

Les dossiers GRANDE CONSO



J'ai testé... Walmart drive

[MAI 2014]

Au sommaire

LE CONTEXTE

L'OFFRE

LA PRÉPARATION DE LA COMMANDE

LA COMMANDE-TEST

LE RETRAIT

CONCLUSION

A Denver

LE CONTEXTE

Denver, le test

Début 2014, Walmart a fait de Denver, Colorado, sa zone test pour le e-commerce alimentaire sous la marque Walmart To Go. Le groupe américain propose en fait à la fois la livraison à domicile ("Delivery Service") et le retrait-drive ("Grocery Pickup"). Comme en France, le retrait de la commande est gratuit. Tandis que la livraison à domicile est payante : 7 dollars. Les prix des produits on-line sont identiques à ceux en points de vente.

Initialement, le service a été testé dans 11 magasins (où est effectuée la préparation de commande). Depuis, il a été déployé dans 18 autres points de vente.

En parallèle, Walmart va prochainement tester une organisation en drive-entrepôt (façon Chronodrive) dans son fief de Bentoville, Arkansas.

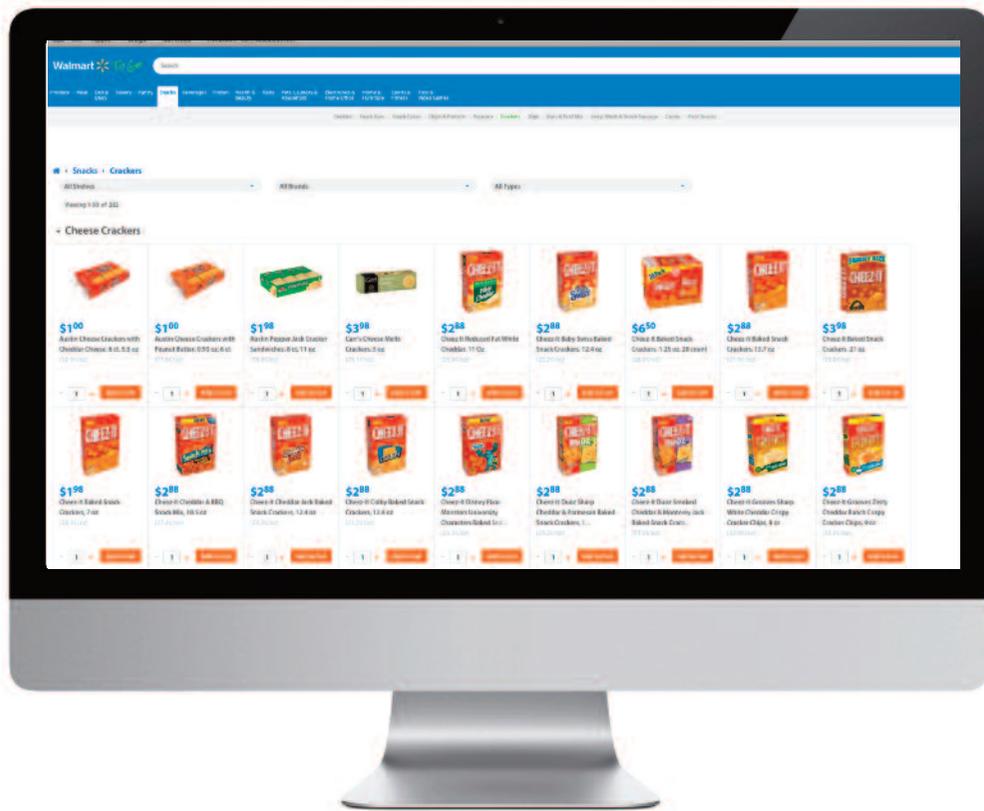
A noter que le service Walmart To Go est clairement dissocié du service e-commerce non-al classique Walmart.com.



Walmart  ToGo



L'OFFRE (PRODUITS)



Majoritairement non-al

A Denver, Walmart propose environ 35 000 références. Toutes ces références sont présentes en magasin où le picking est réalisé. A l'inverse, toute l'offre des magasins n'est pas répliquée on-line (un tiers de l'assortiment seulement).

L'offre de Walmart To Go par rayon

Fruits & veg.	317 réfs.
Meat	409 réfs.
Deli & Dairy	1 777 réfs.
Bread	354 réfs.
Pantry	5 973 réfs.
Snacks	2 432 réfs.
Beverages	2 282 réfs.
Frozen	2 088 réfs.
Health & Beauty	9 517 réfs.
Baby	1 021 réfs.
Pets, Laundry, Households	3 703 réfs.
Electronics & home office	1 144 réfs.
Home & furniture	2 708 réfs.
Sports & fitness	852 réfs.
Toys and video games	387 réfs.

