

# LES DOSSIERS

## GRANDE CONSO



# Market Paris Saint-Marcel (75)

[JUN 2016]

market

Saint Marcel

67

ENTRÉE

SORTIE

Venez découvrir  
notre nouveau rayon  
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 m...

AVEC  
MAILLARD DE TROIS  
LES JOURS  
PRÉPARÉS  
100%  
BOUCHERIE

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

59€  
90

Jambon serrano  
NOEL

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



# les comtés

12 mois 16 mois 24 mois



MOZZARELLA  
BUCALINA  
CAMPANA

Mozzarella bufala  
3€

comté extra vieilles  
réserves

# 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%)

Le délai moyen est de **10 jours ouvrés** après l'envoi du courrier

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 l'ensemble des marques ayant répondu

**RÉCLAMOSCOPE** GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Pampers ne négote pas

300€ de réduction en numéraire

10€ de réduction en numéraire

**RÉCLAMOSCOPE** GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Bardinet : punchy les dédommagements

10€ de réduction en numéraire

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

# BONS PLANS/PROMOS



7,14 2,58

4,11 1,56

11,11 4,00

6,11 2,14

2+1 GRATUIT!



PÂTE  
CONTIENANT  
DU BEURRE

PLANS/PROMOS

PANZAN  
Pasta



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.panini.com





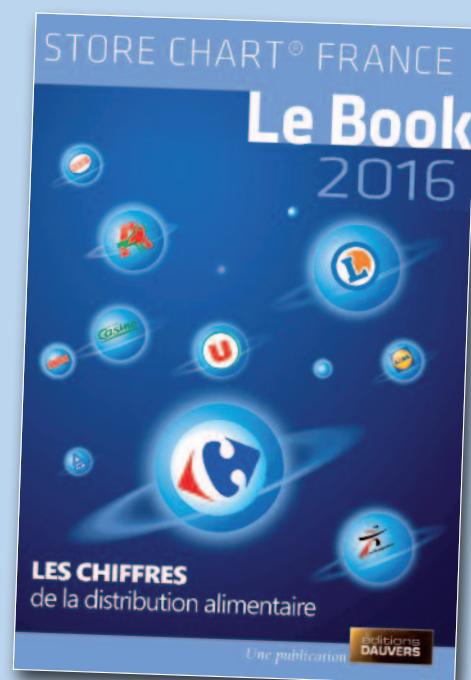
# VIENT DE PARAÎTRE



# 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**

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