



*Département Opinion
et Stratégies d'Entreprise*

pour



La culture du service en France

Juin 2010

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

A - Le processus d'achat

B - La satisfaction à l'égard de la qualité de service en France

C - Les attentes à l'égard des nouveaux services dans le commerce

Etude réalisée par l'Ifop pour : **Elyon Service**

Echantillon

Echantillon de **1006** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil

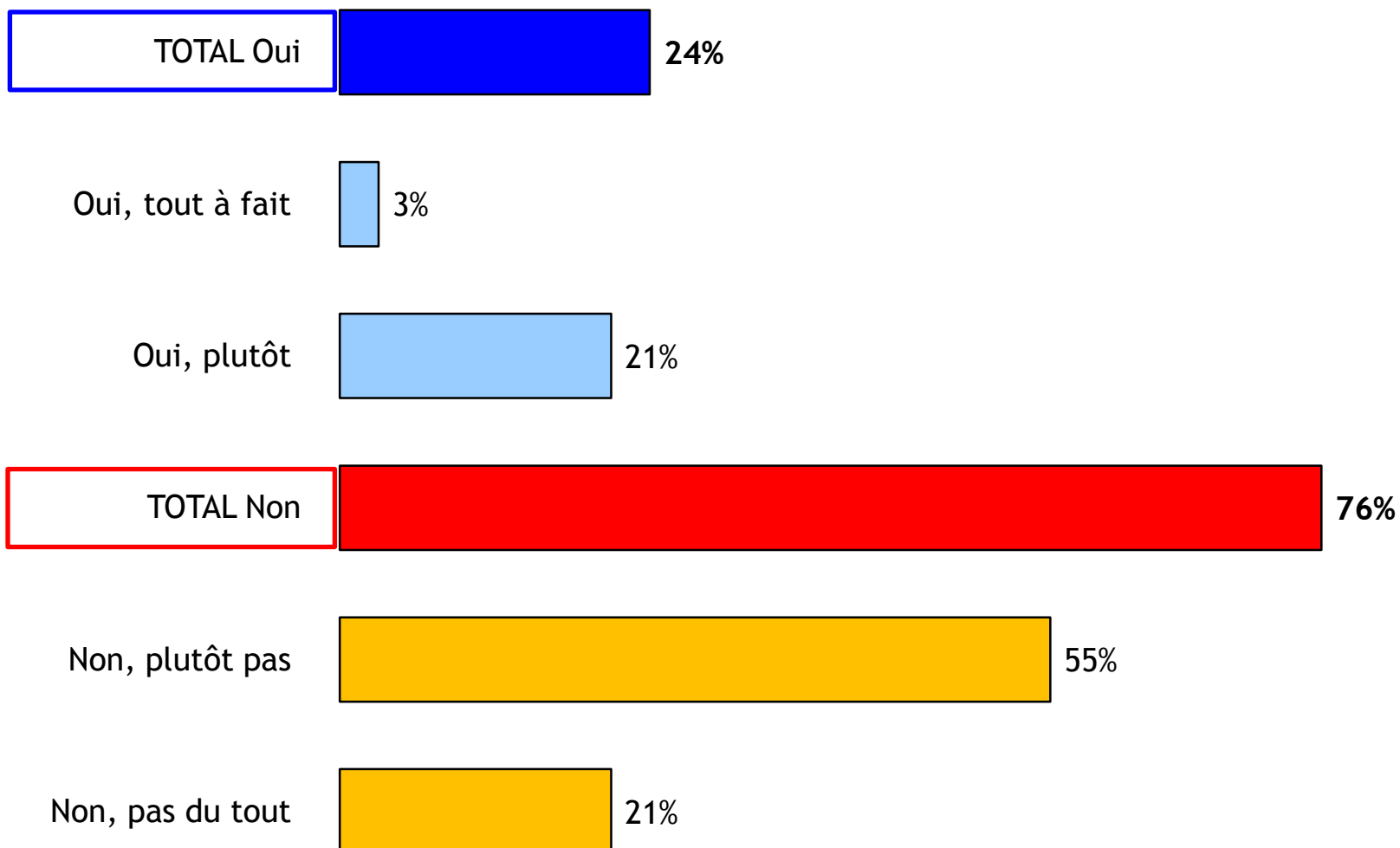
Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).

Dates de terrain

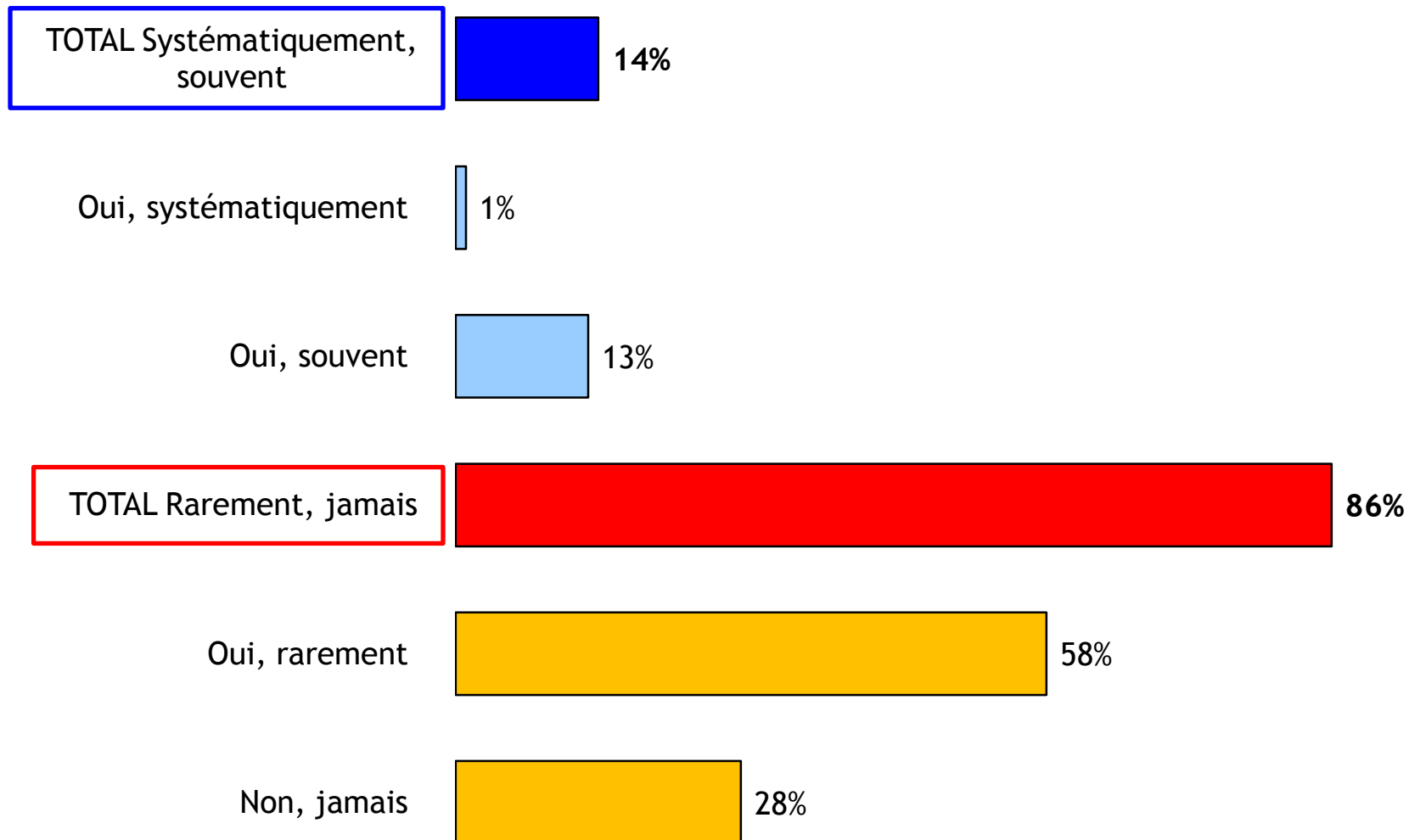
Du 26 au 28 mai 2010

A | Le processus d'achat

Question : Lors de vos achats en magasin, appréciez-vous qu'un vendeur vous accompagne dans votre achat ?