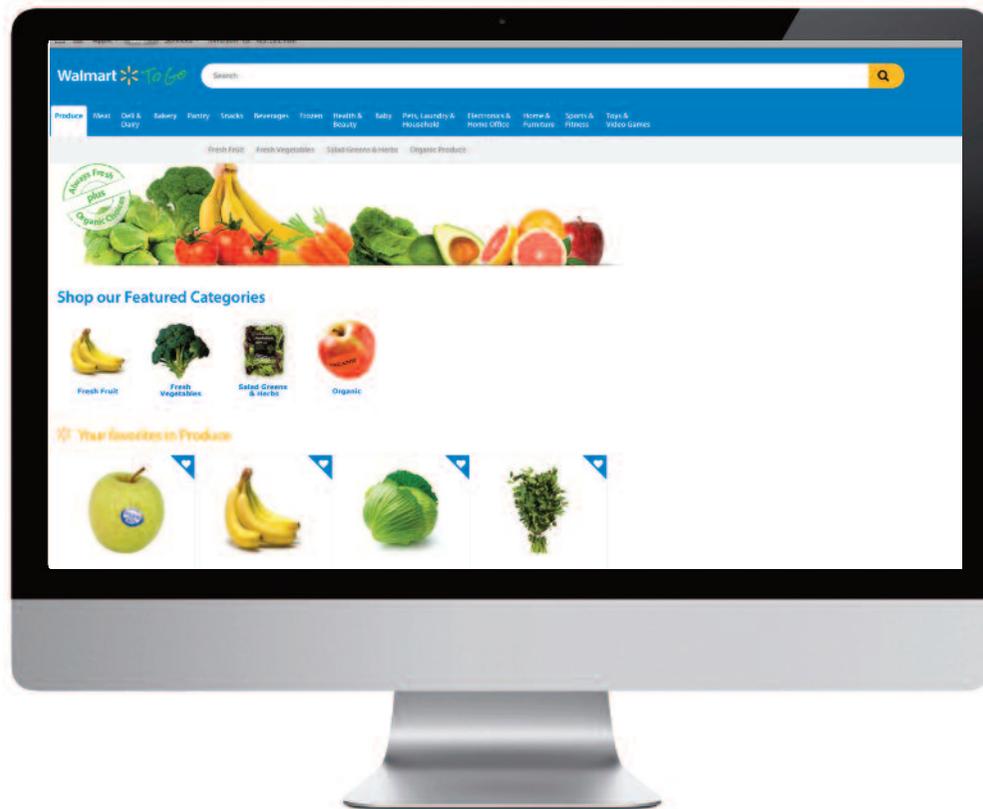
Part de l'alimentaire

42 %

Part du frais

8,5 %**34 964 réfs.**

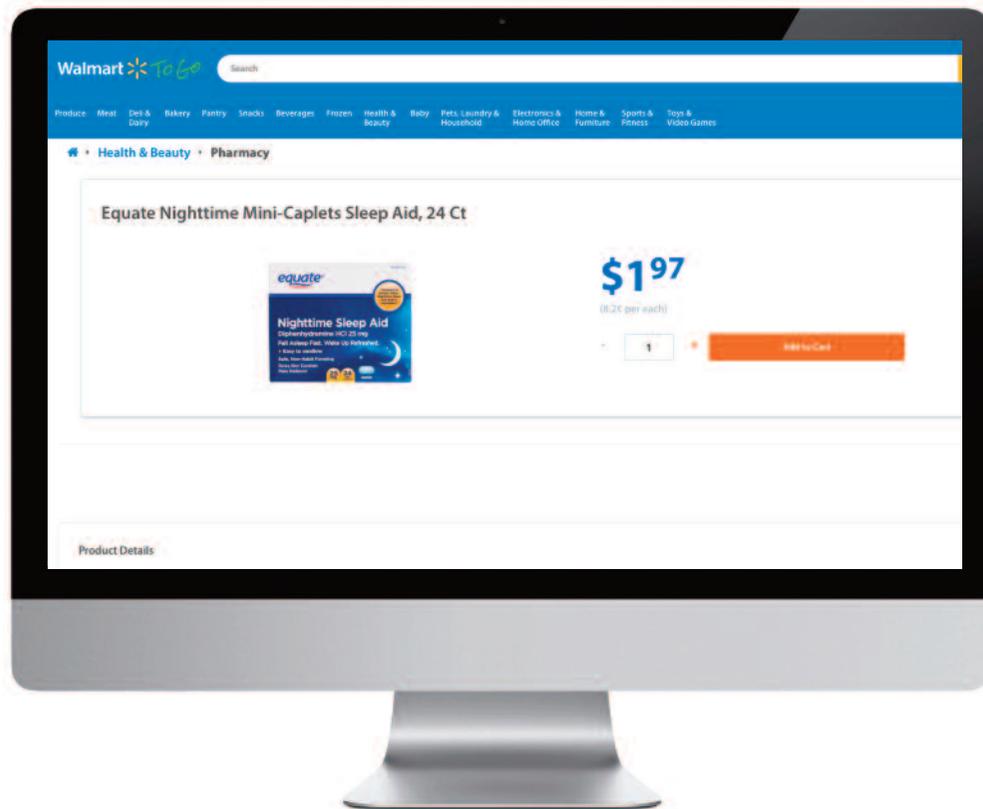
L'OFFRE (PRODUITS)



