

LES TESTS

GRANDE CONSO



LABÈGE2



Le Shopping Drive du Centre Cial LABÈGE 2 (Toulouse)

[OCTOBRE 2015]

Depuis, le 29 septembre, le Centre Commercial toulousain Labège 2 propose un nouveau concept de drive collectif ou mutualisé unissant Carrefour Drive et 4 autres enseignes de la galerie. Un service développé par Carmila, la foncière de Carrefour, testé à Labège en mode bêta avant d'être dupliqué à d'autres centres adossés à un hyper Carrefour.

A partir d'une interface unique accessible depuis le site web du centre, **les internautes remplissent un seul et même panier en mixant leurs achats dans les différents points de vente et règle en une fois.** 20 000 références sont ainsi proposées dont la moitié pour Carrefour Drive. Côté logistique, Labège2 travaille en partenariat avec Drivoo, start up toulousaine spécialisée dans l'économie collaborative. Celle-ci met en effet à disposition du centre un « assistant shopper » qui, pour chaque commande, collecte les articles auprès des différents marchands et les range pour finir dans le coffre du client stationnant sous le auvent du Carrefour Drive.

Le premier drive mutualisé au centre commercial Labège 2

Carmila n'est pas la seule foncière à œuvrer à la digitalisation de ses centres et au développement du click & collect. Mercialis (Casino) a ainsi lancé la solution C Shopping by Cdiscount, ouvrant la market place du site aux commerçants des centres. Les exemples sont pour l'heure peu nombreux. Immochan a déployé son site de e-commerce Aushopping dans plus de 80 centres. Unibail-Rodamco teste depuis cet été aux Quatre Temps à La Défense un espace Click&Services, développé avec Kiala, permettant de venir retirer ses commandes et même d'essayer les vêtements, voire de les laisser s'ils ne conviennent pas. Quant à Altarea Cogedim, la vente de Rue du Commerce à Carrefour a freiné quelque peu ses ambitions online. Enfin, il faut noter que Carmila est le seul promoteur à avoir imaginé une passerelle entre la démarche click & collect des boutiques de centre et le drive alimentaire de l'hyper.

J.P. GALLET

LABÈGE2 Vos boutiques sont ouvertes du lundi au samedi de 9h30 à 20h30. [Mon espace perso](#) [f](#)

VOS BOUTIQUES
Type de boutique...
Nom de boutique...

BONS PLANS

SHOPPING

PLAN D'ACCÈS

PLAN DU CENTRE

INFOS PRATIQUES

SHOPPING DRIVE

OFFRES D'EMPLOI

CONTACT

Prenez une longueur d'avance sur votre shopping.

Je découvre les nouveautés et les promotions des boutiques.

Je réserve en ligne.

Je vérifie leur disponibilité, par couleur ou par taille...

en partenariat avec 

RÉVOLUTIONNEZ VOTRE SHOPPING !

LABÈGE2 SHOPPING DRIVE

DÉCOUVRIR



Depuis le 29 septembre, le Centre Commercial toulousain Labège 2 propose **un nouveau concept de drive collectif/mutualisé** unissant Carrefour Drive et 4 autres enseignes de la galerie. Un service développé par Carmila, testé à Labège en mode bêta avant d'être dupliqué à d'autres centres adossés à un hyper Carrefour.



Centre Commercial Labège2

Faites vos achats, boutique par boutique, comme lorsque vous venez chez nous ;) Le petit plus : vous récupérez tout en une fois, au même endroit.



Comme il faut bien commencer par un début, 6 boutiques sont déjà disponibles... on en espère bientôt d'autres !

Petit couac de démarrage, visiblement 6 boutiques étaient initialement prévues... D'autres enseignes pourront venir compléter l'offre au fur et à mesure.



1 - BOUTIQUE "CARREFOUR"

Comme pour les autres boutiques, nul besoin de quitter l'interface Labège 2 pour faire ses courses chez Carrefour drive. Dans ce but, le site de e-commerce a été littéralement "aspiré". L'offre au complet s'y retrouve, classée par catégorie de produits. A chaque fois, 4 réfs. sont mises en avant et un clic sur le lien "voir plus" permet d'accéder à la totalité de l'offre concernée.