Question : Lors de vos achats en magasin, sollicitez-vous un vendeur pour vous accompagner dans votre achat ?



Question : Lors de vos achats en magasin, à quel moment sollicitez-vous un vendeur ?

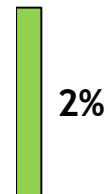
Une fois que vous avez choisi votre produit pour qu'il vous confirme que vous avez fait le bon choix



Dès votre arrivée dans le magasin afin qu'il vous propose le produit le mieux adapté à vos besoins

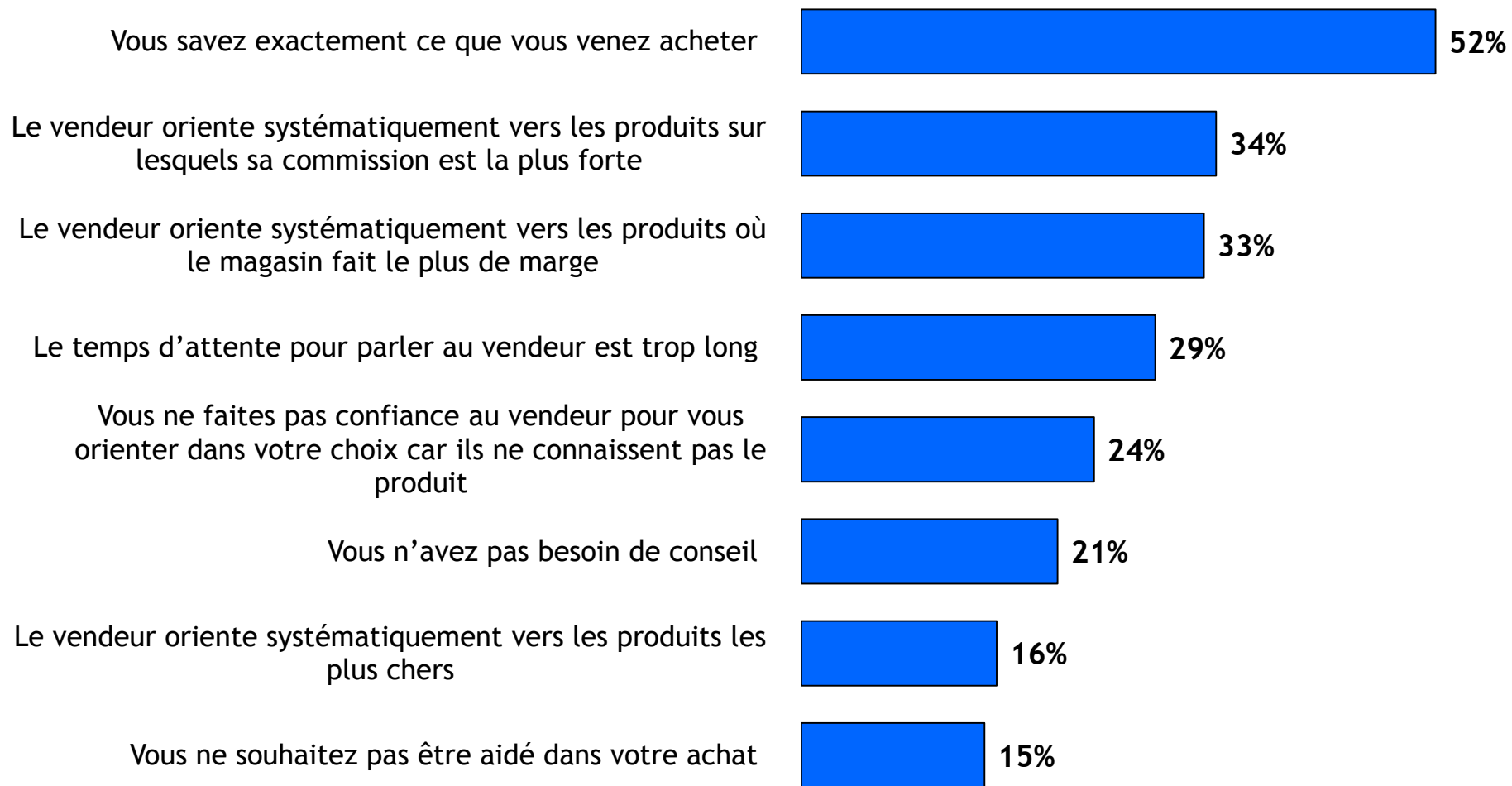