Mise en avant qualitative des produits

L'interface Walmart est au-dessus de la moyenne des services clic&collect alimentaires aux Etats-Unis. La création graphique a privilégié la sobriété et les produits sont soigneusement mis en scène.

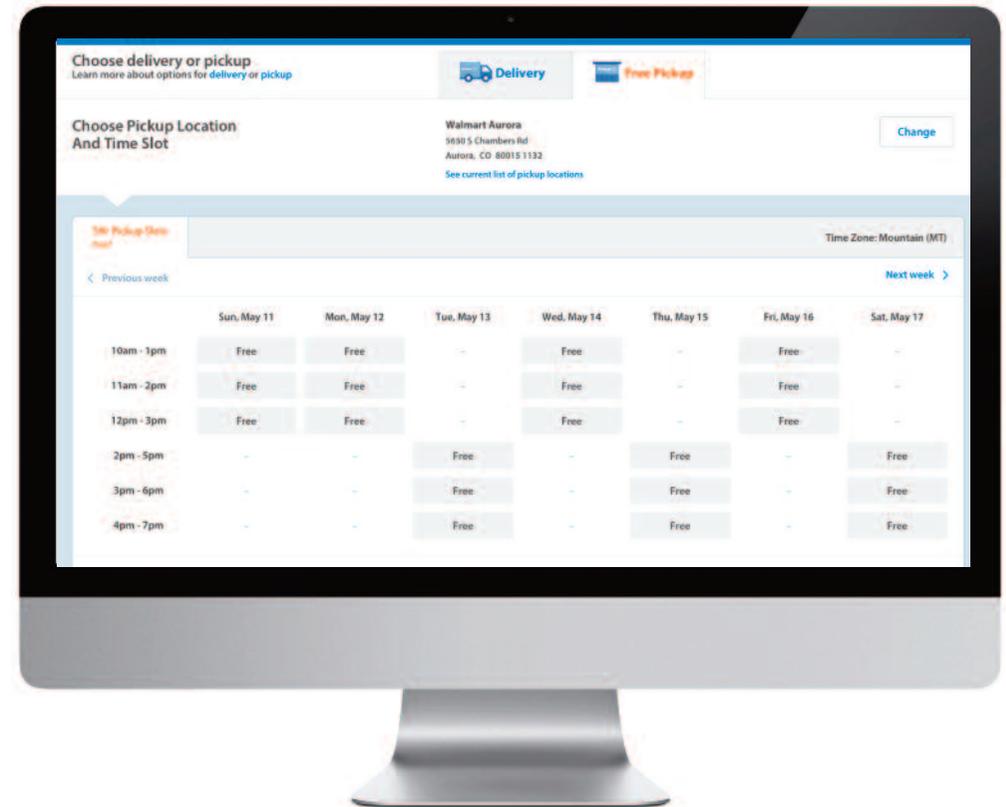
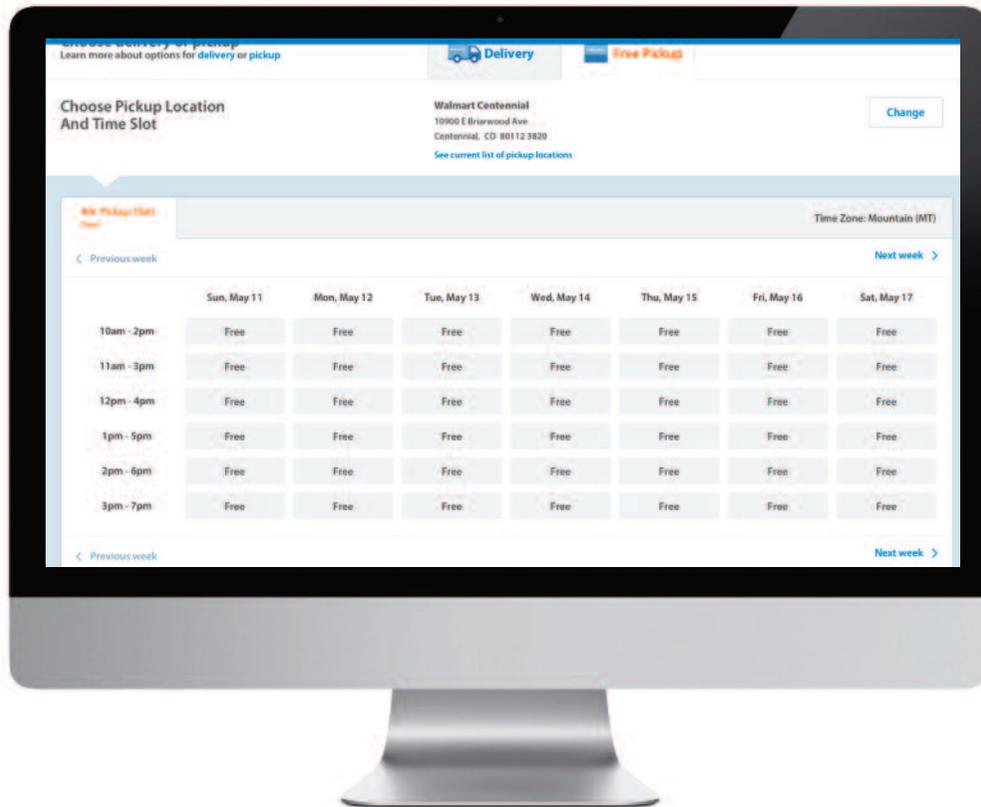
L'OFFRE (PRODUITS)



