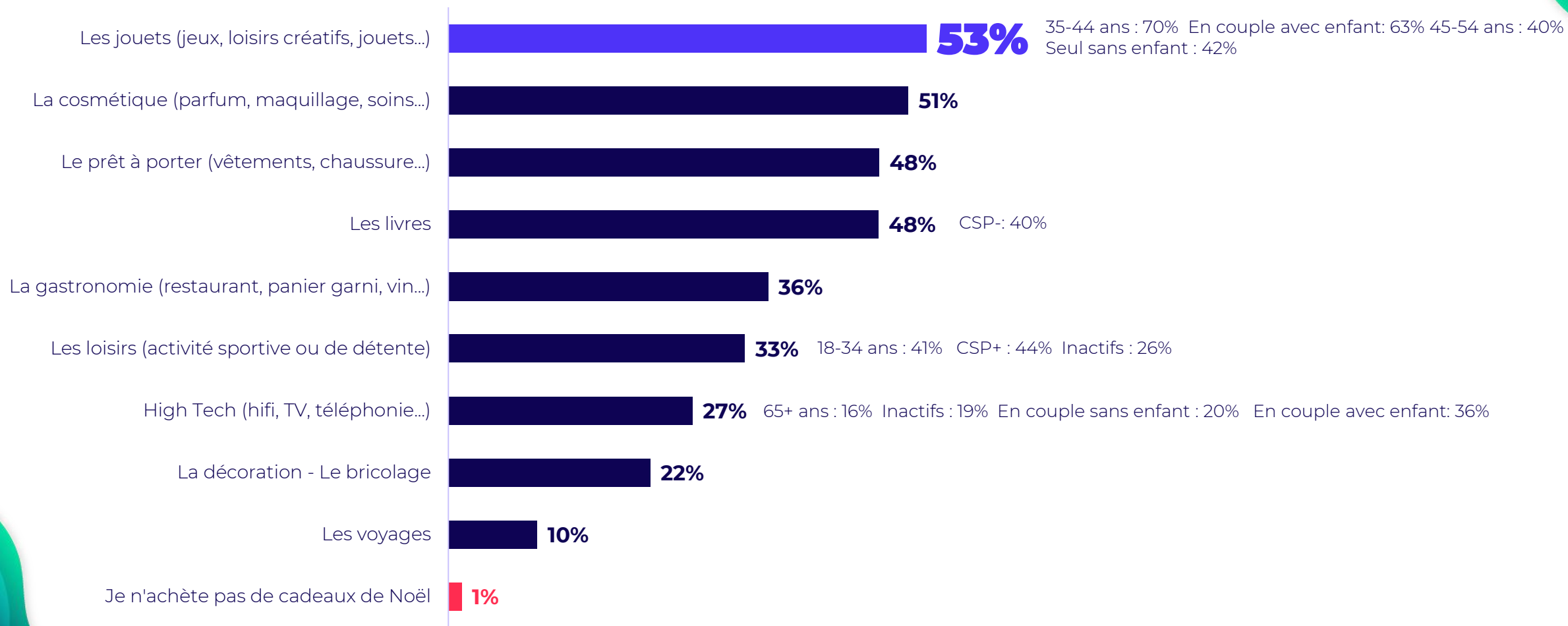
BUDGET

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS


QUALIMÉTRIE

SECTEURS DE CADEAUX DE NOËL



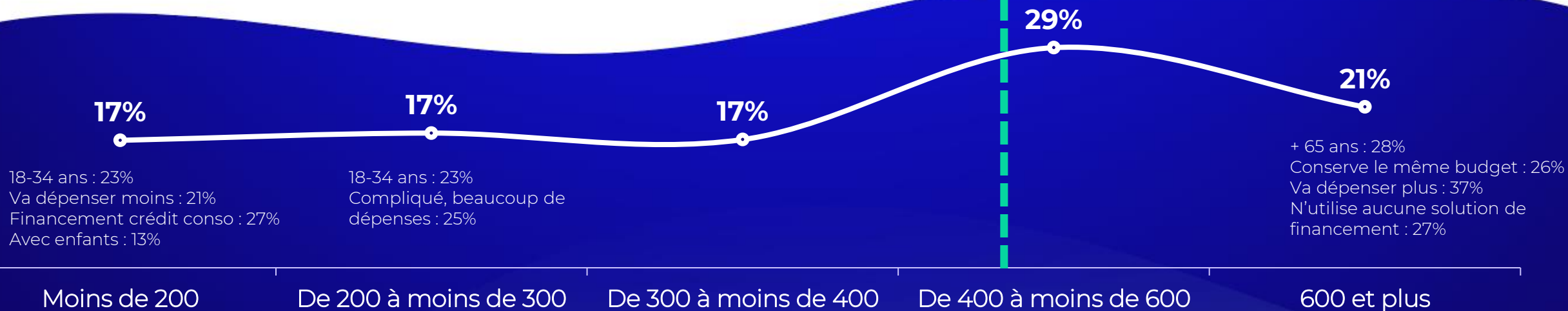