Je ne sollicite pas le vendeur, mais il vient me voir



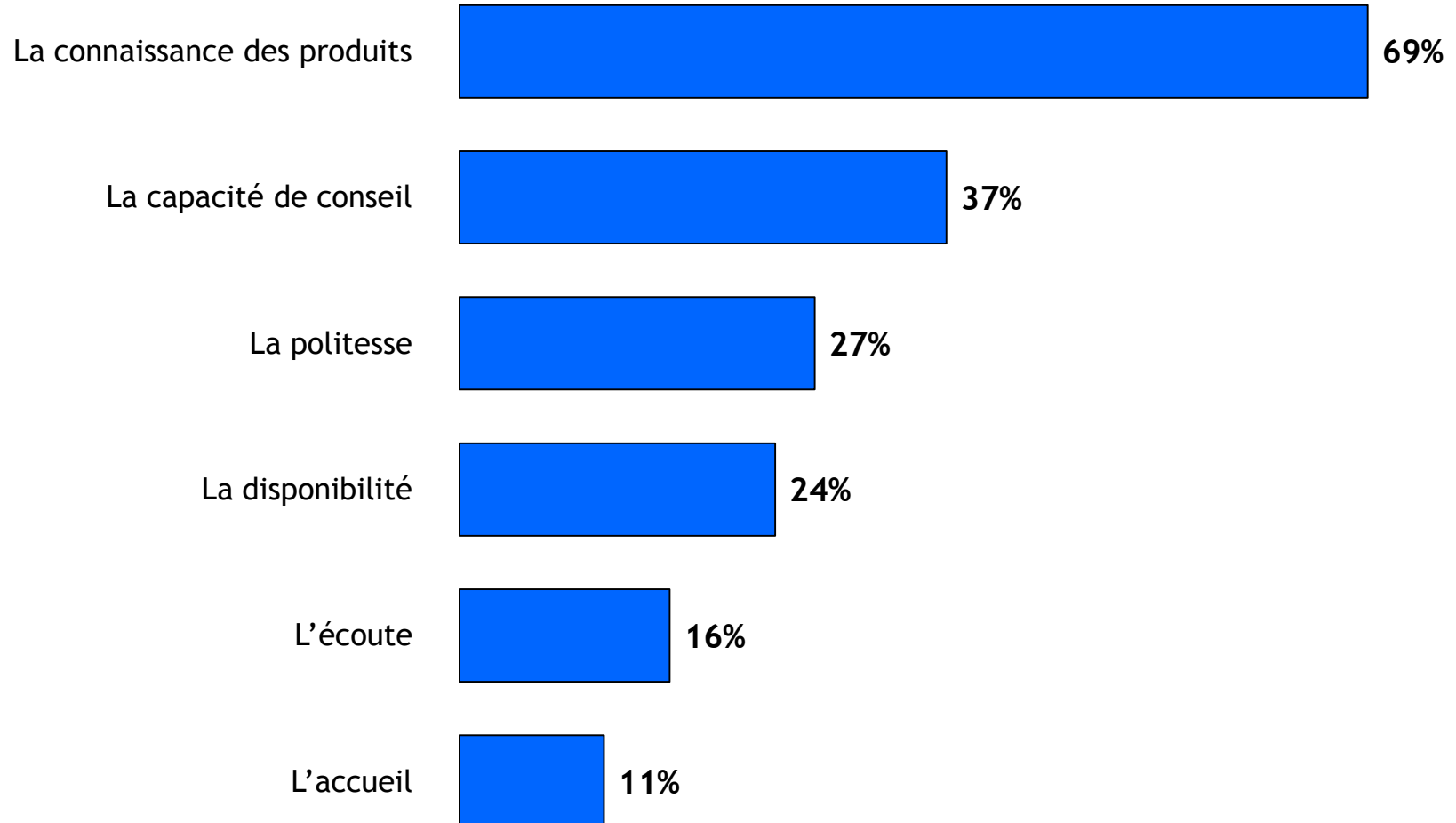
Base : question posée aux personnes indiquant solliciter systématiquement ou souvent un vendeur soit 14% de l'échantillon

Question : Pour quelles raisons ne sollicitez-vous pas un vendeur ?

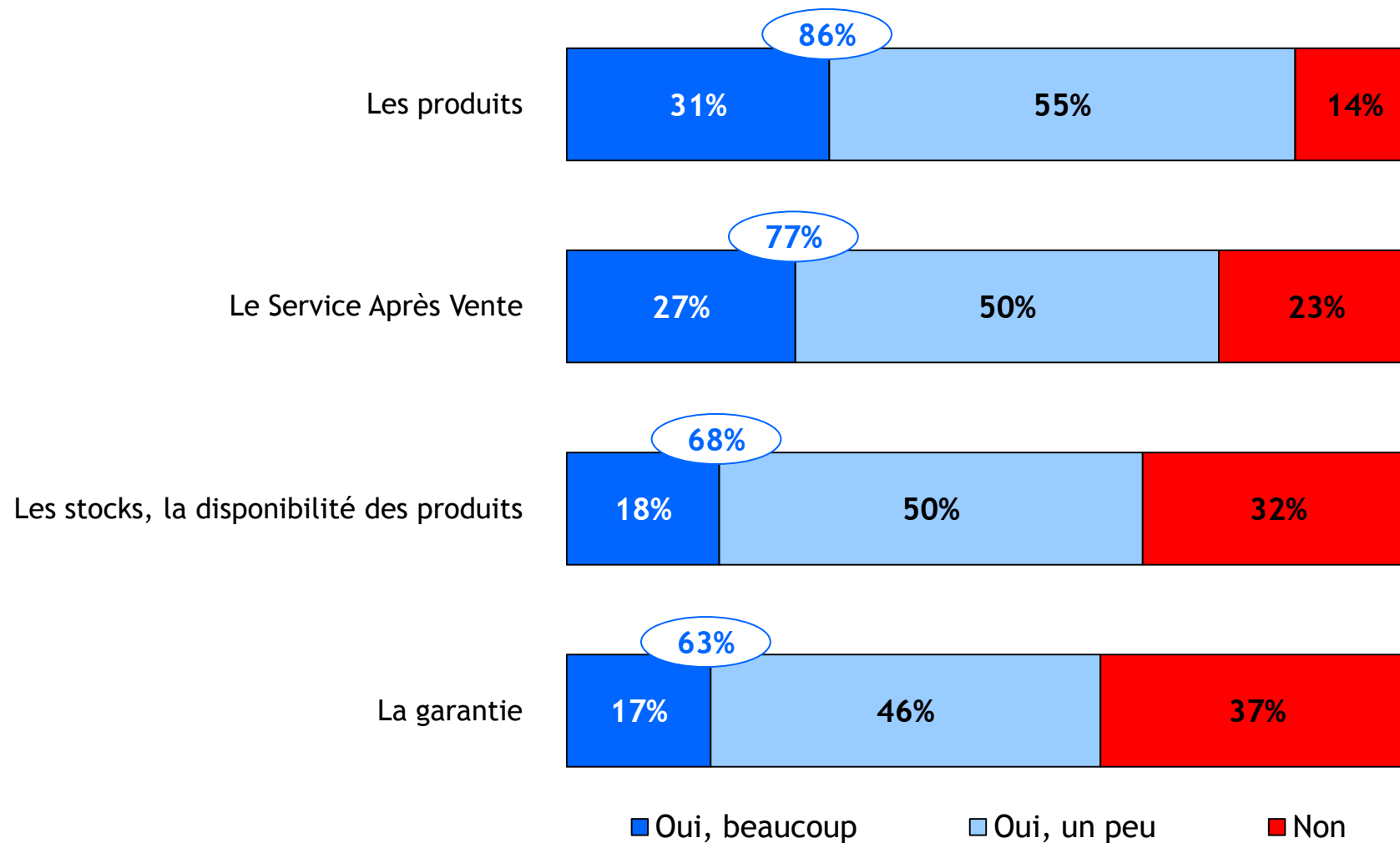


Base : question posée aux personnes indiquant solliciter rarement ou jamais un vendeur soit 86% de l'échantillon

