

# LES DOSSIERS

## GRANDE CONSO



J'ai testé...

# Les casiers Carrefour Market

Montesson (78)

[NOVEMBRE 2015]



Seul le magasin Market de Montesson propose le retrait en casiers automatiques.

Pour le client, impossible de l'ignorer : l'info apparaît dès le slider.

Toute l'offre drive du magasin est disponible en casiers. Soit exactement 9 234 références au 1<sup>er</sup> novembre.



**?** Comment ça marche ?

**1**

Je commande en ligne sur Carrefourdrive.fr

**2**

Je règle ma commande en ligne sur Carrefourdrive.fr

**3**

Je reçois un code confidentiel par sms ou par mail ma commande est sécurisée

**4**

Je me rends aux casiers situés sur le parking devant le magasin

**5**

Je renseigne mon code personnel sur l'écran d'ouverture des casiers

**6**

Je récupère ma commande dans le ou les casiers dédiés

NOUVEAU !  
Découvrez le Service Retrait Drive



Récupérez votre commande dans **des casiers dédiés**.

NOUVEAU !  
Découvrez le Service Retrait Drive



Récupérez votre commande dans **des casiers dédiés**.

Bonjour olivier

? Comment ça marche ?



Réception du SMS lorsque la commande est prête, avec le code de retrait à saisir sur l'automate.



? Comment ça marche ?



Les 24 casiers (8 secs, 8 frais, 8 surgelés) sont implantés sur la droite du magasin, très visibles à l'arrivée sur le parking. 2 places de parking sont réservées.



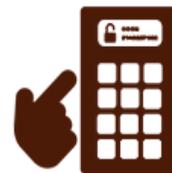


NOUVEAU!

Découvrez le Service  
Retrait Drive



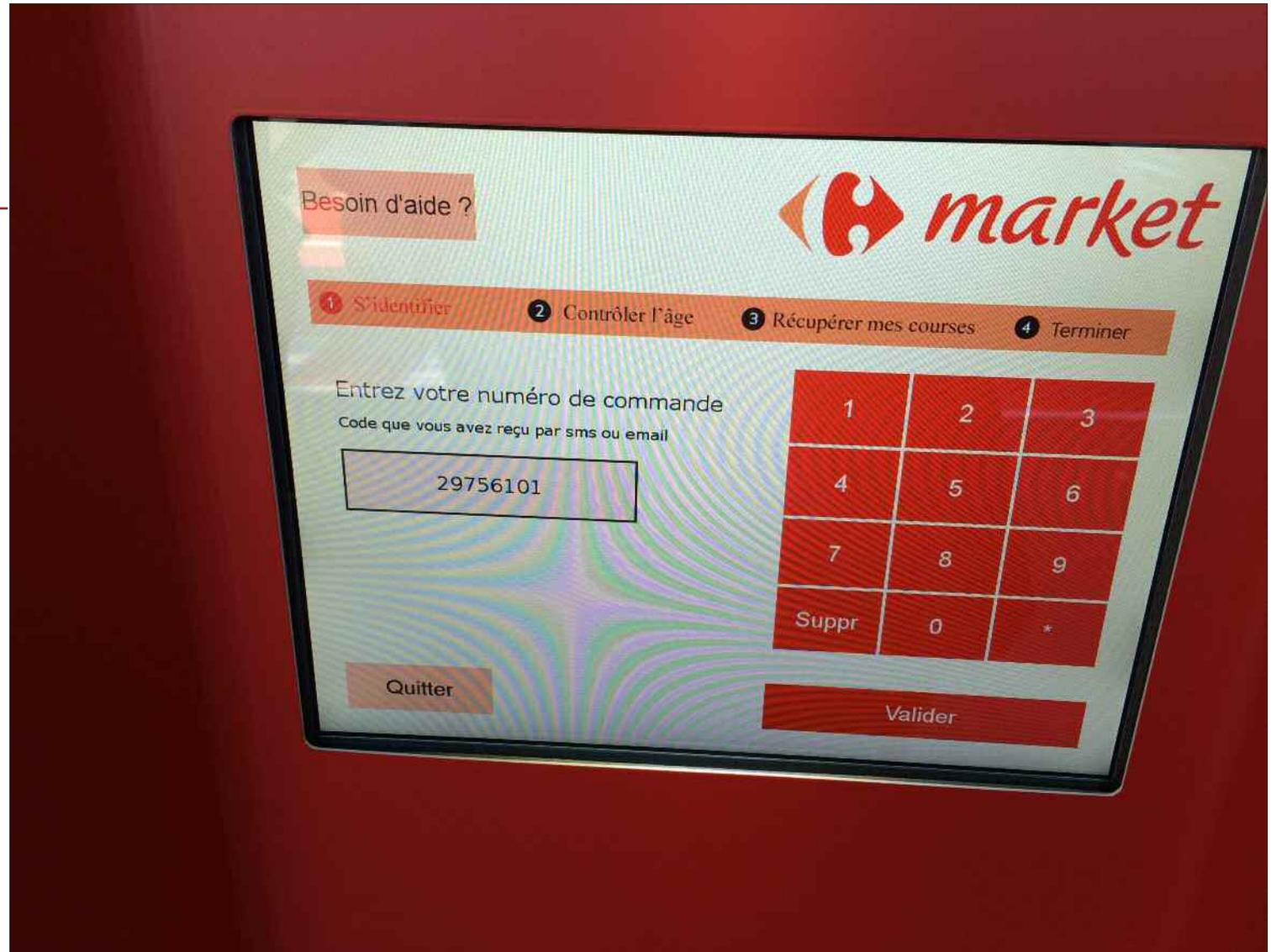
Récupérez  
votre commande  
dans des casiers  
dédiés.