BUDGET DÉDIÉ AUX CADEAUX



en moyenne

452,6€

+ 65 ans : 514
CSP + : 521
En couple sans enfant : 497
CSP - : 383



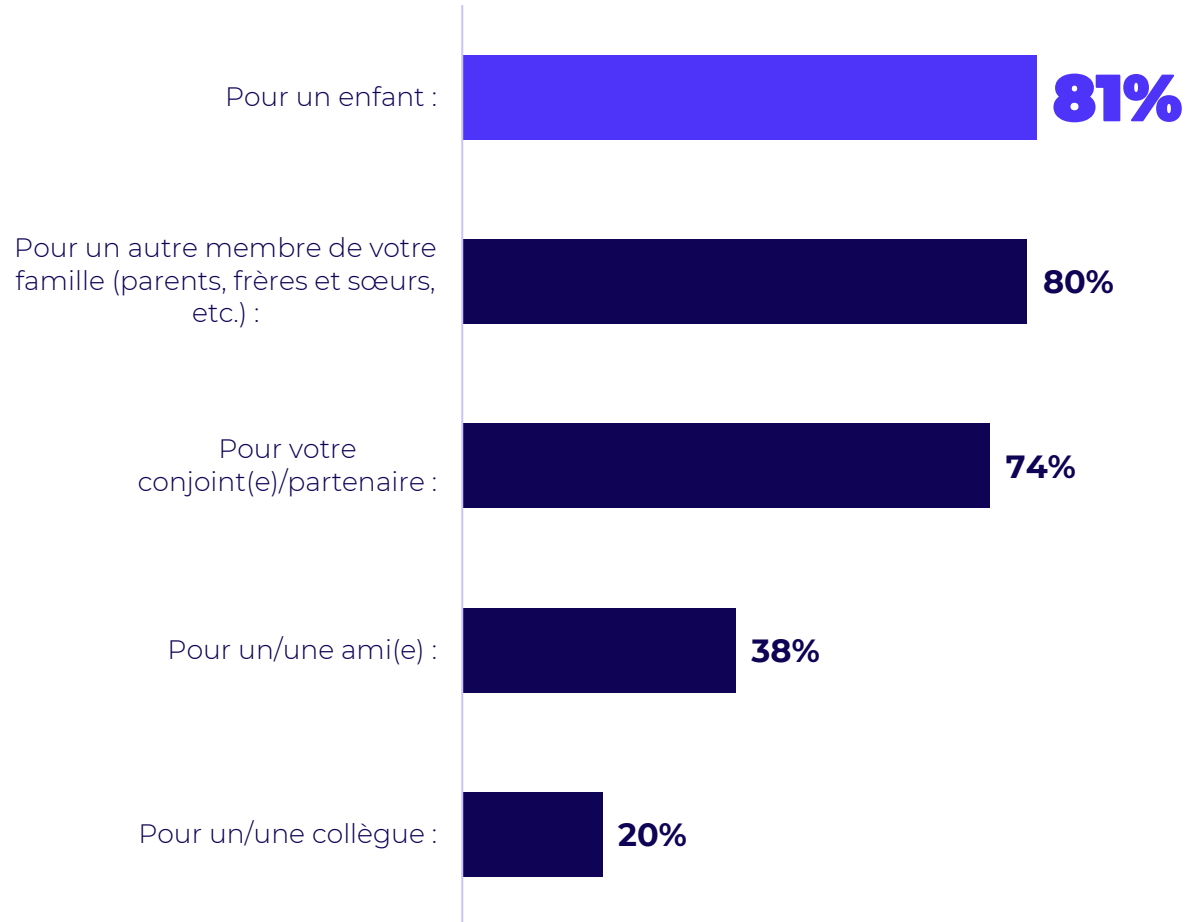
MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE



DESTINATAIRES DES CADEAUX



MOYENNE BUDGET

137,6€

CSP - : 111,2
Vraiment envie de se faire plaisir : 98,3

104,1€

IDF : 131,2 / Va dépenser plus que l'an dernier : 166,3
35 - 44 ans : 83,8 / CSP - : 86,3
Avec enfants : 89,8 / Période stressante : 81,5

143,1€

CSP + : 172,3 / IDF : 177,4 / Va dépenser plus que l'an dernier : 236,9
CSP - : 117,6 / Va dépenser moins que l'an dernier : 108,6

50,9€

IDF : 65,1 / Va attendre les soldes de janvier : 76,1
18- 34 ans : 40,1 / CSP - : 41,1
Avec enfants : 42,7 / Commence les achats en novembre : 42,7

32,5€

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

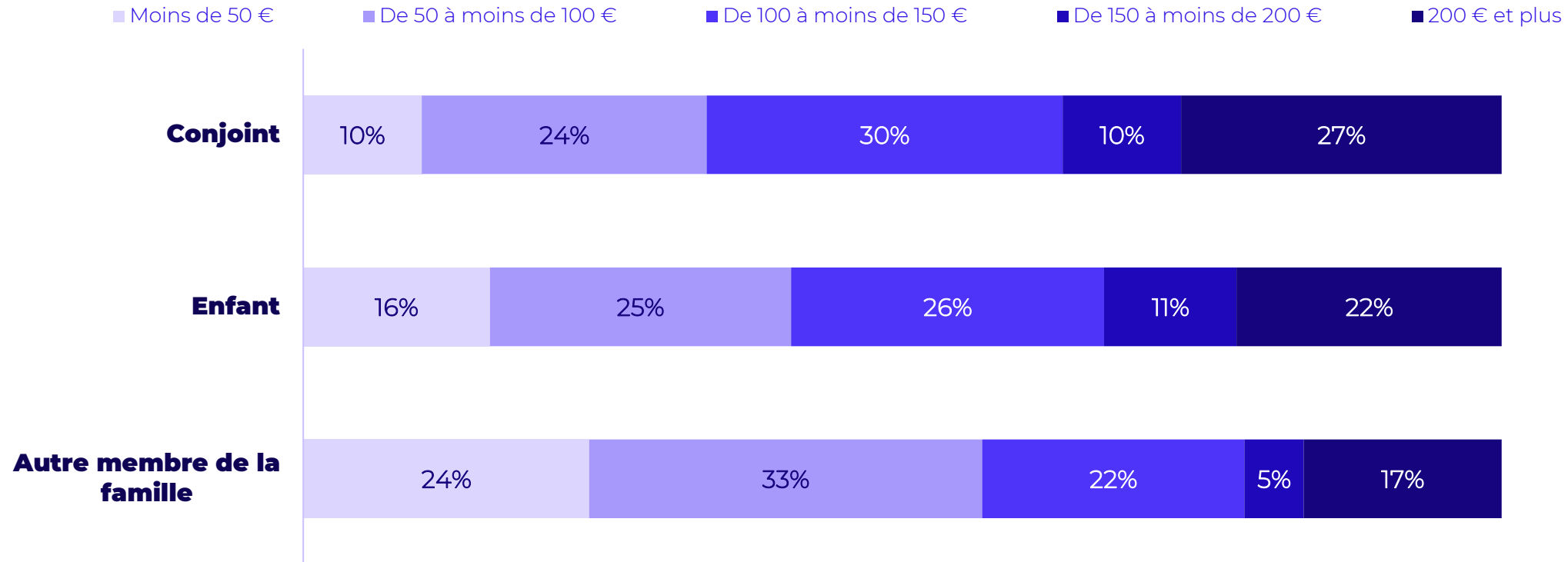
PROCOS

QUALIMETRIE

RÉPARTITION DES BUDGETS PAR DESTINATAIRES



FAMILLE

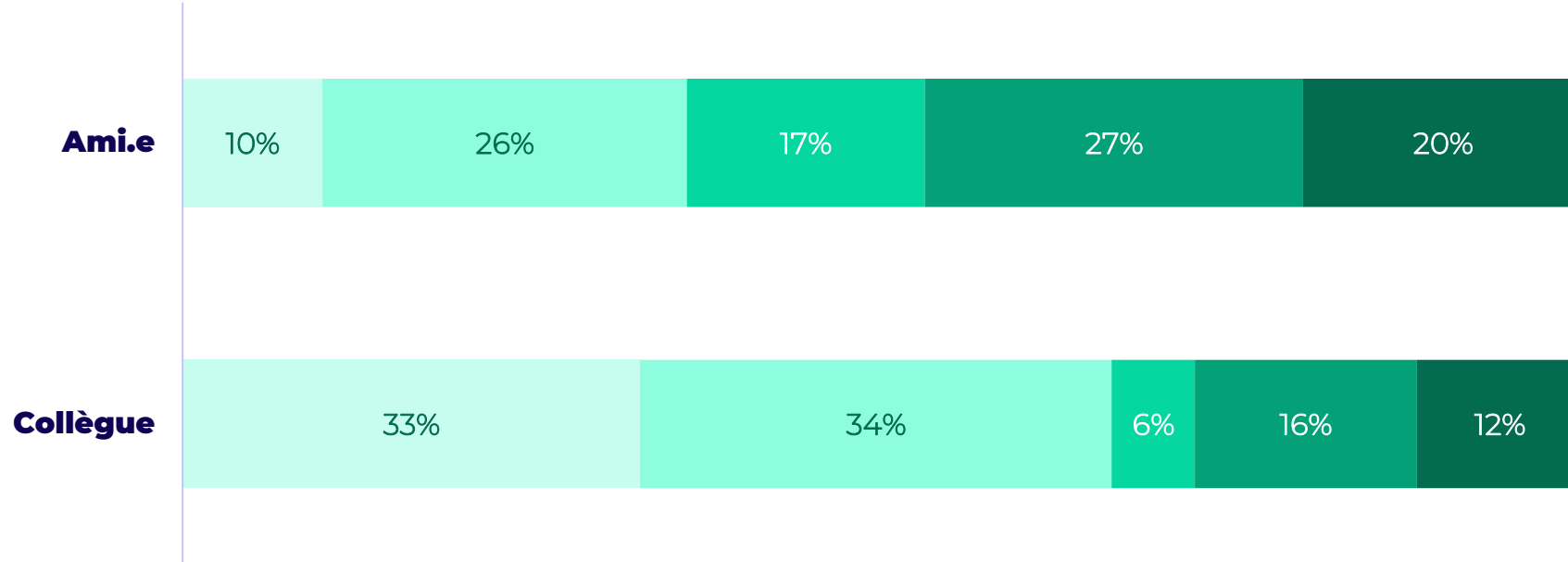


RÉPARTITION DES BUDGETS PAR DESTINATAIRES



COLLÈGUES / AMIS

Moins de 15 € De 15 à moins de 30 € De 30 à moins de 45 € De 45 à moins de 60 € 60 € et plus



59%

vont utiliser au moins 1 solution de financement pour leurs achats de Noël

ACHATS DE NOËL : FINANCEMENT

12%
de mixités

Principale mixité :
Paiement plusieurs fois
+ bons d'achat (8%)

FINANCEMENT DES ACHATS DE NOËL

Des bons d'achat ou des chèques cadeaux

45% CSP- : 54%
65+ ans : 33% Inactifs : 36%

Des options de paiement en plusieurs fois (paiement fractionné)

20% Seul sans enfants : 12%

Des solutions de financement (ex. crédit, prêt à la consommation)

5% 18-34 ans : 11% En couple avec enfants : 9% 65+ ans : 1%
En couple sans enfants : 2%

Aucune de ces solutions

41%

35-44 ans : 30% CSP- : 32% Total sans enfants : 30%
65+ans : 59% Inactifs : 53% Total avec enfants : 51%

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

QUALIMETRIE



MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

PROCOS

MERCI



Pour plus d'infos :
pnom@qualimetrie.com
+33 6 xx xx xx xx