Près de 2 000 médicaments disponibles !

C'est une aspérité frappante de l'offre : un large choix de médicaments disponibles en ligne (comme en magasins d'ailleurs / spécificité américaine). Ici, à Denver, Walmart propose par exemple 1 964 références sur son service drive.

L'OFFRE (SERVICE)



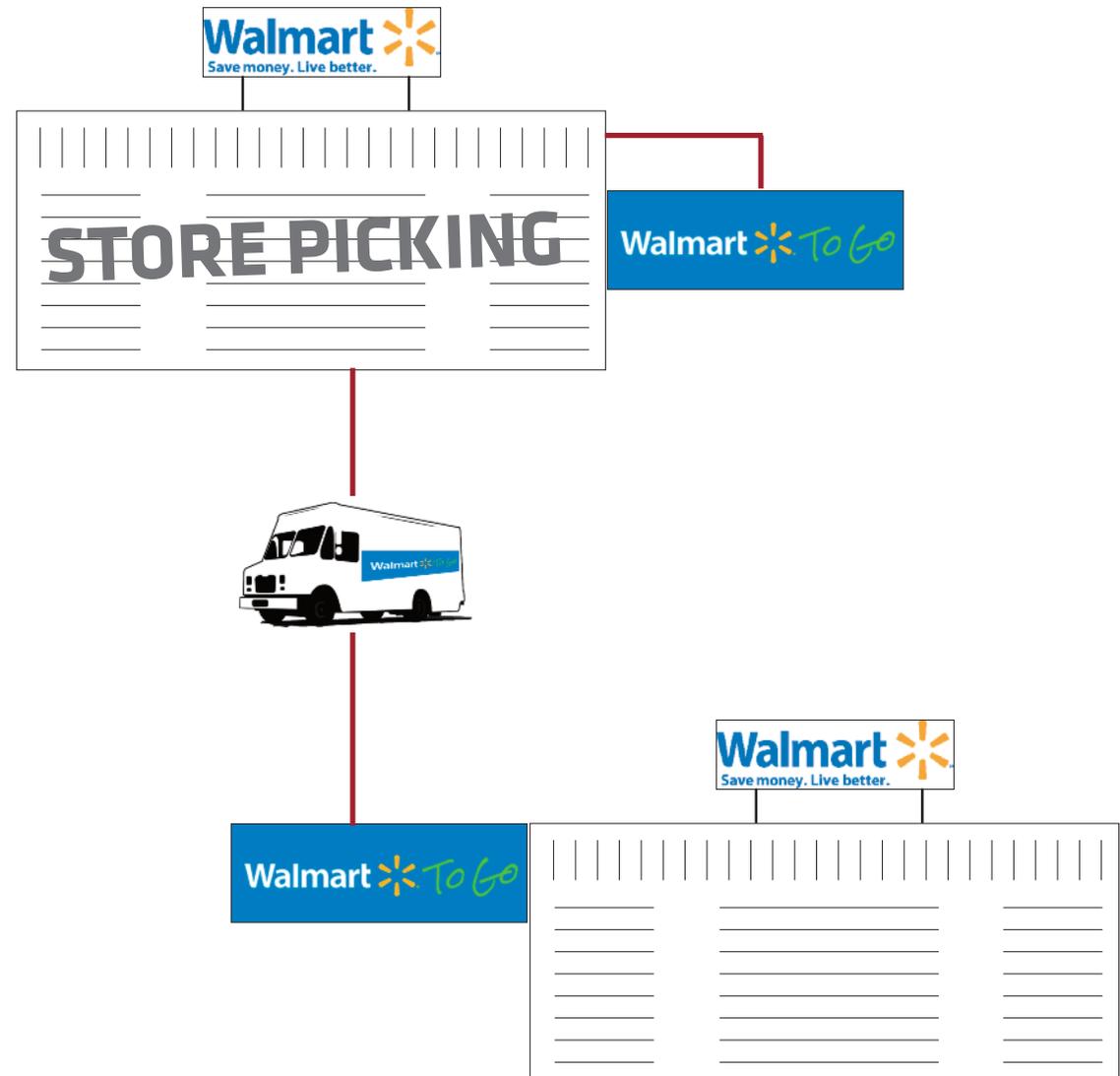
Disponibilité en A pour B
(et pas en continu)

