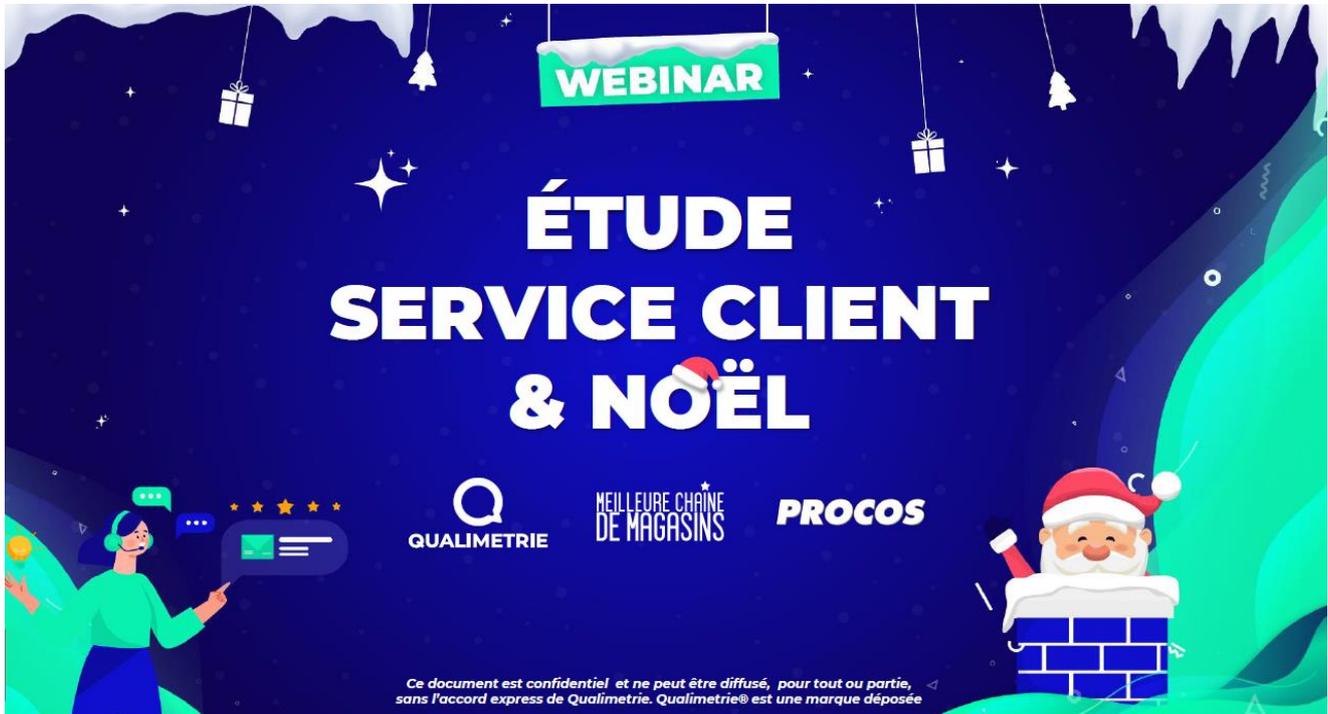


## Études & clubs



**Qualimétrie, ProcOS et Meilleure Chaîne de magasins** organisaient un webinar le 8 novembre afin de présenter les données concernant l'avis et la perception des Français sur deux sujets :

- **Les services clients**
- **Les achats de Noël**

En ce qui concerne les services clients, Qualimétrie a questionné les Français sur de nombreux aspects.

Les analyses des données du service clients font apparaître plusieurs éléments dont les enseignes doivent se saisir pour fidéliser et augmenter leurs chiffres d'affaires.

Nous retiendrons ici quelques points :

- Tout d'abord, le fait que la sollicitation des services clients augmente continuellement depuis la Covid.
- Cette relation porte en premier sur la recherche d'informations (33 %) juste devant la réclamation (29 % soit 4 points de plus qu'en 2023, ce taux atteint 40 % en e-commerce).  
De manière évidente, la collecte objective et le traitement de toutes ces réclamations sont essentiels pour permettre à l'enseigne de s'améliorer, résoudre les problématiques et irritants et, ce faisant, améliorer les processus et créer de la valeur.
- Le canal de contact préféré des clients reste le téléphone.

Le webinar a traité ensuite des achats de Noël et mis en lumière de nombreux éléments tels que :

- Le fait que la majorité des Français trouve important de faire plaisir et de se faire plaisir pour Noël. Le moment reste donc essentiel pour la consommation plaisir.
- Les chiffres montrent une augmentation du recours au e-commerce (43 % contre 25 % en 2021) et à la seconde main.
- Les consommateurs ont l'intention de commencer très tôt, début novembre, leurs achats de Noël en 2024 avec une volonté d'analyser les meilleurs rapports qualité/prix et d'avoir la capacité de profiter des meilleures opportunités.

Peu nombreux sont ceux qui ont l'intention d'attendre la dernière minute. Nous verrons ce qu'il en sera réellement.

- 28 % des répondants disent réaliser une partie de leurs achats sur Amazon et ce poids croit chaque année.
- En termes de niveau de dépense, 70 % disent vouloir dépenser autant voire plus qu'en 2023.
- Les dépenses qui tiennent la corde : les jouets suivis par la cosmétique, puis le prêt-à-porter devant les livres.

**Formulaire pour accéder à l'étude et au replay :**  
<https://share.hsforms.com/1YalwISdmSLialg4mND59uw57ajk>

Pour en savoir plus :



**Emeric BAYART**

CEO

+33 (0)3 20 81 90 44 | +33 (0)6 62 81 93 23

6 Avenue de Flandre Villeneuve d'Ascq | 59491

LILLE - PARIS - MADRID - BARCELONE - HONG-KONG

[www.qualimétrie.com](http://www.qualimétrie.com)