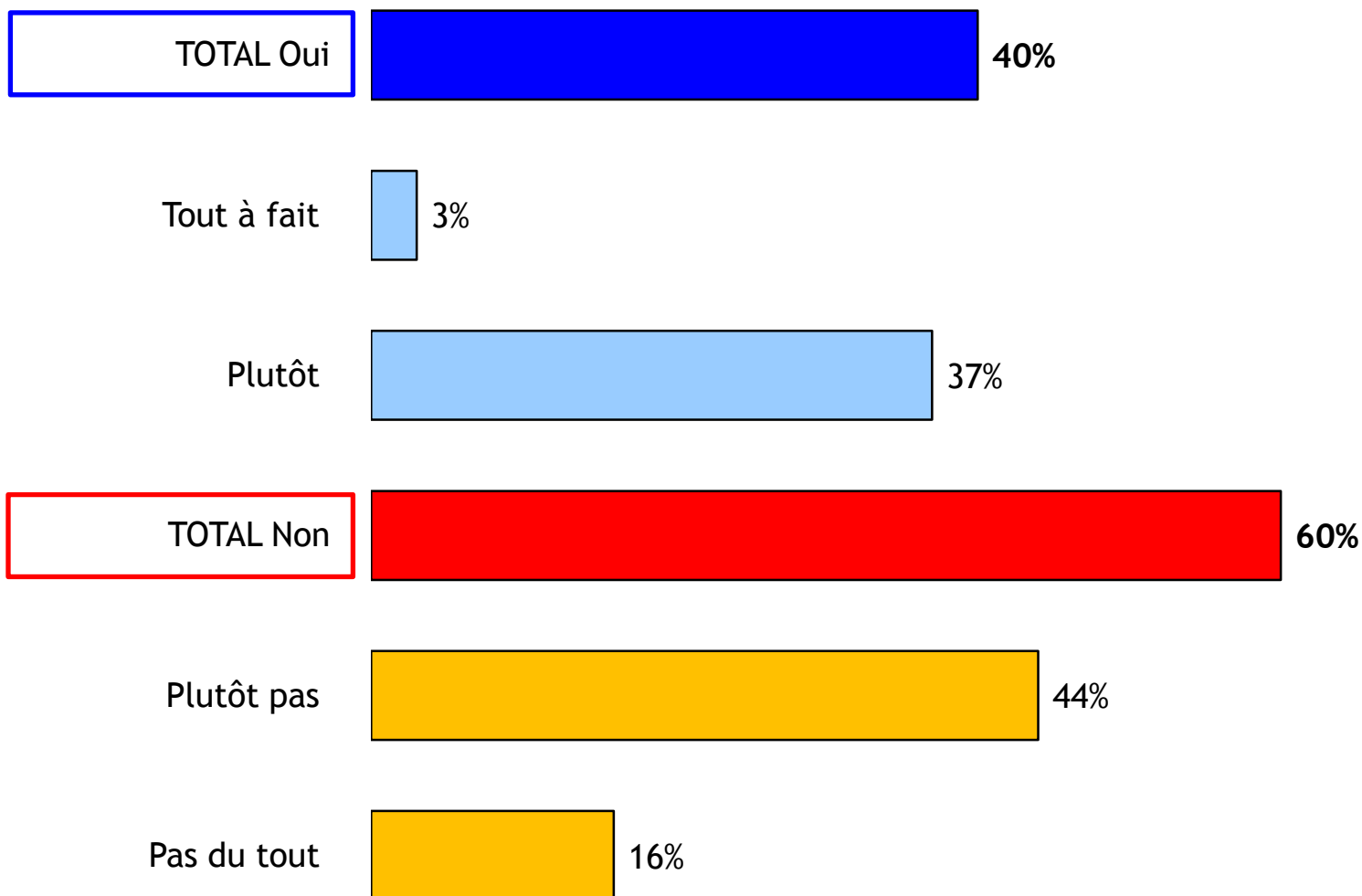
Question : Parmi les qualités suivantes, lesquelles attendez-vous en priorité chez un vendeur ?



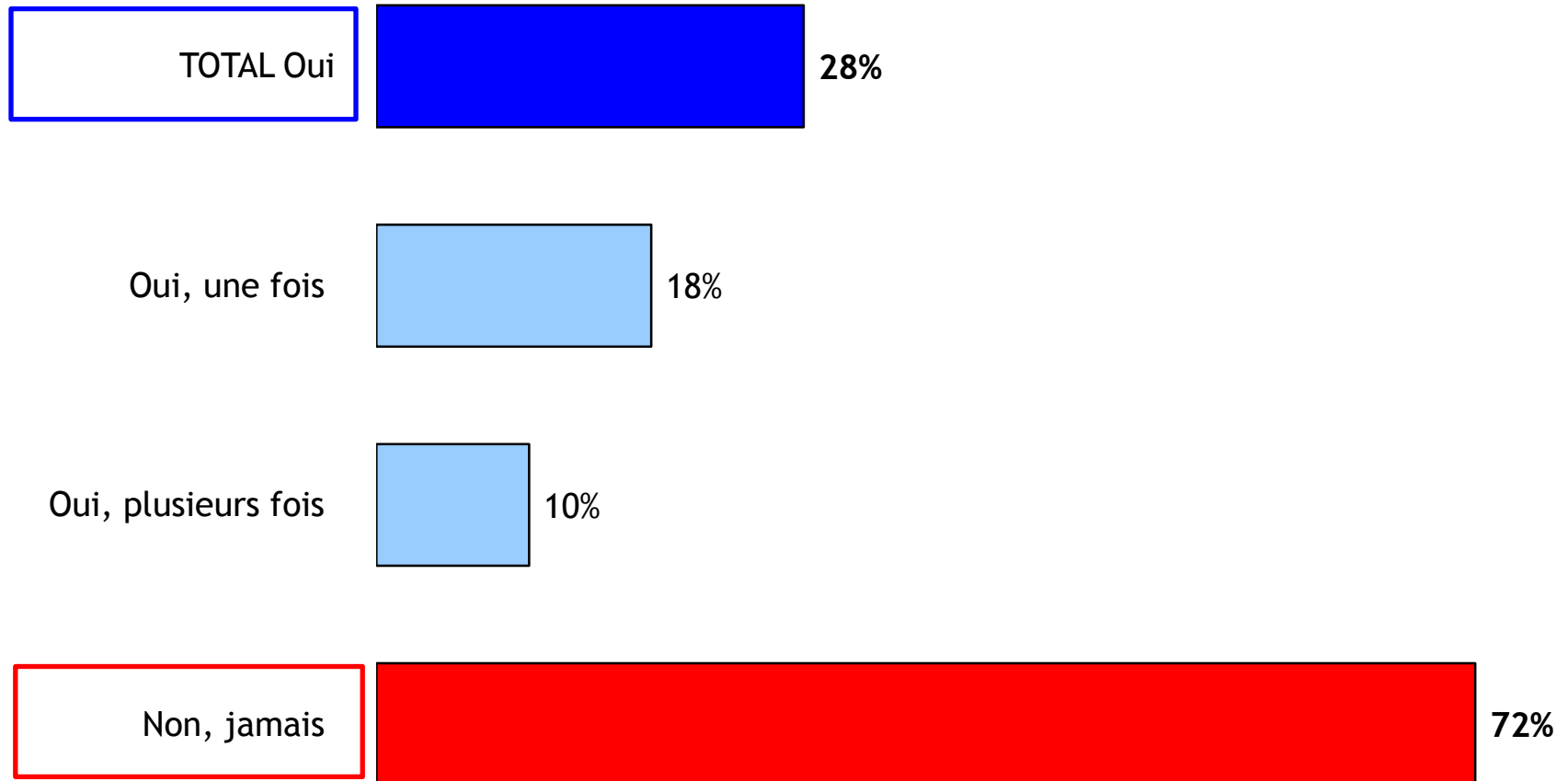
Question : D'une manière générale, diriez-vous que les vendeurs manquent d'information sur ... ?