Sur la disponibilité de la commande, Walmart est (très) loin du service "à la française". Le retrait n'est en effet possible que le lendemain de la commande (très probablement pour consolider un maximum de commandes et optimiser le picking en magasin, voir page suivante). Et selon les magasins, les plages de retrait (3 h) sont différentes. Ceux qui préparent les commandes permettent un retrait sur toute la journée (à gauche). Tandis que ceux qui ne sont que des points de retrait fonctionnent sur des demi-journées, différentes selon les jours (à droite).

LA PRÉPARATION DE COMMANDE

Du store-picking et de “l'étoile”

A Denver, Walmart a fait le choix de la préparation en magasin. Mais y a rajouté une dose d'organisation “en étoile”. Certains magasins préparent en effet les commandes pour les points de retraits d'autres Walmart de la ville, via les camions qui assurent également la livraison à domicile.



LA PRÉPARATION DE COMMANDE

La préparation en magasin est effectuée sur un mode multi-commandes. En témoignent ce chariot et ces bacs.

De même, la surface de vente est manifestement découpée en univers pour le picking afin qu'un préparateur n'ait pas à parcourir tout le magasin. Pour preuve, le nombre important de sacs dans la commande test (page 13).



LA PRÉPARATION DE COMMANDE

Pour organiser la préparation, les magasins et les produits ont été géolocalisés. Chaque allée porte un numéro. Et au sein de chaque allée, chaque élément a également été codifié (voir page suivante). Charge ensuite au préparateur de trouver le produit (qui n'a donc pas d'adresse unique).



LA PRÉPARATION DE COMMANDE

Ici, le 5^e élément de l'allée A32.



VIENT DE PARAÎTRE

DIXIÈME ÉDITION DES Tranches de vie commerciale, par Olivier Dauvers



“ Personne ne regarde les magasins comme lui... Et, surtout, n'ose le raconter... ”

Nouvelle édition **2014**,
84 pages.

Olivier Dauvers vous fait partager une année à visiter les magasins, décoder les stratégies des enseignes, épilucher les prospectus.

A LIRE : Mois par mois, le bêtisier complet de l'année avec les nouvelles enseignes, les bonnes et mauvaises pratiques merchandising, les initiatives marketing, etc. Le tout illustré d'exemples 100 % terrain !



