

# LES DOSSIERS

## GRANDE CONSO



# Market Paris Saint-Marcel (75)

[JUN 2016]

market

Saint Marcel

67

ENTRÉE

SORTIE

Venez découvrir  
notre nouveau magasin  
Boucherie Bio

55909

MARKET SAINT-MARCEL

DECouvrez  
UN MAGASIN  
PLEIN DE .....  
fraîcheur

VOTRE  
MAGASIN  
VOUS  
LIVRE  
À DOMICILE

market SAINT-MARCEL  
67, BOULEVARD SAINT-MARCEL Paris 13<sup>ème</sup>  
Téléphone : 01 44 08 63 30

↙ **CHARCUTERIE FROMAGERIE**  
**TRAITEUR POISSONNERIE**

**FRUITS ET LÉGUMES**  
**BOUCHERIE**

**LES DOSSIERS**  
GRANDE CONSO

éditions  
**DAUVERS**

**CAVE** PRODUITS FRAIS







**BOUCHERIE**

*Cave de mouton*

AVEC  
MAILLARD DE TROIS  
LES JOURS  
PRÉPARÉS  
100%  
BOUCHERIE

Notre  
**BOUCHERIE**  
traditionnelle  
S'ENGAGE  
À VOUS PROPOSER  
de la viande  
100% FRANÇAISE