Cependant, là où la navigation sur le site de Carrefour Drive se fait au travers de 12 univers (marché, crèmerie, surgelés...), ici l'offre est répartie entre 60 catégories "empilées" les unes sur les autres sans ordre particulier (ex. tous les rayons de l'épicerie salée ne se suivent pas). Le parcours au sein de l'offre requiert une bonne dextérité en matière de "scrolling" et de patience, l'affichage des catégories suivantes et des vignettes étant plutôt lent.

The screenshot displays the Carrefour website interface with the following sections:

- Header:** LABÈGE2 SHOPPING DRIVE, Carrefour, and a search bar with the text "Rechercher chez Carrefour".
- Section 1: Épicerie salée / Conserves & bocaux / Poissons** (with a "voir plus" link). Products shown include:
 - Rillettes de thon: 1.61 €
 - Chair de crabe: 2.73 €
 - Morceaux de thon albacore au naturel: 1.28 €
 - Thon blanc au naturel: 3.06 €
- Section 2: Epicerie sucrée / Chocolats & confiserie / Tablettes de Chocolat** (with a "voir plus" link). Products shown include:
 - Chocolat dessert: 1.37 €
 - Chocolat au lait du Pays Alpin: 2.54 €
 - Chocolat au lait aux éclats de caramel: 1.96 €
 - Pâtiné feuilleté aux éclats de crème dentelle - Création: 2.17 €
- Section 3: Épicerie salée / Conserves & bocaux / Légumes** (with a "voir plus" link). Products shown include:
 - Pointes d'asperges vertes tendres Carrefour: 2.05 €
 - Maïs doux extra croquant: 1.95 €
 - Maïs doux extra tendre: 2.13 €
 - Champignons de Paris mini au naturel: 3.29 €
- Section 4: Épicerie salée / Pâtes & sauces / Pâtes classiques** (with a "voir plus" link). Products shown include:
 - LUSSOU (partially visible)
 - LUSSOU (partially visible)
 - LUSSOU (partially visible)



1 - BOUTIQUE "CARREFOUR"

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LABÈGE2 SHOPPING DRIVE Carrefour

Rechercher chez Carrefour

Carrefour/Charcuterie Traiteur / Charcuterie / Jambons crus & saucissons

Saucisson pur porc pour l'apéritif Carrefour 2.54 €	Grandes tranches de rosette sans peau 1.44 €	Jambon sec tranché bio 3.49 €	Noix de jambon Just' un Délice 3.21 €
Chorizo fort 2.00 €	Jambon sec italien Carrefour 1.60 €	Saucisson à l'ail fumé Carrefour 1.59 €	Chorizo fort Carrefour 1.72 €

Chorizo fort au piment d'Espagne
1.99 €

+ 0

le chorizo de 225g
prix/kg : 8,84 €
Chorizo fort au piment d'Espagne
1.99 €

Le "survol" d'un article avec le pointeur de la souris fait apparaître un complément d'informations (poids ou litrage, prix au kg/L), ainsi que le bouton d'ajout au panier.

A l'intérieur d'une catégorie.



1 - BOUTIQUE "CARREFOUR"

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

Rechercher chez Carrefour



Lorsque l'on sait ce que l'on veut, l'utilisation du moteur de recherche – efficace – permet de gagner du temps.

Très succincte, la fiche produit accessible d'un clic ne donne pas plus d'information que la vignette en rayon. Pour plus de détails, un lien vers le site de l'enseigne est proposé.

Chorizo fort Carrefour

1.72€

la barquette de 100g - prix/kg : 17,20 €

+ Ajouter ce produit au panier

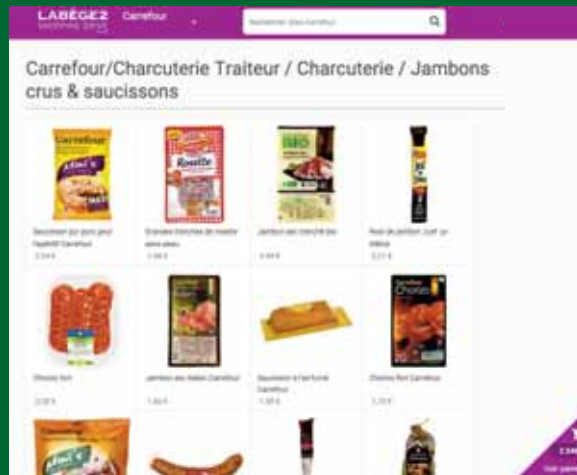


Description

[Voir sur le site de l'enseigne](#)



1 - BOUTIQUE "CARREFOUR"



Dans le coin inférieur droit de l'interface, la somme totale du panier s'affiche en permanence et un clic permet d'accéder au détail du panier.