“Un excellent exercice de Penser Client”



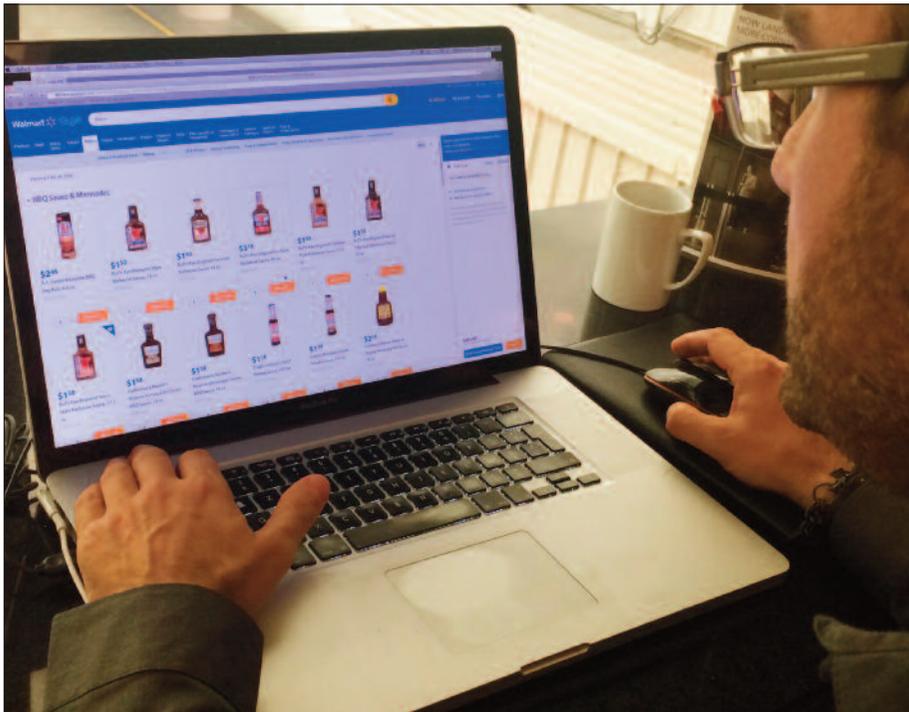
Disponible sur
www.olivierdauvers.fr /rubrique Shop
ou par mail florence.taillefer@editionsdauvers.fr

Prix : 22 € TTC - Dégressif pour commande en nombre (à partir de 8 € / ex)



L'éditeur-expert
Grande Conso

LA COMMANDE TEST



Une commande qui couvre l'ensemble du PDV

La commande test est volontairement la plus large possible. Elle couvre un maximum de rayons, incluant par exemple des fruits et légumes, du frais industriel, de l'épicerie, des surgelés mais également de l'hygiène, de la droguerie, un somnifère, des articles de sport, de l'équipement de la maison, etc.

Triple objectif : 1) atteindre un nombre d'articles suffisant pour avoir une vision significative des ruptures ; 2) juger de la qualité des produits "sensibles" comme les fruits et légumes ; 3) comprendre l'éventuel zonage du magasin pour le picking. En effet, le nombre et la nature des articles dans chaque sac permettent, a posteriori, de reconstituer le picking.

LA COMMANDE TEST



Substitution : d'office !

Comme dans toute organisation basée sur le store-picking, la rupture est une problématique majeure de la préparation de commande. Walmart ne dispose en effet pas de l'état des stocks précis en magasin. Surtout qu'à Denver, le choix du magasin ne s'effectue qu'après avoir passé sa commande. Conséquence : l'acceptation de la substitution est cochée d'office. Idée intéressante néanmoins : le client peut accepter la substitution pour certains produits et pas pour d'autres.

LA COMMANDE TEST

Hello Olivier,

Thank you for your order, please see details below on the final items picked up.

Your order No. **36456981**Pickup date: **Sunday 11 May**Pickup time: **7:11 AM**Pickup address: **601 Englewood Parkway****Englewood****CO****80110 2374****Unavailable Items:**We are sorry, but the following items were not available at the time your order was picked. You have **NOT been charged** for these items.

Item	Qty	Price(\$)	Charge(\$)
Elegant Expressions Warming Oil, Rose	1		Not Charged
Mainstays Wood Turner	1		Not Charged

Substituted Items:We are very sorry, but some of the items you ordered had to be substituted. Please note, if the substituted item(s) are more expensive than the one(s) you ordered, **we'll always charge the lower amount.**