## Une fois devant les casiers, comment récupérer ma commande ?

1. Sur l'écran qui se situe au milieu des casiers je compose le code confidentiel que j'ai reçu par SMS ou par mail.
2. À l'écran s'affiche le numéro du casier qui va s'ouvrir.
3. Je récupère mes courses.
4. Je referme le casier pour que le casier suivant s'ouvre à son tour.
5. Si j'ai refermé trop vite un casier, pas de panique je pourrai le rouvrir à la fin.

❓ Comment ça marche ?



❓ Comment ça marche ?



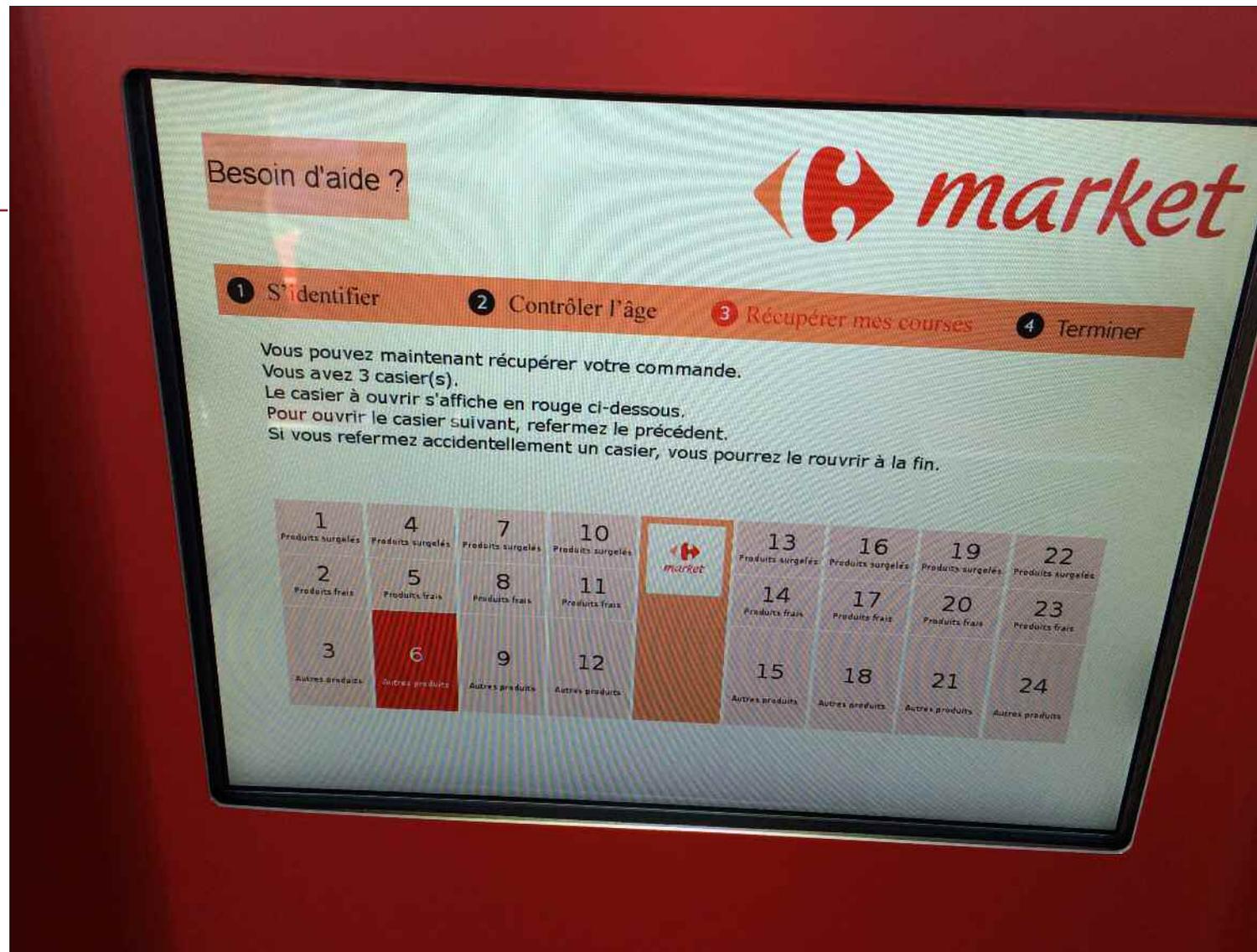
Vérification de l'âge du client, notamment par rapport à la disponibilité d'alcool sur le site.