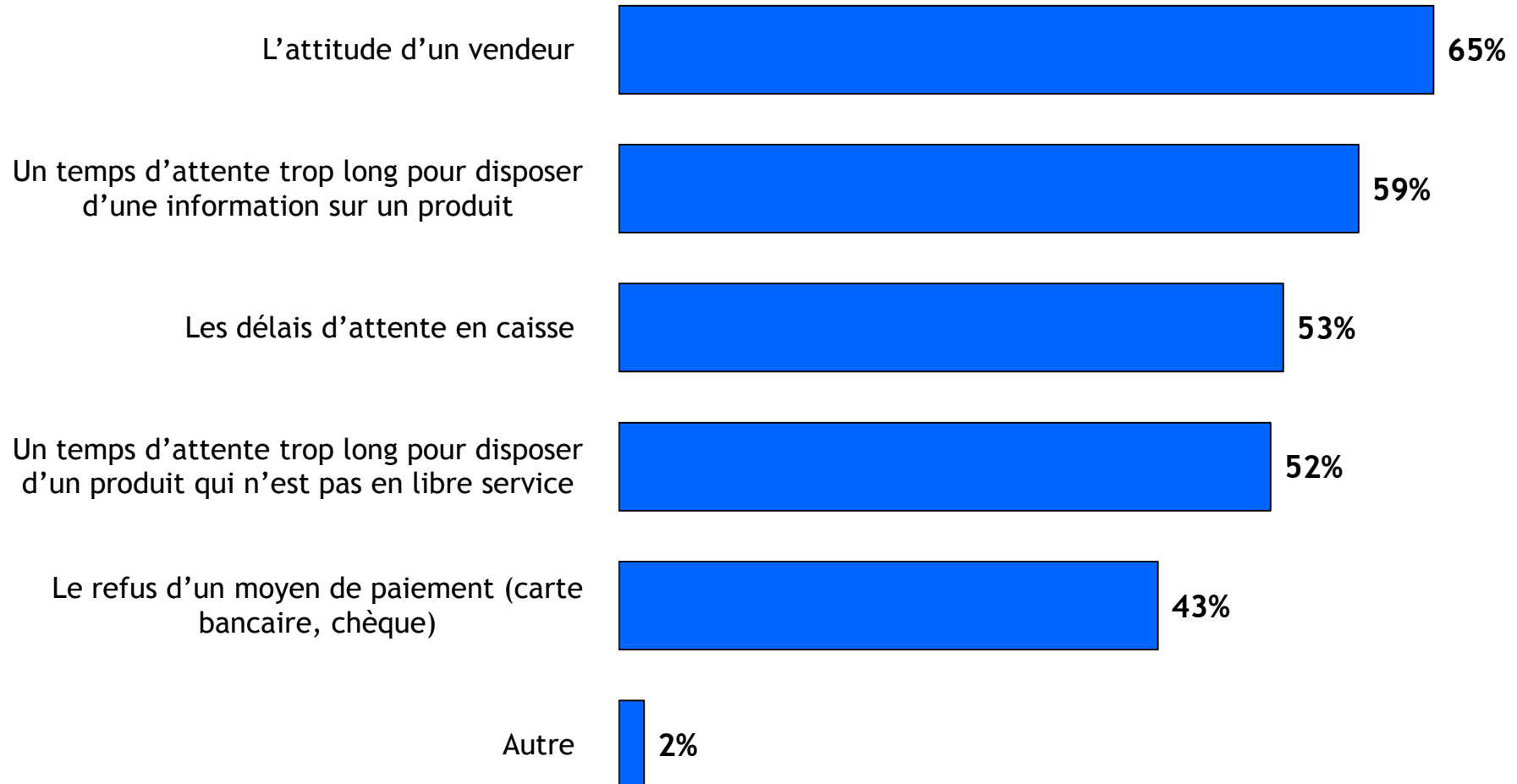
Question : *D'une manière générale, lors de vos achats en magasin, diriez-vous que le vendeur influence tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout votre choix de produit ?*



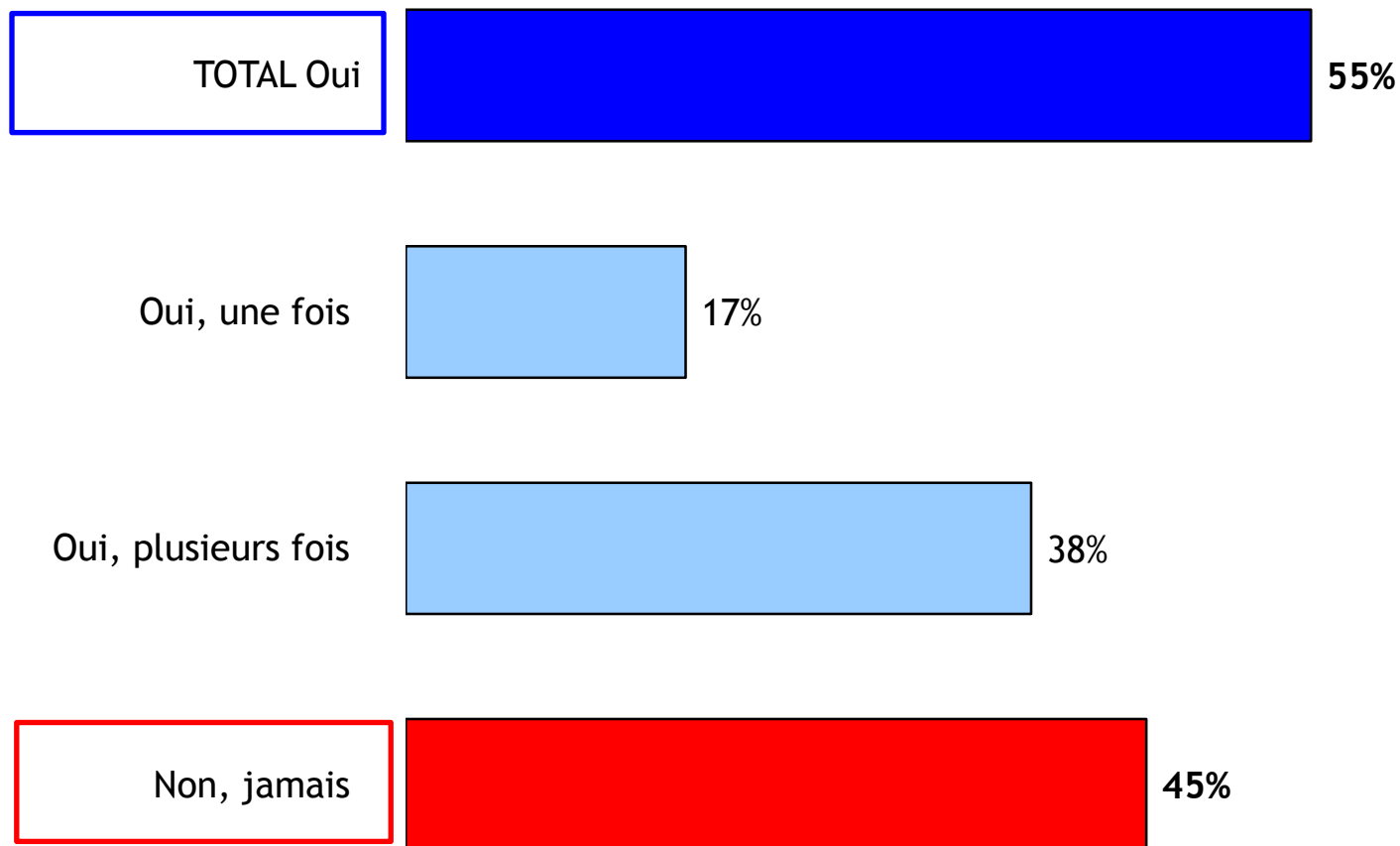
Question : Vous est-il déjà arrivé d'acheter un produit dont vous n'aviez pas l'utilité à cause d'un vendeur particulièrement efficace ?