Ordered Item	Qty	Price(\$)	Original Amount(\$)	Substituted Item	Qty	Price(\$)	Final Charge(\$)
Trojan Stimulations Ultra Ribbed Premium Lubricant Condoms, 3ct	1	2.94	2.94	Trojan Lubricated Condoms Pleasure Pack, 3ct	1	2.94	2.94
Dole Chunks Tropical Gold All Natural Pineapple, 16 oz	1	2.96	2.96	Dole Wildly Nutritious Tropical Medley Mixed Fruit, 16 oz	1	2.96	2.96
Better Homes and Gardens Lid Cover, Red Sedona	1	9.97	9.97	Better Homes and Gardens Extra Soft Lid Cover	1	8.97	8.97
California Farmers Market Eggs, 12 ct	1	1.84	1.84	California Farmers Market Large Grade AA Eggs, 12 ct	1	1.84	1.84
Johnsonville Smoked Brats, 14 oz	1	2.98	2.98	Johnsonville Sausage: Cheddar Brats, 19.76 Oz	1	2.98	2.98
Mainstays Sink Caddy, Stainless Steel	1	6.97	6.97	Rubbermaid Antimicrobial Dish Drainer, Large, Black	1	6.97	6.97
Gardner Bender 8" Cable Tie, 45 lb, UVB, 100pk	1	2.97	2.97	Gardner Bender 8" Cable Tie, 45 lb, Green, 100pk	1	2.97	2.97
Yoplait Go-Gurt Twisted Strawberry Mango Tango Portable Low Fat Yogurt, 2.25 oz, 8 count	1	2.48	2.48	Yoplait Nickelodeon Spongebob Squarepants Strawberry Rip tide & Bikini Bottom Berry Go-Gurt Yogurt, 8ct	1	2.48	2.48
Tree Top Strawberry Apple Sauce, 3.2 oz, 4 ct	1	1.98	1.98	Tree Top Cinnamon Apple Sauce, 3.2 oz, 4 count	1	1.98	1.98

Your Shopping List

Item	Qty	Price(\$)	Charge(\$)
Bananas, 1 lb	2	0.53	1.06
Large Golden Apples, 1 lb	1	1.27	1.27
Green Cabbage, each	1	0.67	0.67
Dove White 1/4 Moisturizing Lotion Travel Size Beauty Bar, 2.6oz	1	0.97	0.97
Alpo Prime Cuts In Gravy Stew With Beef & Vegetables Dog Food, 13.2 oz	1	0.64	0.64
Bulle-Eye Regional Texas Style Barbecue Sauce, 17.5 oz	1	1.50	1.50
Wilson Tennis Balls 24 Can	1	2.18	2.18
Italian Parsley, 1 bunch	1	0.58	0.58
2.75" Tees, Natural, 90ct	1	3.00	3.00
Beech Nut Peaches Stage 1 Baby Food, 2.5 oz	1	0.46	0.46
Aquafresh Cavity Protection Toothpaste, 6.4oz	1	1.67	1.67
El Monterey Beef & Bean XX Large Burrito, 10 Oz	1	1.00	1.00
Crystal Farms Mozzarella Cheese, 8 oz	1	2.52	2.52
Great Value Hamburger Buns, 8ct	1	1.28	1.28
Great Value Distilled Water, 1 Gal	4	0.88	3.52
RAWLINGS 9" TEEBALL GLOVE	1	7.97	7.97
Equate Sleep Aid Tablets, 32 Ct	1	4.00	4.00
Craisins Cherry Dried Cranberries, 5 oz	1	1.88	1.88
Great Value Bathroom Tissue Rolls, 1000 sheets, 4 rolls	1	2.88	2.88
Subtotal:			\$73.14

Sur 30 articles, 11 incidents

Deux produits en rupture et non remplacés.

Neuf produits en rupture et remplacés par des produits jugés comme équivalents.

Parfois, la substitution est contestable. Comme cette compote pomme/fraise devenue une compote de pomme aromatisée à la cannelle.

A noter une idée intéressante dans la présentation : figurent le prix original de l'article commandé, le prix du produit livré et le prix réellement facturé (jamais supérieur à la commande).

LA COMMANDE TEST

Qualité des fruits et légumes

Rien à dire sur la qualité des fruits et légumes commandés. Le persil était bien frais (cette herbe peut facilement trahir une conservation approximative), le chou ferme, les bananes et les pommes choisies avec soin.



LA COMMANDE TEST



14 sacs (pour 30 produits)

A en juger par le nombre de sacs (et les produits présents à l'intérieur de chacun), le magasin est "zonné" pour raccourcir le temps de préparation. C'est d'ailleurs aussi pour cette raison de zonage (et d'optimisation du nombre de passage par zone) que les commandes ne sont disponibles qu'en A pour B.

Parce que
VOTRE TEMPS
est **PRÉCIEUX**

Une fois par mois



20'
POUR SAVOIR
et comprendre

LA VEILLE **GRANDE CONSO** DE RÉFÉRENCE

SIGNAUX ECO

Démographie - Emploi - Epargne - Inflation
Pouvoir d'achat - Indicateurs macro-éco

SIGNAUX CONSO

Achats des ménages - Tendances conso
Etudes socio

RETAIL FRANCE

Le suivi des enseignes :
résultats, performances, benchmark, etc.