? Comment ça marche ?



L'automate gère l'ouverture casier par casier. D'abord le casier sec, puis le casier frais et enfin le casier surgelé.



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](mailto:olivier@olivierdauvers.fr)

éditions  
**DAUVERS**

? Comment ça marche ?



LES DOSSIERS  
GRANDE CONSO

éditions  
DAUVERS



## Comment mes produits sont-ils préparés et stockés dans les casiers réfrigérés ?

Afin de vous garantir la meilleure fraîcheur et qualité de vos produits, des contrôles sont régulièrement effectués tout au long du processus de préparation des commandes et cela jusqu'au retrait.

A titre d'exemple, vos surgelés sont préparés dans des glacières isothermes afin de respecter la chaîne du froid. Nous garantissons sur nos produits frais une période de conservation supérieure ou au moins égale à celle des produits que vous trouvez au sein de votre supermarché. Pour assurer le retrait de vos produits dans les meilleures conditions de fraîcheur, nous maintenons votre commande dans les casiers nettoyés régulièrement et à des températures bien précises entre +2°C et + 4°C pour les produits frais et -18°C pour les produits surgelés.

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à vous rapprocher du service client au 0 980 986 986 (coût d'un appel local).

? Comment ça marche ?

- 

1 Je commande en ligne sur Carrefourdrive.fr
- 

2 Je règle ma commande en ligne sur Carrefourdrive.fr
- 

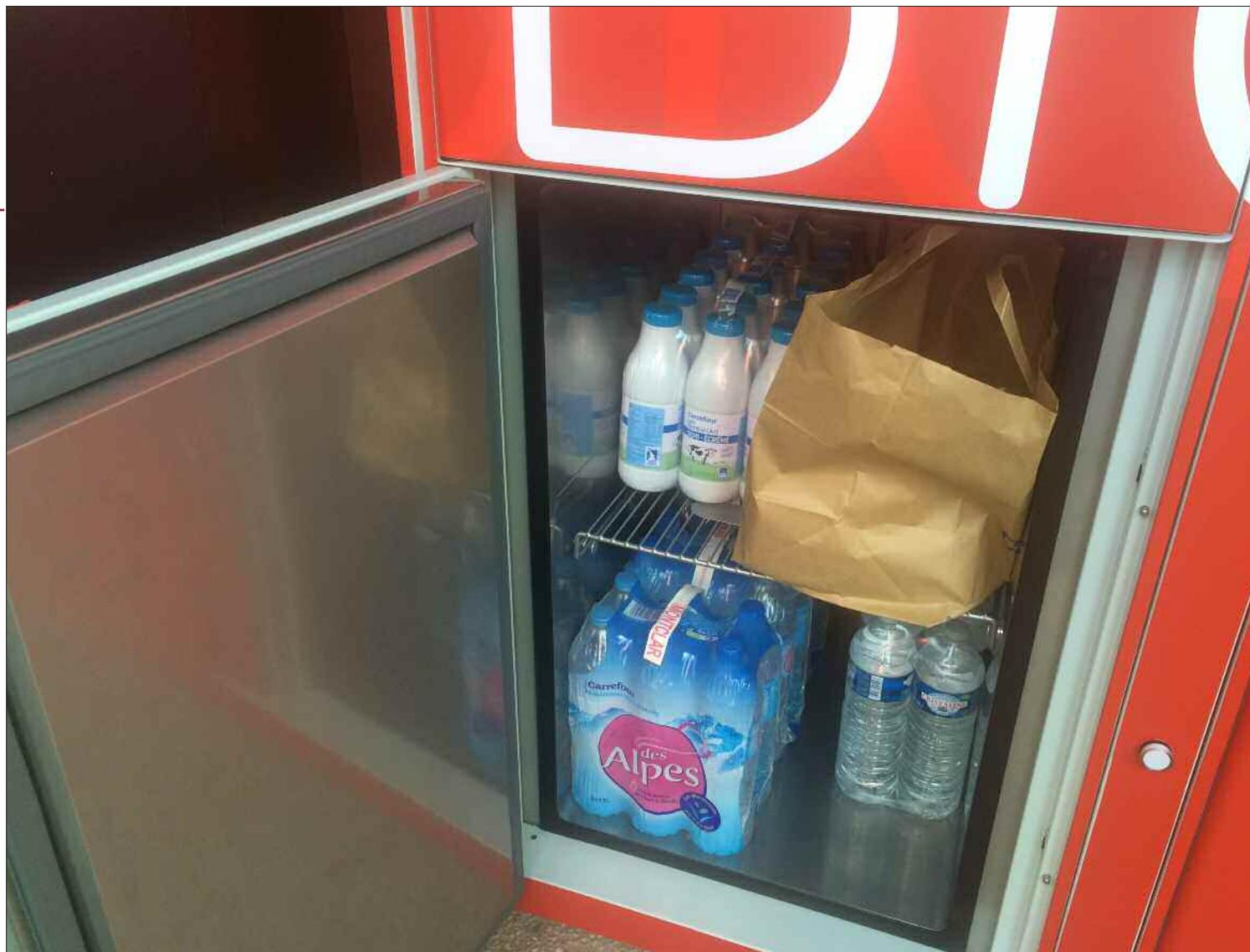
3 Je reçois un code confidentiel par SMS ou par mail ma commande est sécurisée
- 