59€  
90

Jamon Serrano

BCBCG  
Chips artisanales  
CUITES AU CHAUD  
125 g  
1,70 €



# les comtés

3 mois 16 mois 24 mois



MOZZARELLA  
BIFALA  
CAMPANA  
200g

Mozzarella bufala  
3€

Comté extra vieilles  
réserves  
3€

# 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 - 91% de réponses)

**3,52 €** le montant moyen de dédommagement

**10 jours ouvrés** le délai moyen de réponse

**50%** des courriers ont été traités avec empathie

**67%** des courriers ont été traités avec empathie

**35%** des courriers ont été traités avec empathie

**37%** des courriers ont été traités avec empathie

**RÉCLAMOSCOPE** GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés

**262** courriers reçus

**52%** des marques ont répondu

**7%** des courriers ont été traités avec empathie

**48%** des courriers ont été traités avec empathie

**RÉCLAMOSCOPE** GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés - "en numéraire"

**3,52 €** le niveau moyen de générosité constaté

**RÉCLAMOSCOPE** GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Pampers ne négocie pas

**10€** de réduction en cadeau

**RÉCLAMOSCOPE** GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

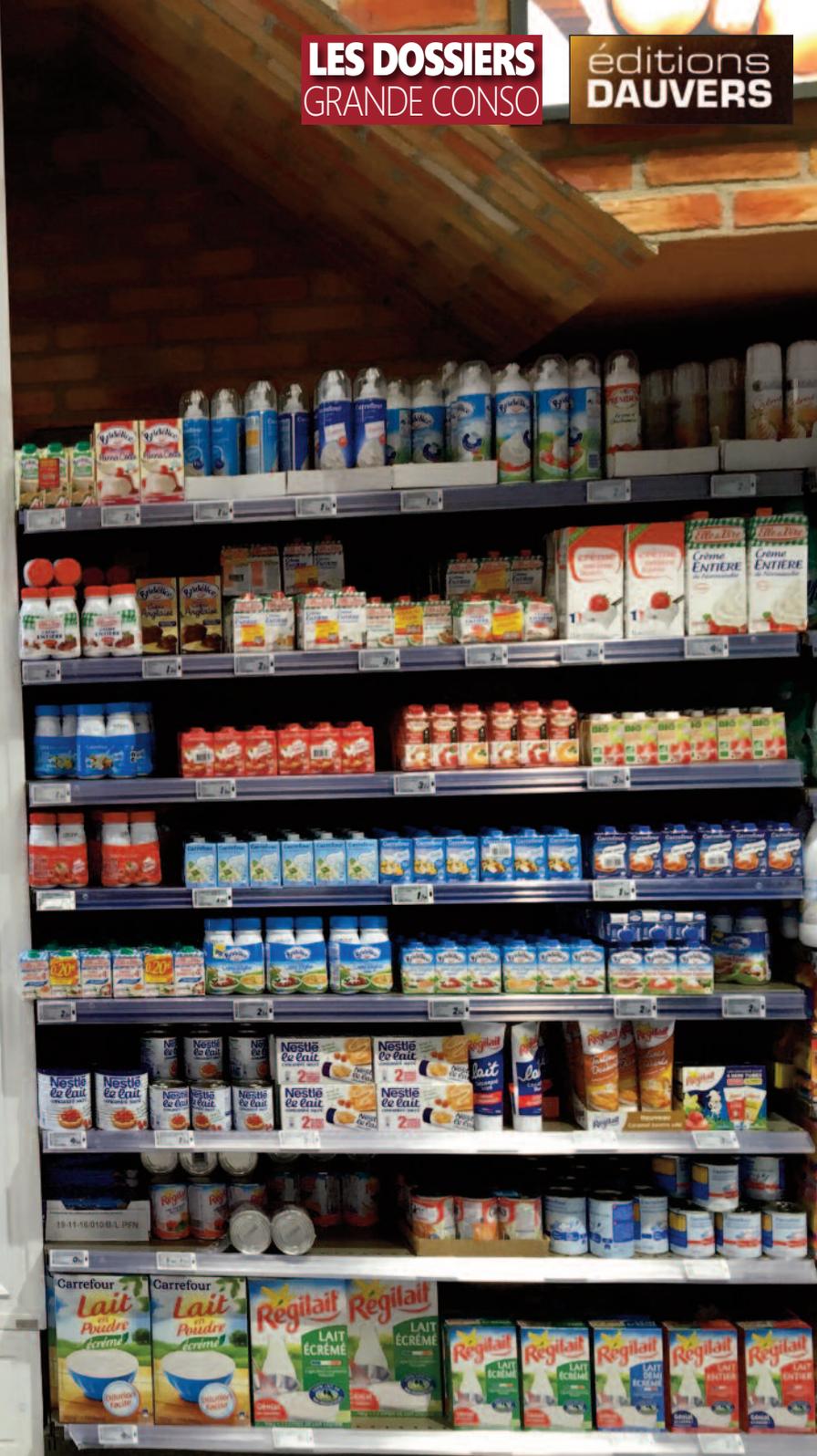
• Bardenet : punchy les dédommagements

**10€** de 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](mailto:jean-philippe.gallet@editionsdauvers.fr) - 06 76 25 01 16







CHARCUTERIE  
TRAITEUR

STUFS



Two women are standing in the aisle. One woman is wearing a blue jacket and a black bag, and the other is wearing a black jacket. They appear to be looking at the products on the shelves.



cooked  
costes

costes

# BONS PLANS/PROMOS



7,14 2,58

4,11 1,56

11,44 4,11

6,11 2,14

2+1 GRATUIT!



PÂTE  
CONTINGENT  
DEUX

PLANS/PROMOS



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**



LA COLLECTION OFFICIELLE  
DE STICKERS

www.perrinigroup.com





### le prix du pain

Produit	Prix
baguette	400 g 1,15 €
croissant	300 g 1,05 €
challah	300 g 1,05 €
baguette	200 g 0,85 €
croissant	200 g 0,85 €
challah	200 g 0,85 €
baguette	100 g 0,45 €
croissant	100 g 0,45 €
challah	100 g 0,45 €
baguette	500 g 5,75 €
croissant	500 g 5,25 €
challah	500 g 5,25 €
baguette	300 g 3,45 €
croissant	300 g 3,45 €
challah	300 g 3,45 €
baguette	200 g 2,30 €
croissant	200 g 2,30 €
challah	200 g 2,30 €
baguette	100 g 1,15 €
croissant	100 g 1,15 €
challah	100 g 1,15 €