2 - BOUTIQUE “NATURE & DÉCOUVERTE”

Même principe de présentation de la boutique, cette fois-ci avec 72 catégories de produits !

The screenshot shows the website interface for 'Nature et découvertes'. At the top, there is a purple navigation bar with the 'LABÈGE2 SHOPPING DRIVE beta' logo, the brand name 'Nature et découvertes', a search bar with the text 'Rechercher chez Nature et découvertes', and a user profile icon. Below the navigation bar, the main heading 'Nature et découvertes' is displayed. The content is organized into two sections: 'Saveurs du monde' and 'De 3 à 6 ans'. Each section contains a grid of product cards. The 'Saveurs du monde' section features four products: 'Thé vert au jasmin' (9.95 €), 'Rooibos bio* à la vanille' (9.95 €), 'À la découverte des cafés bio* Malongo' (29.90 €), and 'Thé noir bio* Chai Masala' (9.95 €). The 'De 3 à 6 ans' section features four products: 'Loto des quatre saisons' (9.95 €), '4 pots de pâte à modeler' (9.90 €), '4 pots de pâte à modeler' (9.90 €), and '4 pots de peintures à doigts' (9.95 €). A purple banner at the bottom right indicates a total of 24.01 € and a 'Voir panier' button.

LABÈGE2 SHOPPING DRIVE beta Nature et découvertes

Rechercher chez Nature et découvertes

Nature et découvertes

Saveurs du monde [Voir plus >](#)

Thé vert au jasmin	Rooibos bio* à la vanille	À la découverte des cafés bio* Malongo	Thé noir bio* Chai Masala
9.95 €	9.95 €	29.90 €	9.95 €

De 3 à 6 ans [Voir plus >](#)

Loto des quatre saisons	4 pots de pâte à modeler	4 pots de pâte à modeler	4 pots de peintures à doigts
9.95 €	9.90 €	9.90 €	9.95 €

24.01 €
Voir panier

L'OCCITANE
EN PROVENCE

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

3 - BOUTIQUE "L'OCCITANE"

Même principe de présentation de la boutique, cette fois-ci avec 20 catégories de produits.

LABÈGE2 SHOPPING DRIVE beta L'Occitane

Rechercher chez L'Occitane

L'Occitane

Soin Hydratant [Voir plus >](#)

Beurre de Karité certifié bio* et contrôlé équitable* 31.00 €	Karité Douceur de Crème - Zeste de Citron 19.00 €	Douceur de Crème Miel Fondant Karité 19.00 €	Crème Ultra Riche Corps Karité 33.00 €

Crèmes Mains [Voir plus >](#)

Karité Huile Nourrissante Ongles & Cuticules 12.00 €	Lotion Hydratante Mains & Corps Karité 20.00 €	Crème Mains Fouettée Miel Fondant Karité 7.50 €	Crème Mains Zeste de Citron Karité 7.50 €

24.01€
Voir panier

Jeff de Bruges

4 - BOUTIQUE "JEFF DE BRUGES"

Même principe de présentation de la boutique, cette fois-ci avec une seule catégorie de produits, "Chocolat" bien sûr, et une offre totale de 19 réfs.

The screenshot shows the website interface for 'Jeff de Bruges'. At the top, there is a purple navigation bar with the 'LABÈGE2 SHOPPING DRIVE beta' logo, the brand name 'Jeff de Bruges', a search bar with the text 'Rechercher chez Jeff de Bruges', and a user profile icon. Below the navigation bar, the main heading 'Jeff de Bruges' is displayed. The content area features a category filter 'Chocolat' with a 'Voir plus >' link. A grid of four product cards is shown, each with an image, a title, and a price:

Product Name	Price
Boîte Juliettes rectangle	11.40 €
Boîte Juliettes carrée	21.50 €
Pochette Organdi pour ballotin 375 g	18.75 €
pot Choco'mauves	6.35 €

In the bottom right corner, a purple banner displays a shopping cart icon, the total amount '24.01€', and the text 'Voir panier'.



LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

5 - BOUTIQUE "OXYBUL"

Même principe de présentation de la boutique, cette fois-ci avec 5 catégories de produits.

The screenshot shows the Oxybul website interface. At the top, there is a purple navigation bar with the text 'LABÈGE2 SHOPPING DRIVE' and 'Oxybul éveil et jeux'. A search bar contains the text 'chorizo'. Below the navigation bar, the main heading is 'Oxybul éveil et jeux'. The page is divided into two main sections: 'Jeux et jouets' and 'Médias'. The 'Jeux et jouets' section features three product cards for Lego Duplo sets: 'Lego - Train des chiffres Duplo - De 1 an et demi à 5' (19.99 €), 'Lego - Grande boîte mon jardin merveilleux Duplo - De 29.99 €', and 'Lego - Grande boîte du jardin en fleurs Duplo - De 1 an et 29.99 €'. The 'Médias' section features three product cards for books: 'Oxybul - Livre sonore Le Carnaval des animaux - De 1 9.95 €', 'Oxybul - Livre sonore Mon petit Beethoven - De 1 an à 3 9.95 €', and 'Oxybul - Livre Mon coffret Montessori des animaux - De 22.90 €'. In the bottom right corner, there is a purple banner with a shopping cart icon, the text '24.01€', and 'Voir panier'.

VIENT DE PARAÎTRE

éditions DAUVERS

Les 25 INCONTOURNABLES

Abonnement	S'engager/militer	Promotion, théâtralisation
Commerce de flux	Événementialisation	Ré-humaniser
Commerce participatif	Expérience-client	Relation-client
Confiance	Less is more (and go faster)	Retailtainment
Consommation durable	Local Commerce	Réseaux, médias sociaux
Coût-outil	Loyalty (et big data)	Surprendre/Étonner
Cross-canal	Perkonomics	Value for money
Distribution	Personnalisation	
Drive, click & collect	Préparation des achats	

25 thèmes enrichis de plus de 250 exemples in-store

Les INCONTOURNABLES du Commerce de demain

Olivier Dauvers & Frank Rosenthal

Préface de Thierry Cotillard

éditions DAUVERS

Identifier les incontournables du commerce de demain... Par principe, l'exercice est périlleux. Pour autant, le contexte dans lequel les commerçants auront à exercer demain est finalement assez aisé à décrire : exactement l'inverse de ce qu'ils ont connu depuis 30 ou 40 ans ! Au développement continu de la consommation a succédé en effet une phase de flatitude durable. Pas nécessairement une croissance zéro, mais notablement plus faible que dans les décennies précédentes. En parallèle, l'offre commerciale ne cesse de se développer, tant off-line qu'on-line.

Imaginer le commerce de demain peut se résumer en une question : **QUE METTRE EN ŒUVRE POUR ÊTRE PRÉFÉRÉ ?** Quels sont les thèmes incontournables qu'il est nécessaire d'investiguer ? Nous en avons retenu 25 qui s'articulent en quatre ambitions : assurer ses fondamentaux, intégrer la révolution digitale, créer la différence et anticiper sur les filons de demain. Ces quatre ambitions étant, dans notre vision, le préalable à toute préférence.

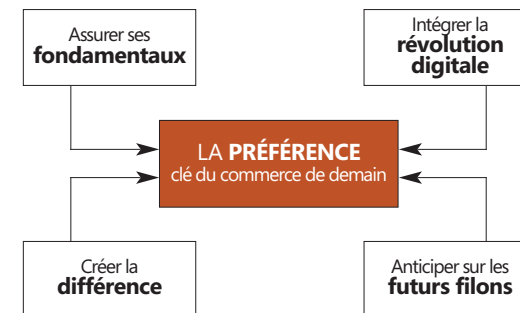
Olivier Dauvers, Frank Rosenthal

Un GUIDE FACILE À UTILISER

Pour chaque thème, une approche théorique (Ce que c'est ? Pourquoi c'est important ? Quels défis ? etc.) **et des exemples** pour alimenter votre propre réflexion.



