

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO



Lidl teste le vrac La Richardais/Dinard (22)

[JUN 2016]

VIENT DE PARAÎTRE

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

RÉCLAMOSCOPE

175 marques ciblées

une étude de **140** pages

2 courriers de réclamation envoyés à chacune

les pdf des 300 courriers de marques reçus

2016 éditions DAUVERS

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.

RÉCLAMOSCOPE

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Courriers de réclamation

En 2016, 200 courriers de réclamation ont été envoyés à 175 marques de PGC/FLS.

Marque	Statut	Montant
BOUILLON	Reçu	100,00 €

Statut : Reçu

Montant : 100,00 €

RÉCLAMOSCOPE

L'ÉTUDE EN UN COUP D'ŒIL

262 réponses de marques à nos réclamations (soit un taux de retour de 75 %).

10 jours ouvrés le délai moyen entre l'envoi de la réclamation et la réponse de la marque.

3,52 € le montant moyen de dédommagement pour un courrier sur 2.

50 % des courriers ont été reçus dans un délai inférieur à 10 jours.

67 % des marques ont répondu par courrier électronique.

35 % des marques ont répondu par courrier électronique.

35 % des marques ont répondu par courrier électronique.

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Chiffres clés

Sur **262** courriers reçus, **52 %** ont été payés par les marques.

7 % en "nature" (produits, services...)

48 % en "numéraire" (argent en espèces, chèques, virements...)

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Chiffres clés - "en numéraire"

3,52 € le niveau moyen de générosité constaté sur l'ensemble des marques ayant répondu.

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Pampers ne négocie pas

Un bébé de 10 kg a besoin de 10 couches par jour. Si on lui en donne 9, il y en aura une qui ne servira à rien. C'est pourquoi, par exemple, les couches Pampers sont vendues en paquets de 100.

Le dédommagement est de **10 €**.

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Bardinet : punchy Les dédommagements

Un verre de punchy coûte 10 €. Si on en donne 9, il y en aura un qui ne servira à rien. C'est pourquoi, par exemple, le punchy est vendu en bouteilles de 100 cl.

Le dédommagement est de **10 €**.

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



Laissez-les goûter!

- 1- Prenez un sachet
- 2- Servez-les
- 3- Scalez le sachet
- 4- Faites passer en caisse

C'est facile!

Vous êtes prêt(e) à goûter?

Petfood
Pour nos amis à 4 pattes

Laissez-vous tenter!

LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS





3 références de fruits secs à 1,59 € les 100 g

- amandes décortiquées grillées salées
- pistaches coques
- noix de cajou salées

8 références de bonbons à 0,99 € les 100 g

- fraises Tagada Haribo
- bananes gélifiées
- Dragibus Haribo
- dragées aux amandes
- langues de chat acidulées
- crocodiles
- bouteilles de cola
- tours Eiffel acidulées



...es de
...ésifiées
0,99€
■ les 100 g
1 kg = 9,90 €

Tagada HARIBO
0,99€
■ les 100 g
1 kg = 9,90 €

Tagada HARIBO
0,99€
■ les 100 g
1 kg = 9,90 €

Bananes
gélifiées
Cochonnettes gélifiées aromatisées
dans des allégures / consistant de lait



Si deux références sont signées Haribo (fraise Tagada et Dragibus), les autres sont génériques.





En partenariat avec:

Texabri

PRICER
SHAPING SMART RETAIL



Au programme de la journée:

- La stratégie drive de **Carrefour**
Le projet d'entrepôt automatisé, le pricing, le site marchand
- **Amazon** et l'alimentaire: un concurrent enfin crédible?
L'offre, les prix, la marketplace
- Le drive est-il soluble **en milieu urbain**?
Le drive piéton, les points de retrait, la livraison 2.0
- Les drives et **la promo**
Un enjeu majeur pour 2017, la bonne théâtralisation des NIP
- **La personnalisation** enfin au rendez-vous?
Les dernières bonnes pratiques, les solutions disponibles
- **Le Qualiscope** des drives
Les sites des enseignes passés au crible
- Le retour **des robots**
Les nouvelles solutions d'automatisation testées par les enseignes

Réservez votre place pour

Les Ateliers du Drive

Mardi 27 septembre 2016 - Paris

Hôtel Mercure Porte de Versailles Expo

Plus de renseignements sur

www.lineaires.com

Contactez-nous pour recevoir le programme définitif des Ateliers du Drive 2016

Mail: ateliersdrive@editionsduboisbaudry.fr

Téléphone: **02 99 32 21 21**

1- Prenez
un sachet

2- Servez-vous

3- Scellez
le sachet

4- Faites peser
en caisse

C'est facile !

www.lidl.fr

LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

À partir
du 8 juin 2016



Du nouveau pour
les gourmands !