Question : Quelles sont les raisons qui peuvent vous inciter à abandonner un achat ?

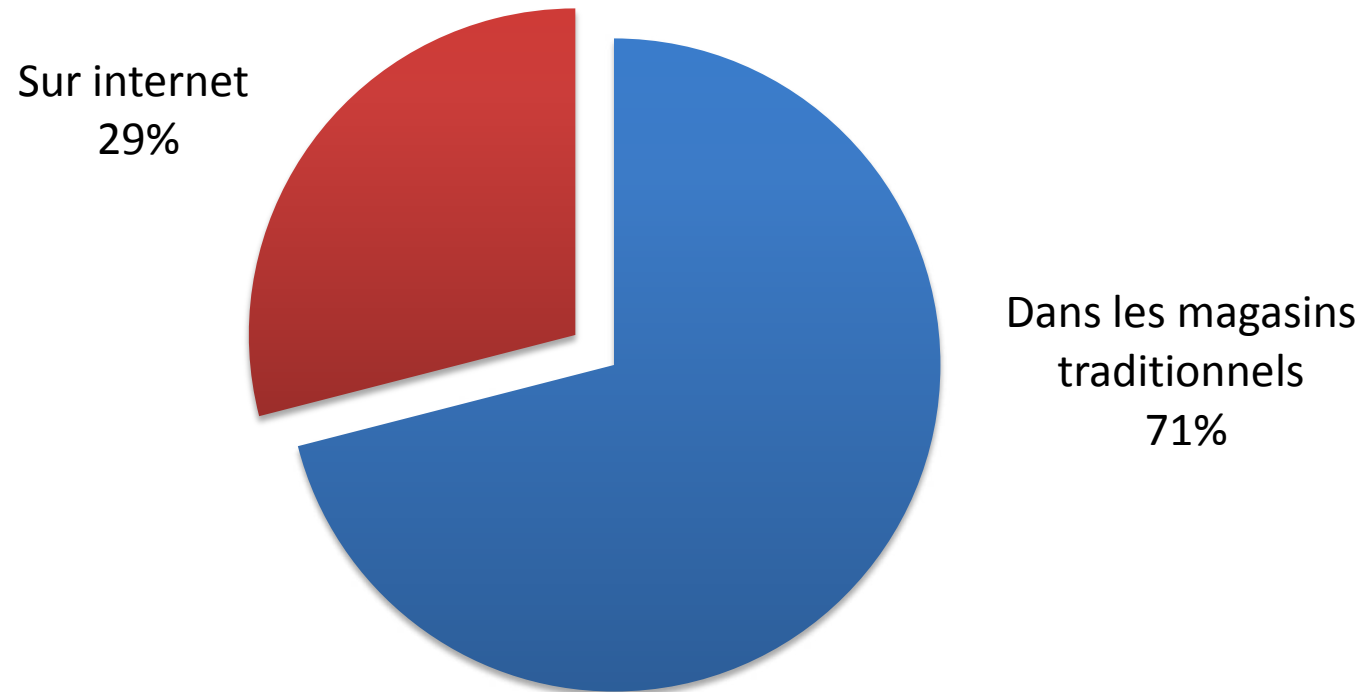


Question : Et vous est-il déjà arrivé de ne pas acheter un produit dont vous aviez envie à cause d'un vendeur ?



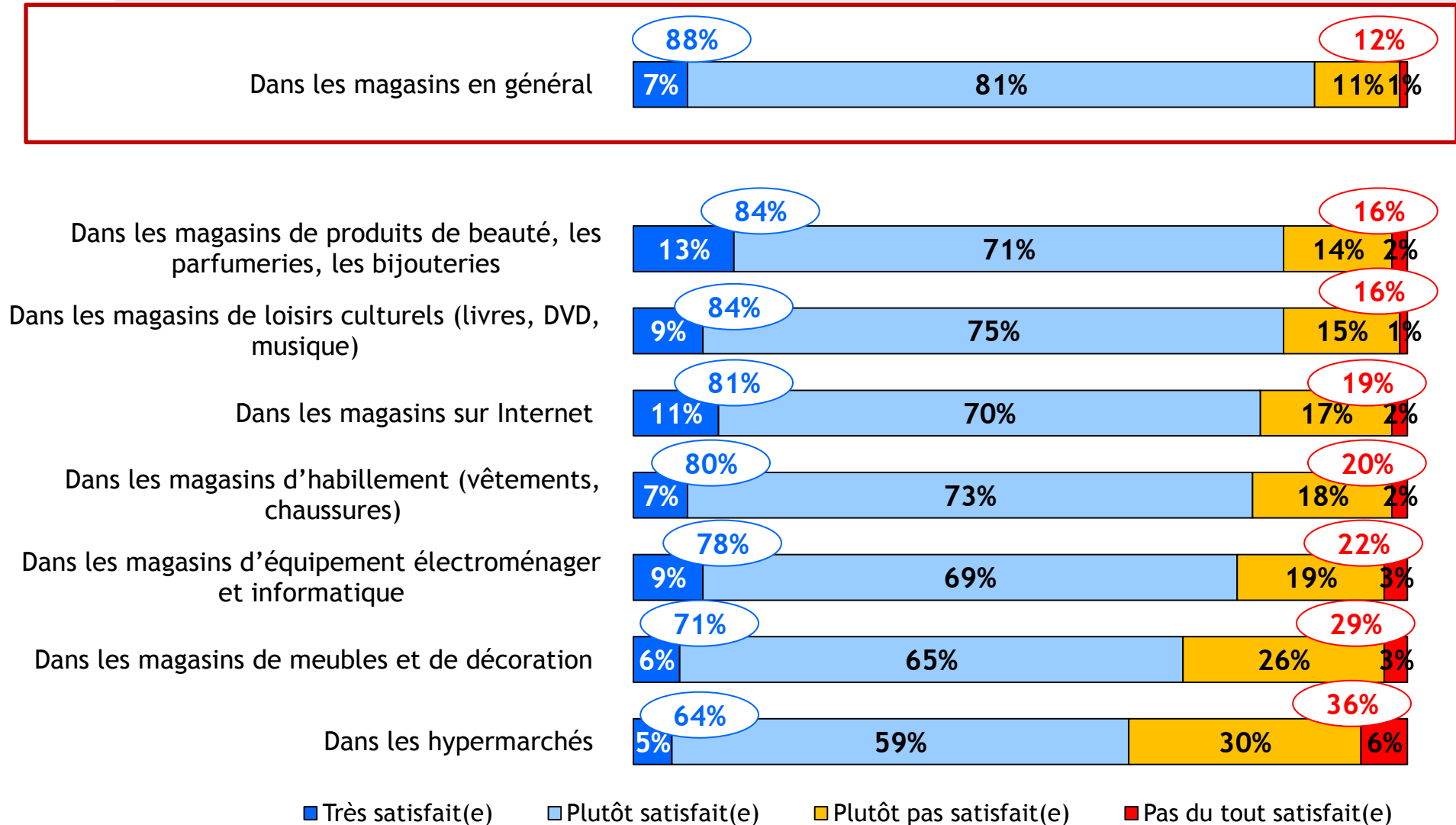
B | La satisfaction à l'égard de la qualité de service en France

Question : Lors de vos achats, où trouvez-vous la meilleure qualité de service ?