AVEC  
NATURELLE  
TOUTS LES JOURS DES ECONOMIES  
-10%  
PAIN - viennoiserie  
ET PATISSERIE

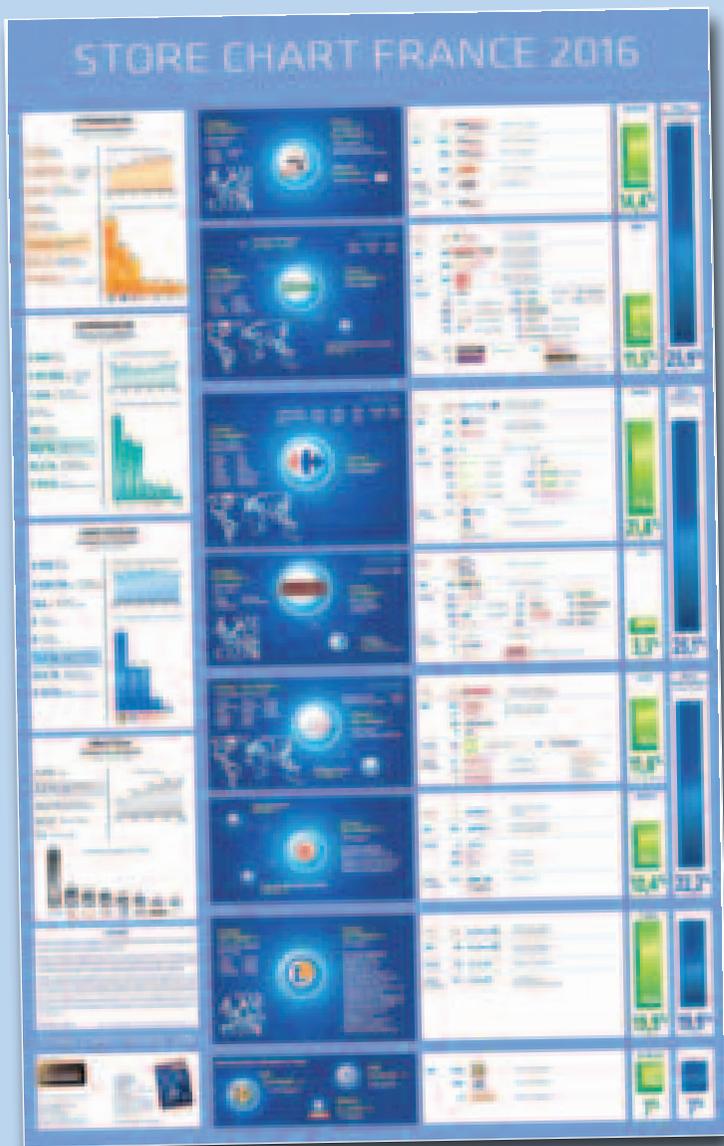
CH...

NOS PRODUITS  
SONT CUITS  
TOUTE LA J...

PAR...



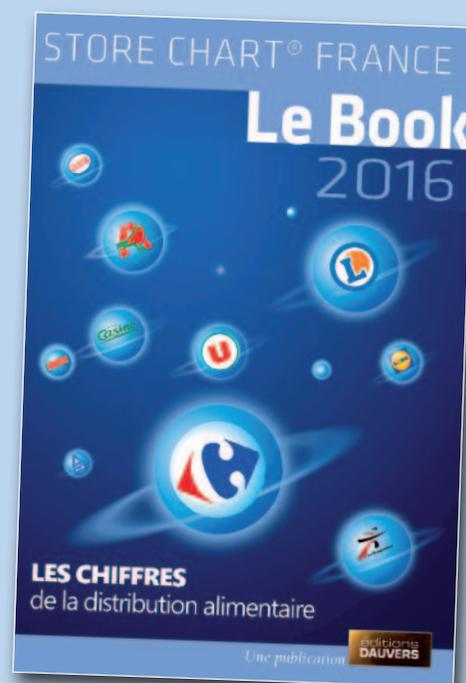
# VIENT DE PARAÎTRE



# 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 !

éditions  
**DAUVERS**

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

**L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO**

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