À partir
du 8 juin 2016



Retrouvez en magasin
une sélection
de bonbons et fruits secs
à acheter en vrac.

Choisissez
la quantité souhaitée,
scellez et faites peser
votre sachet en caisse.

Faites-vous plaisir !



Du nouveau pour
les gourmands !

- Disponibles dans les magasins de (02) Villers-Cotterêts • (11) Carcassonne • Grilloson • Narbonne • (22) Quévert • (34) Agde • Béziers • Capetang • Clermont l'Hérault • (35) Fougères • Guichen • La Richardais • Redon • (44) Châteaubriant • (50) Carentan • Equeurdunville-Hainneville • Gramville • Saint-Hilaire-du-Harcouet • (53) Evron • (56) Guer • (59) Croix / Dunkerque / Hem / Pont-Sainte-Maxence / Roubaix / Tourcoing / Vicus-Condé / Wasquehal / Wavrin / Waxlers • (60) Beauvais Bracheux / Breteuil / Bury / Pont-Sainte-Maxence / Saint-Just-en-Chaussée / Saint-Léon-d'Esserent / Thourrotte • (62) Mairchin • (66) Canet-en-Poussillon / Elne / Saint-Estève / Saint-Laurent-de-la-Salanque • Thuir • (75) Paris Jourdan / Paris la Villette • (92) Asnières-sur-Seine / Clamart / Châtenay-Malabry • (93) Villepinte • (94) Ivry-sur-Seine / Kremlin-Bicêtre • (95) Fosses / Goussainville / Villiers-le-Bel

Photos non contractuelles • Sauf erreurs typographiques •
Année 2016 • LIDL RCS Strasbourg 343 262 622 • Imprimé en U.E. •
Ne pas jeter sur la voie publique.



POUR VOTRE SANTÉ, ÉVITEZ DE GRIGNOTER ENTRE LES REPAS
www.mangerbouger.fr

Offre découverte
0.30€ de réduction
à partir de 2 euro d'achats
de fruits secs et/ou de
bonbons du rayon vrac.



Réduction immédiate valable sur remise de ce bon en caisse du 8 juin 2016 au 31 juillet 2016 dans les magasins mentionnés au dos de ce bon lors d'un même passage en caisse. Le bon est utilisable en une seule fois et n'est pas échangeable en espèces. Un seul bon par jour et par foyer. L'original du bon est exigé lors de son utilisation. Offre non cumulable. Fatigue et reproduction du bon interdites.

Test dans
54 magasins



0,99 € les 100 g en vrac

VS

0,93 € le sachet de 300 g

y'a pas photo !!!



Déjà, ponctuellement, tout au long de l'année, quelques références sont vendues en vrac au rayon fruits et légumes comme ici les noix sèches.

LIDL LANCE

le rayon bonbons éphémère

UN PRIX UNIQUE

1,29€ le sachet pour retrouver
les saveurs oubliées de notre enfance

3 sachets
achetés,
= 1 sachet
OFFERT
soit moins de 1€
le sachet



UNE SEMAINE UNIQUE
du 4 au 10 septembre 2013

ET POUR PLAIRE À TOUS LES GOURMANDS :
l'offre est disponible dans tous les magasins
Lidl de France.

*Après le 10 septembre,
promis, on sera plus raisonnable !*

bonbons, saucisses, bûches de chocolat, câlons,
spaghetti fraises, sifflets, bonbons, têtes, petites poires !
ça pétille en bouche et dans les yeux !



LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

Lidl s'intéresse depuis quelques années aux différents modes de commercialisation des bonbons comme ici en 2013 avec cette offre panachée de confiseries "pegboardables".

CONTACT PRESSE : Nicolas CALD - 06 46 78 42 51 - contactpresse@lidl.fr

facebook.com/lidlfrance

twitter.com/lidlfrance

youtube.com/lidlfrance

www.lidl.fr

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