- Confiance
- Coût-Outil
- Expérience client
- Loyalty (et big data)
- Promotion, théâtralisation
- Value for money
- Commerce participatif
- Cross-canal
- Drive, Click & collect
- Préparation des achats
- Réseaux, médias sociaux



- S'engager/militer
- Perkonomics
- Personnalisation
- Relation client
- Événementialisation
- Retailtainment
- Surprendre/Étonner

- Abonnement
- Commerce de flux
- Consommation et développement durable
- Distribution
- Less is more (and go faster)
- Local commerce
- Réhumaniser

308 pages, 32 €

Disponible sur www.olivierdauvers.fr

(rubrique Shop)

Plus d'infos / Dégressifs pour commande en nombre :

romain.molay@editionsdauvers.fr

LE TEST


LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LE PANIER

Le panier est détaillé boutique par boutique. Un clic permet de passer la commande.

7.20€ chez OXYBUL ÉVEIL ET JEUX		
▲ 1 ▼	 Oxybul - Livre Les	7.20€
10.40€ chez JEFF DE BRUGES		
▲ 1 ▼	 Ballotin de 250 g jeff de bruges	10.40€
12.00€ chez L'OCCITANE		
▲ 1 ▼	 Crème Mains Fouettée loccitane	7.50€
▲ 1 ▼	 Savon Extra-Doux loccitane	4.50€
18.85€ chez NATURE ET DÉCOUVERTES		
▲ 1 ▼	 10 sachets de thé vert	5.95€
▲ 1 ▼	 Faut pas pousser delachaux et niestlé	12.90€

21.57€ chez CARREFOUR		
▲ 1 ▼	 Spécialité laitière yoplait	2.41€
▲ 1 ▼	 Saucisse sèche Saint	5.59€
▲ 1 ▼	 Rillettes de thon	1.61€
▲ 1 ▼	 Le Jambon de Paris	3.25€
▲ 1 ▼	 Praliné feuilleté aux	2.17€
▲ 1 ▼	 Huile d'olive vierge	6.54€
🚗 Retrait de vos courses à partir de : Jeudi 8 - 12h30 à 13h		
Passer la commande		70.02€ Voir panier 

LE TEST

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

L'INSCRIPTION

Passage obligé avant toute validation de commande, la création de compte pour l'inscription au service (différent du compte client Carrefour Drive) ne s'est pas faite sans mal. Au bout de quelques jours, après moult tentatives, suite à un contact chez Carmila, le bug auquel nous étions confronté a été résolu. Les premiers utilisateurs d'un service essuient toujours les plâtres...

LABÈGE2 SHOPPING DRIVE beta Carrefour

Rechercher chez Carrefour

Cette page n'est accessible que pour un utilisateur inscrit

Votre identifiant :

Votre mot de passe :

Je me connecte

Vous n'êtes pas inscrit ?
[Inscrivez-vous maintenant](#)

Vous avez oublié votre mot de passe ?
[Récupérez votre mot de passe](#)

LE TEST

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LE CRÉNEAU DE RETRAIT

Pour une commande passée le mardi 6 octobre à 14 h, il n'y avait aucune possibilité de retrait le lendemain, mercredi, et le jeudi trois créneaux étaient proposés : 12h30-14h, 13h30-14h et 14h30-15h.

En fait, le mercredi et le samedi il n'y a pas de créneau. Il y en a 3 le lundi (de 17h30 à 20 h), 3 le mardi (de 12h30 à 15h), 3 le jeudi (de 12h30 à 15h) et 3 le vendredi (de 17h30 à 20h)

LABÈGE2
SHOPPING DRIVE
beta

Retrait > Paiement > Confirmation

Merci de choisir parmi les créneaux proposés celui où vous viendrez chercher vos produits. Vous devrez alors vous présenter au point "Drive" ([voir plan](#)) du Carrefour de Labège2.

Aujourd'hui	Demain	Jeudi 8	Vendredi 9	Samedi 10	Dimanche 11
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12h30 à 13h

13h30 à 14h

14h30 à 15h

Suivant >

LE TEST

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LE PAIEMENT

Le règlement se déroule comme chez n'importe quel e-commerçant. A l'issue de la commande, un jeu permet aux premiers acheteurs de gagner le remboursement de leurs achats (1 achat sur 10).