La satisfaction générale à l'égard de la qualité du service

Question : De manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité du service dans chacun des types de magasin suivants ?



La satisfaction détaillée à l'égard de la qualité de service selon les différents types de magasin

Question : Et plus précisément, êtes-vous satisfait des différents aspects de la qualité de service dans chacun des types de magasin suivants ?

- Récapitulatif comparatif total « satisfait » -

	Les magasins en général	Dans les magasins d'habillement (vêtements, chaussures)	Dans les magasins de loisirs culturels (livres, DVD, musique)	Dans les magasins d'équipement électroménager et informatique	Dans les magasins de produits de beauté, les parfumeries, les bijouteries	Dans les magasins de meubles et de décoration	Dans les magasins sur Internet	Dans les hypermarchés
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Les horaires d'ouverture	87	87	90	88	89	87	98	92
La disponibilité des produits	76	75	85	71	89	64	85	78
L'orientation dans les rayons	68	80	79	84	83	77	NP	68
L'information sur les produits	59	57	76	62	63	56	75	57
Les prix pratiqués	45	49	53	50	40	44	88	59
L'attente aux caisses pour payer	45	74	64	71	81	74	96	34

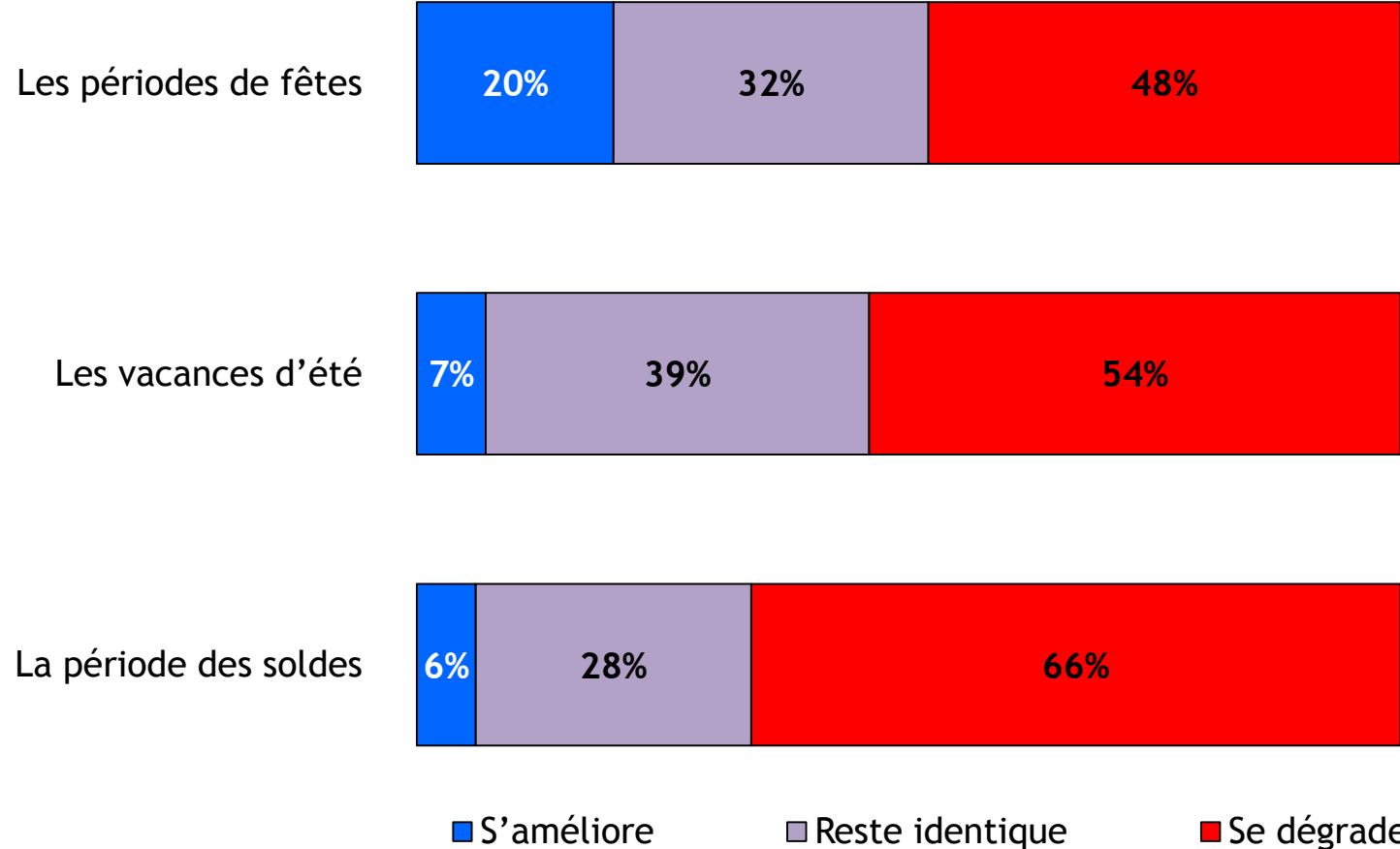
Question : Et êtes-vous satisfait des qualités suivantes des vendeurs dans chacun des types de magasin suivants ?

- Récapitulatif comparatif total « satisfait » -

	Les magasins en général
	(%)
L'accueil	80
La politesse	77
La disponibilité	64
L'écoute	62
La capacité de conseil	56
La connaissance des produits	54