4 Je me rends aux casiers situés sur le parking devant le magasin
- 

5 Je renseigne mon code personnel sur l'écran d'ouverture des casiers
- 

6 Je récupère ma commande dans le ou les casiers dédiés

Le casier sec dispose d'un volume deux fois plus important que les casiers frais et surgelés.



? Comment ça marche ?

- 

1 Je commande en ligne sur Carrefourdrive.fr
- 

2 Je règle ma commande en ligne sur Carrefourdrive.fr
- 

3 Je reçois un code confidentiel par SMS ou par mail ma commande est sécurisée
- 

4 Je me rends aux casiers situés sur le parking devant le magasin
- 

5 Je renseigne mon code personnel sur l'écran d'ouverture des casiers
- 

6 Je récupère ma commande dans le ou les casiers dédiés

Casier frais (transformable en casier surgelé si besoin).



? Comment ça marche ?

- 

Je commande en ligne sur Carrefourdrive.fr
- 

Je règle ma commande en ligne sur Carrefourdrive.fr
- 

Je reçois un code confidentiel par SMS ou par mail ma commande est sécurisée
- 

Je me rends aux casiers situés sur le parking devant le magasin
- 

Je renseigne mon code personnel sur l'écran d'ouverture des casiers
- 

Je récupère ma commande dans le ou les casiers dédiés

Casier surgelé (transformable en casier frais si besoin)





## Comment faire si...

### **J'ai du retard pour venir chercher ma commande :**

Appelez le service client au 0 980 980 986 (coût d'un appel local) pour prévenir le magasin de votre retard. La commande sera retirée des casiers pour libérer la place pour le client suivant. Vous pourrez venir retirer votre commande pendant 48h en vous présentant à l'accueil du magasin

### **Je ne peux pas venir chercher ma commande :**

Appelez le service client au 0 980 980 986 (coût d'un appel local) pour prévenir le magasin. Vous avez deux possibilités :

- soit vous annulez votre commande, dans ce cas vous serez recredité automatiquement du montant de votre commande
- soit vous changez votre créneau de retrait pour venir chercher votre commande plus tard, dans ce cas votre commande sera retirée des casiers pour laisser la place pour le client suivant. Votre commande sera disponible à l'accueil de votre magasin.

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/Etonner
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

308 pages, 32 €

Disponible sur [www.olivierdauvers.fr](http://www.olivierdauvers.fr)

(rubrique Shop)

Plus d'infos / Dégressifs pour commande en nombre : [romain.molay@editionsdauvers.fr](mailto:romain.molay@editionsdauvers.fr)

## VIENT DE PARAÎTRE

éditions DAUVERS

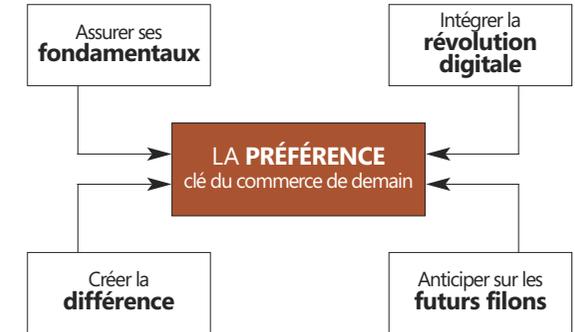
Identifier les incontournables du commerce de demain... Par principe, l'exercice est périlleux. Pour autant, le contexte dans lequel les commerçants auront à exercer demain est finalement assez aisé à décrire : exactement l'inverse de ce qu'ils ont connu depuis 30 ou 40 ans ! Au développement continu 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

## Les 25 INCONTOURNABLES

- 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/Etonner

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

## 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.



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