RETAIL WORLD

Le suivi des principales enseignes
européennes et mondiales.



Pour recevoir un exemplaire découverte gratuit...

olivier@olivierdauvers.fr

éditions
DAUVERS

LE RETRAIT

Deux types de points de retrait

Selon les magasins, Walmart exploite 2 types de points de retrait. Avec un degré de service plus ou moins élevé vu du client.

Borne de retrait / Emplacement réservé

Un emplacement de retrait a été réservé, généralement au niveau du drive-thru de la pharmacie lorsqu'il existe. Le client s'identifie à une borne, en donnant son nom.



Aucun emplacement / Appel téléphonique

Le magasin n'a réellement réservé aucun emplacement spécifique au retrait. Simplement, un panneau Walmart To Go indique l'endroit où l'employé viendra livrer la marchandise. Le client doit s'identifier en arrivant sur la zone en appelant un numéro de téléphone spécifique.



A découvrir en images pages suivantes >>>>>>>

LE RETRAIT / Borne de retrait

Pharmacy Drive-Thru ▶



LE RETRAIT / Borne de retrait



Ce mode de retrait, bien que simple, est la version la plus servicielle proposée par Walmart !

LE RETRAIT / Borne de retrait



LE RETRAIT / Borne de retrait



LE RETRAIT / Aucun emplacement



Sur le côté gauche de ce magasin, un simple panneau Walmart To Go indique le numéro de téléphone à composer pour signaler sa présence.

Aucun emplacement de parking à proximité n'est réservé. Et la relation-client se termine parfois accroupi, à même le sol (page suivante).

A noter, dans cet exemple, qu'aucun abri n'est prévu en cas de mauvais temps !

LE RETRAIT / Aucun emplacement



CONCLUSION

>> **La large offre proposée par Walmart (qui peut s'assimiler à ce que fait Cora en France par exemple)** est la conséquence du modèle organisationnel retenu : le store-picking. Un modèle qui pénalise nécessairement la productivité du picking (même si les coûts de personnel ne sont pas comparables de part et d'autre de l'Atlantique).

>> **En magasins, le service est très peu mis en avant.** Dans l'un des magasins visités, il n'y avait par exemple aucune mention du service Walmart To Go.

>> **Au niveau du retrait, la qualité du service rendu au client est au mieux faible, au pire inexistante.** C'est, de loin, le principal point d'étonnement de ce test. Comment Walmart qui est venu enquêter en France a-t-il pu ignorer que le succès du drive reposait à la fois sur la préparation de la commande ET sur le service rendu lors du retrait ?

>> **Difficile de mesurer à date le succès de la démarche.** Néanmoins, le déploiement dans de nouveaux magasins tend à démontrer que Walmart est en ligne avec ses attentes. De conversations informelles avec le personnel ressort aussi un certain niveau de satisfaction quant au volume de commandes. A relativiser quand même : 16 commandes retirées sur une demi-journée seraient, vu d'une employée Walmart, une belle performance !

VIENT DE PARAÎTRE

Pour toujours avoir les chiffres clés du secteur et des enseignes sous la main

**L’Affiche et le Book
STORE CHART
FRANCE
édition 2014**



Indispensable pour tout connaître de la distribution alimentaire

- Une Affiche au format "spécial bureau" (100 x 160 cm) pour visualiser et comprendre toute la distribution alimentaire d'un seul coup d'oeil.
- Un Book au format pratique (15 x 21 cm) avec tous les compléments chiffrés indispensables pour approfondir ses connaissances. **Idéal pour votre force de vente.** A emporter partout grâce à son format pratique.

Tarifs HT 2014

- Affiche..... 150 €
- Lot de 6 Books..... 240 €
- Pack (Affiche + Books).. 310 €



LE SHOP
GRANDE CONSO
La boutique en ligne des Editions Dauvers

Disponible sur
www.olivierdauvers.fr /rubrique Shop
ou par mail florence.taillefer@editionsdauvers.fr
Prix : 22 € TTC - Dégressif pour commande en nombre (à partir de 8 € / ex)

éditions
DAUVERS

L'éditeur-expert
Grande Conso

éditions
DAUVERS

Veille stratégique, études, livres, magazine, blog, production audio-visuelle

L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO

w w w . o l i v i e r d a u v e r s . f r