

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO



Leclerc Bio & Italien Nice (06)

[JUN 2016]

E.Leclerc BIO & ITALIEN





PROMO
PUR JUS DE
GRENADE BIO
1L 5,15€



5,15€

CERISE

CAROTTE

GRENADE



LA
CHARCUTERIE

Produit
Sécher
CST



RIVIERA

LES
M&T

FRELLO



**LA
CHARCUTERIE**





PROMO
Jambon de
Parme AOP
"Grosch Fratelli"

PROMO
Jambon affiné
"Gran selezione"

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

262 réponses de marques à nos réclamations (sur 300 courriers envoyés - 87,3%)

Le délai moyen est de 10 jours ouvrés

35% des marques ont répondu dans un délai de moins de 7 jours

50% des courriers ont été traités avec empathie

67% des courriers ont été traités avec empathie

37% des courriers ont été traités sans empathie

35% des marques ont répondu dans un délai de moins de 7 jours

17% des marques ont répondu dans un délai de plus de 15 jours

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés

sur 262 courriers reçus

52% des marques ont répondu avec empathie

7% des courriers ont été traités avec empathie

48% des courriers ont été traités sans empathie

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés - "en numéraire"

3,52€

Niveau moyen de générosité constaté sur 100 courriers envoyés (hors DRI)

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Pampers ne négote pas

10€

réduction en caisse

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Bardinet : punchy les dédommagements

10€

réduction en caisse

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

PROMO

**Parmigiano
reggiono AOP**

25 Mois D'affinage

17,90€

Le kilo



**CAVE
D'ITALIE**



LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS


RIVIERA



**CAVE
D'ITALIE**











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



6,00

100,00

67,00

23,00



11,00

6,00

7,00

23,00



10,00



**FRUITS
LÉGUMES
BIO**

PROMO

ANNALES DIRECT

3,99€

L.A. PRICE

FRUITS
LÉGUMES



PROMO
ABRICOT BIO
6,99€
Le kilo
ORIGINE NICE



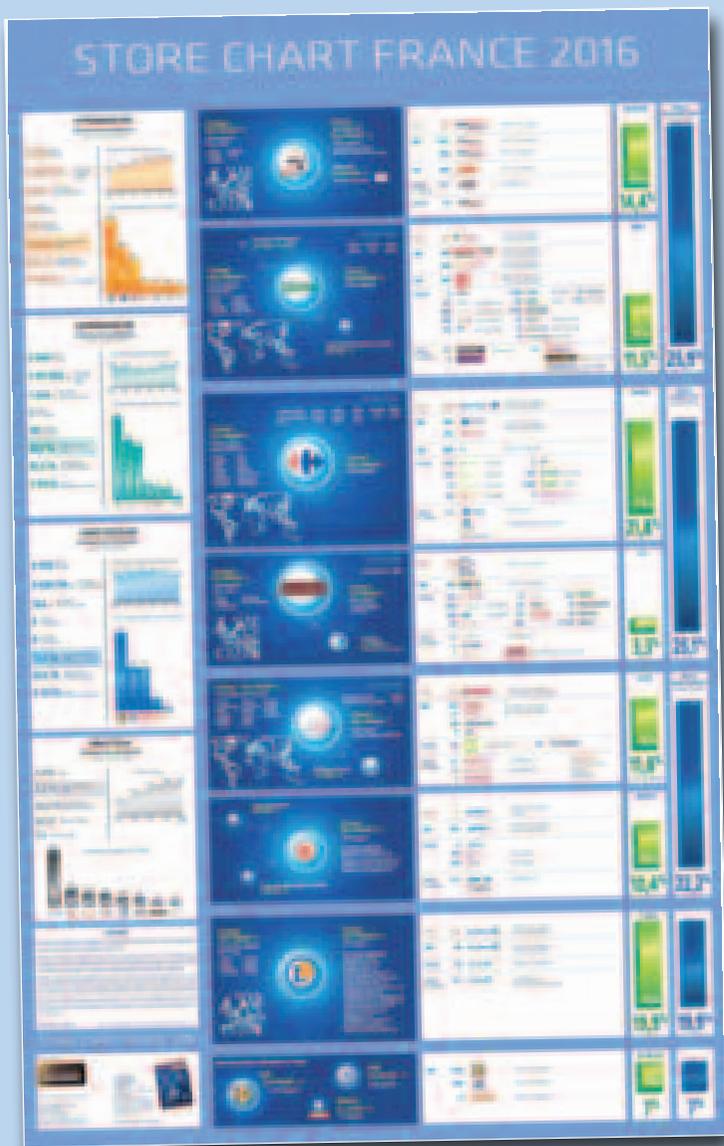


CELERI BRANCHE BIO
Origine
FRANCE
Catégorie
Marque
1€
199C/KG
1KG

FEVETTE DE PAYS BIO
Origine
FRANCE
Catégorie
Marque
5€
500C/KG
1KG

RABOT VERT EXTRA FIN BIO
Origine
FRANCE
Catégorie
Marque
12€
1200C/KG
1KG

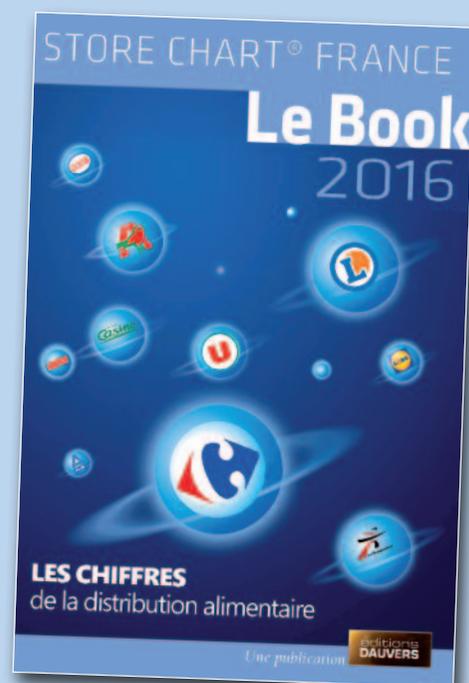
VIENT DE PARAÎTRE



STORE

édition 2016

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 !





**CAVE
BIO**









7³⁴

7³³

3¹⁰

10⁹⁸

2⁹⁹

1⁹⁶

1⁸⁵

3⁹²

2⁹⁹

4⁹⁹

5⁹²

4¹⁴

3⁹⁹

6⁹⁸

9⁹⁹

3⁹⁹

2⁹⁹

2⁹⁹

4⁹⁹

2⁹⁹









PROMO
AOP château
Sauveuse rosé
15,95€

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

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