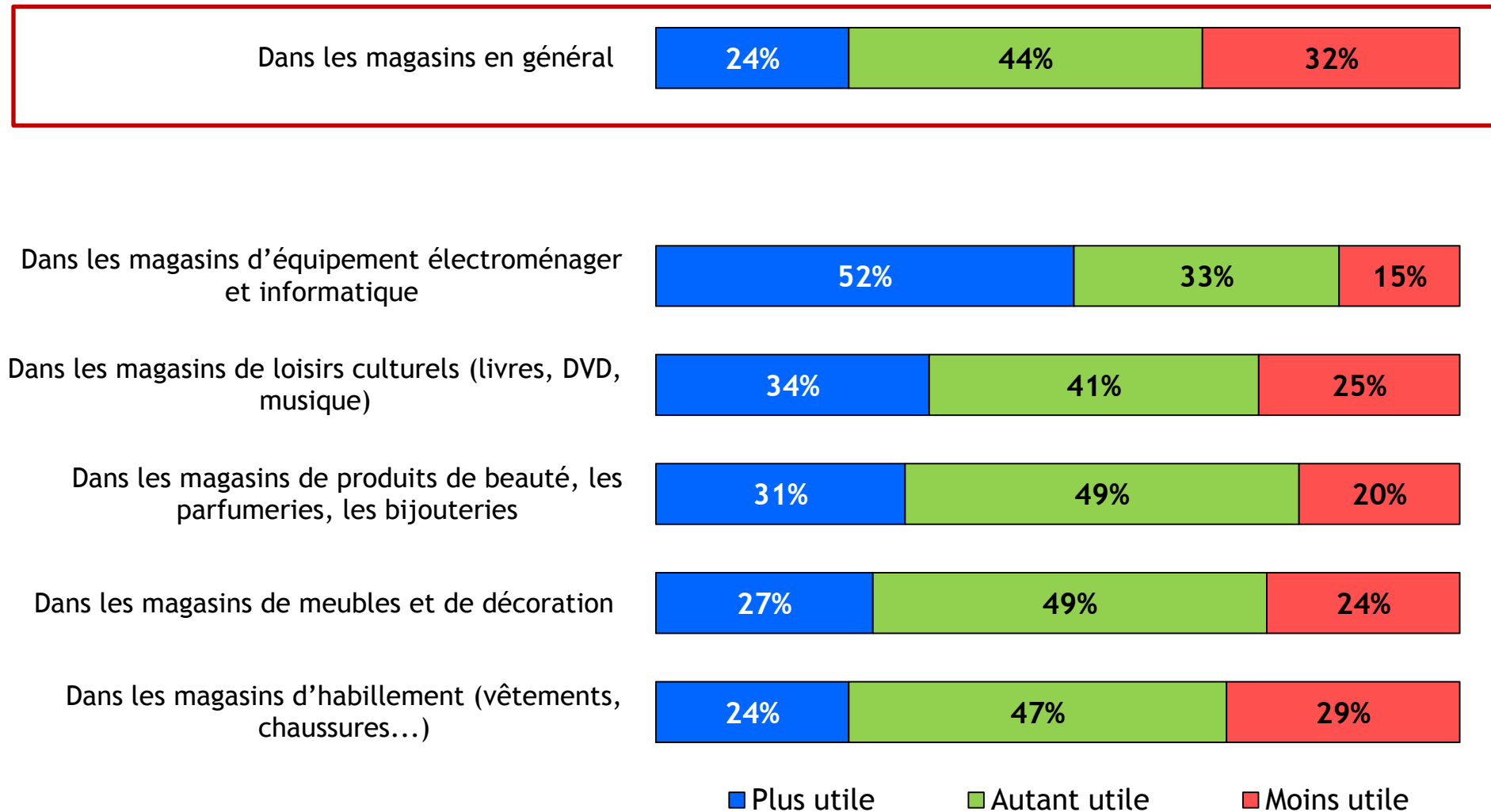
Dans les magasins d'habillement (vêtements, chaussures)	Dans les magasins de loisirs culturels (livres, DVD, musique)	Dans les magasins d'équipement électroménager et informatique	Dans les magasins de produits de beauté, les parfumeries, les bijouteries	Dans les magasins de meubles et de décoration	Dans les hypermarchés
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
84	85	82	91	82	65
84	87	86	91	85	70
76	72	65	87	67	48
76	82	74	87	74	49
71	79	68	86	69	44
75	80	69	86	72	44

Question : Diriez-vous que la qualité des services dans les magasins s'améliore, se dégrade ou reste identique pendant... ?



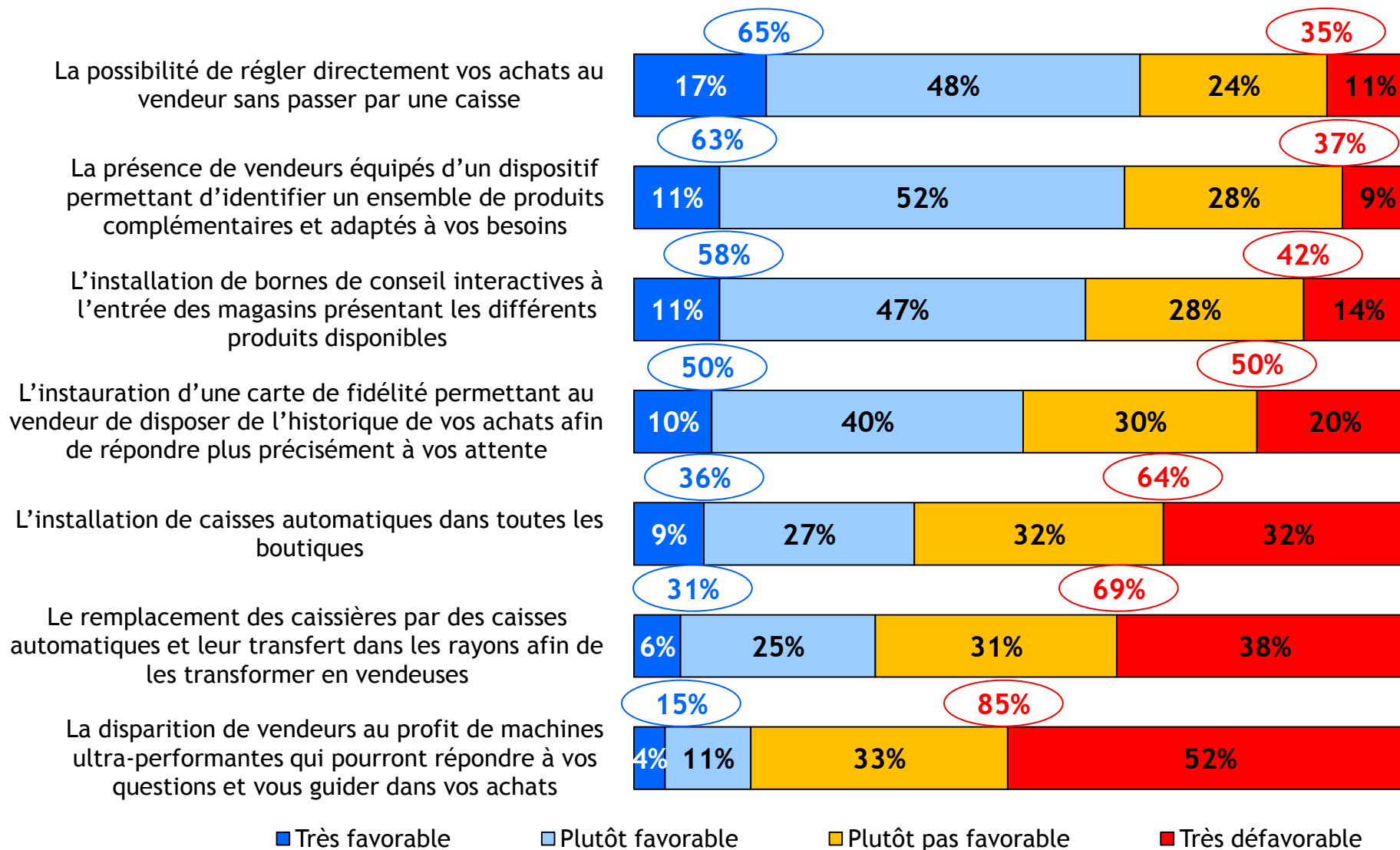
C | Les attentes à l'égard des nouveaux services dans le commerce

Question : Dans quelques années, estimez-vous que la présence de vendeurs dans chacun des types de magasins suivants sera plus, moins ou autant utile qu'aujourd'hui pour accompagner les clients dans leurs achats ?



L'adhésion à différentes propositions de services dans les magasins

Question : *Et êtes-vous favorable ou pas favorable à... ?*



Question : Seriez-vous favorable ou pas favorable à chacune des initiatives suivantes ?