A vous de jouer, Geneviève

Labège 2 Shopping Drive vous offre
une chance de remporter

70,02 €



LABÈGE 2 SHOPPING

Partenaires: L'Occitane, Joll & Broger

LABÈGE 2 SHOPPING DRIVE

Retrait > Paiement > Confirmation

Résumé : 12 produits dans 5 boutiques
Retrait : Au carrefour drive Labège 2 - 08/10/2015 13:30 14:00

Montant
Total HT : 58,55€
Total TTC : 70,02€

VISA MCB CHOIX DU MOYEN DE PAIEMENT

En validant ci-dessous le paiement, je déclare avoir vu et accepté [les conditions générales de service et le mandat](#) donné à l'éditeur du service pour acheter en mon nom les produits choisis dans les boutiques de Labège2 et pour me les remettre en main propre.

Numéro de carte :
Date d'expiration : 01/2015 - 12/2016
Cryptogramme visuel :
Nom :

Valider

Récapitulatif de la commande

Nom du produit	Boutique	Quantité	Prix
Oxybul - Livre Les grandes grandes vacances T1 Une drôle de guerre - De 8 ans à 12 ans	oxybul-evil-et-jeu	1	7,2
Faut pas pousser même dans les orties	nature-et-decouverte	1	12,9
10 sachets de thé vert du Japon	nature-et-decouverte	1	5,95
Savon Extra-Doux Lavande au Karité	l'occitane	1	4,5
Crème Mains Foutille Miel Fondant Karité	l'occitane	1	7,5
Balotin de 250 g assorti	jeff-de-brugges	1	10,4
Le Jambon de Paris sans couenne	carrefour	1	3,25
Rillettes de thon	carrefour	1	1,61
Spécialité laitière nature - Perle de Lait	carrefour	1	2,41
Saucisse sèche Saint-Agaône	carrefour	1	5,59
Painlé feuilleté aux éclats de crêpe dentelle - Crilaton	carrefour	1	2,17
Huile d'olive vierge extra	carrefour	1	6,54

Retrait > Paiement > Confirmation

Résumé : Dans 5 boutiques : 12 produits
Paiement : Par carte : *****2253
Retrait : Au carrefour drive Labège2 - 08/10/2015 13:30 14:00

Montant
demandé : 70,02€
débite HT : 58,55€
débite TTC : 70,02€

LE TEST

LA CONFIRMATION

Aussitôt une confirmation de commande est envoyée par mail.

commandes@shoppingadventures.fr avant 14h
À : Jean-Philippe Gallet Boîte de réception - WhatsApp
Confirmation de votre commande.

LABÈGE2

Confirmation de votre commande

Votre commande #2015-10-00-3272 du 09/10/2015 passée à 1h16 d'un montant de 70.02 € a bien été validée.

Vous pouvez venir la chercher le 09/10/2015 entre 13h00 et 14h00 au centre commercial **Labège2**.

Carrefourdrive	Qté	Prix
Le jambon de Paris sans ossement	1	3.29€
Aliments du Japon	1	1.61€
Spécialité jambon nature - Paris de Labé	1	2.41€
Sauces sèche Saint Agabine	1	5.59€
Pratini feuillet aux éclats de crème dentelle - Crétien	1	2.12€
Huile d'olive vierge extra	1	6.14€
Total:		21.57€

Jeffdebruges	Qté	Prix
Sauces de 250 g assortis	1	10.40€
Total:		10.40€

Loccibane	Qté	Prix
Savon Extra-Doux Lavande au Kermé	1	4.50€
Crème Mains Fleurées Miel Fondant Kermé	1	7.50€
Total:		12.00€

Natureetdecouverte	Qté	Prix
Fait pas pousser même dans les orties	1	12.90€
10 sachets de thé vert du Japon	1	5.95€
Total:		18.85€

Oxybul	Qté	Prix
Oxybul - Lait Les grandes grandes recettes T1 Une drôle de guerre - De 8 ans à 12 ans	1	7.20€
Total:		7.20€

Total panier: 70.02€

Sur le site de Labège2, les paiements par carte ne sont débloqués qu'après l'achat des produits dans le centre, et seulement pour le montant correspondant aux articles collectés.

Pour toute question concernant le suivi de votre commande, vos garanties et votre droit de rétractation, envoyez un mail en cliquant [ici](#).

