

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO



Leader Price Ballainvilliers (91)

[JUN 2016]



**LEADER
PRICE**

**LEADER
PRICE**

**LEADER
PRICE**

**LA QUALITÉ
LE PRIX**

ICI COMMENCE
LA QUALITÉ

ICI COMMENCE
LA QUALITÉ

ICI COMMENCE
LA QUALITÉ

ICI COMMENCE
LA QUALITÉ



LEADER
PRIX
LE MOIS
100%
REMBOURSE
CHEZ LE MOINS CHER

Les bonnes idées de notre
BOUCHER

PRIX DU PAIN

Les bons marchés de notre
BOUCHER

Remise forte sur les prix
-30%
sur les produits
de la section
BOUCHERIE

FRAPPE FORT SUR LES PRIX
PAINS AU CHOCOLAT
-49%
1,99



LE MOIS
**100%
REMBOURSE**
SUR LE MOIS SUIVANT

Les délices de
BOULANGERIE

PROMO



les jours

Arrivage tous les jours

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99

2,99



BOUCHER

ER

ner

e la m

MEASURE H
322

5A

EDOR





COMMENT LES MARQUES GÈRENT LES RÉCLAMATIONS-CLIENTS ?

Générosité **Relation-client** **Réactivité**

L'Observatoire du traitement des réclamations clients de **175 marques de PGC/FLS**

RÉCLAMOSCOPE

175 marques ciblées

2 courriers de réclamation envoyés à chacune

une étude de **140** pages

+ les pdf des 300 courriers de marques reçus

2016 éditions **DAUVERS**

RÉCLAMOSCOPE CONTEXTE DE L'ÉTUDE

• Courriers de réclamation

100% des marques ont répondu à nos courriers de réclamation

100% des marques ont répondu à nos courriers de réclamation

100% des marques ont répondu à nos courriers de réclamation

RÉCLAMOSCOPE L'ÉTUDE EN UN COUP D'ŒIL

3 courriers sur 2 comportent un dédommagement pour un montant moyen de **3,52 €**

262 réponses de marques à nos réclamations (sur 300 courriers envoyés - 75 %)

50 % des courriers ont été traités avec empathie

67 % des courriers de marques ont été traités avec empathie

39 % des courriers ont été traités avec empathie

35 % des courriers ont été traités avec empathie

17 % des courriers ont été traités avec empathie

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés

sur **262** courriers reçus

52 % comportent un dédommagement

7 % des courriers de marques ont été traités avec empathie

48 % des courriers de marques ont été traités avec empathie

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés - "en numéraire"

3,52 € Niveau moyen de générosité constaté sur 100 courriers de marques reçus

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Pampers ne négote pas

10 € réduction en cadeau

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Bardinet : punchy les dédommagements

10 € réduction en cadeau

Dans cette nouvelle étude "benchmark" des Editions Dauvers, **175 marques ont fait l'objet de "réclamations mystères" par courrier.** Comment ont-elles réagi ? Dans quel délai ? Sur quel ton ? Ont-elles fait preuve d'empathie ? Y-a-t-il dédommagement ? Pour quel montant en moyenne ?... **Autant de questions auxquelles répond cette étude abondamment illustrée.**

Tarif : 1 290 €HT - Renseignements et extraits : Jean-Philippe Gallet
jean-philippe.gallet@editionsdauvers.fr - 06 76 25 01 16

100% REMBOURSE
182c
10% économisés
FROMAGE AIR & FINES
HERBES LA MOTTE
FRAICHE TARTARE
100g - 14,90 - 2020
FRANCE

MAXI
VOLUMES
MAXI
ECONOMISÉS

PROMO

PROMO

PROMO

PROMO











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

éditions
DAUVERS

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

L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO

www.olivierdauvers.fr