Nous vous remercions que, lors de votre commande, vous avez expressément accepté l'exécution immédiate d'actes juridiques avant la fin du délai légal de rétractation.

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

Parce que
VOTRE TEMPS
est **PRÉCIEUX**

Une fois par mois



20'
POUR SAVOIR
et comprendre

LA VEILLE **GRANDE CONSO** DE RÉFÉRENCE

SIGNAUX ECO/CONSO

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

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LE RETRAIT 1/4

Le retrait des commandes Shopping Drive Labège 2 se fait sous le auvent du Carrefour Drive, sur le côté du centre commercial (sur le site web de Labège 2, une carte précise le lieu pour les non initiés).



LE TEST

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LE RETRAIT 2/4

Une fois passée la borne à l'entrée du drive (sans avoir aucun code barre à scanner et donc sans réelle place attribuée), nous sommes accueillis sur notre piste par un employé Carrefour Drive visiblement pas très au fait de ce nouveau service. Il insiste à plusieurs reprises pour que nous lui donnions le bon numéro de commande car celui que nous lui communiquons ne correspond pas... et pour cause ! Après avoir précisé qu'il s'agissait d'une commande spécifique Shopping Drive Labège 2, il s'est mis en quête d'une personne responsable de ce service.



LE TEST

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

LE RETRAIT 3/4

Changement de standing, la personne dépêchée par le centre nous rejoint vêtue d'une chemise blanche et d'un nœud papillon noir. Après vérification de notre identité, il rentre dans l'entrepôt et en ressort avec un chariot contenant deux bacs plastiques, le premier dédié à la commande Carrefour Drive, le second, aux autres commandes.



LE TEST

LES TESTS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS



LE RETRAIT 4/4

On constate que les sacs des 4 boutiques de la galerie comportent tous le ticket détaillant chaque commande. Pratique en cas d'échange.

Merci à Geneviève, envoyée spéciale à Labège

CONCLUSION

Avant toute chose, saluons l'initiative. Carrefour et Carmila ont mille fois raison d'imaginer de nouveaux services. Et en la matière, le groupe Carrefour n'a pas chômé ces derniers mois (Clic'list, points de retrait éphémères dans des campings, Drive afterwork en Belgique...).



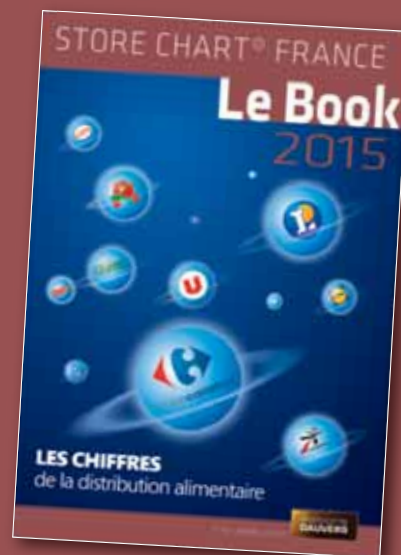
- L'absence de lien avec le compte client Carrefour Drive.
- Le trop grand nombre de catégories ne facilitant pas la navigation au sein de l'offre.
- Le nombre limité de créneaux de retrait.
- La méconnaissance du service par l'employé du Carrefour Drive.



- Apporter une solution click & collect aux boutiques d'un centre commercial.
- L'ergonomie du panier et du tunnel d'achat.
- Un seul règlement.
- La qualité de la préparation.
- Les tickets sur les différents sacs des boutiques de la galerie.

Une question pour finir : si les boutiques comme L'Occitane ou Nature&Découvertes bénéficient largement de l'infrastructure de Carrefour Drive, en revanche cette dernière enseigne ne souffre-t-elle pas de voir son interface s'effacer au profit d'une autre moins adaptée à une offre de plus de 10 000 réfs. ? Quid d'un drive mutualisé sans Carrefour Drive (au niveau de la commande) ?

STORE édition 2015 CHART France



Pratiques, efficaces et structurés,
l'Affiche et le Book
STORE CHART FRANCE
sont deux outils indispensables pour
tout connaître de la
distribution alimentaire.

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

éditions
DAUVERS

Veille stratégique, études, livres, magazine, blog, production audio-visuelle
L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO

www.olivierdauvers.fr