

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO



Cru Anvers (Belgique)

[JUILLET 2016]

CRU Wijnegem

🏠 Site 'Kanaal'
Stokenjstraat 15 A
2110 Wijnegem
☎ 03 355 61 00
✉ wijnegem@cru.be

vanaf
28 mei

VU: NV Puur, Edingensesteenweg 196, 1500 Halle

CRU Wijn

🏠 Site 'Kanaal'
Stokenjstraat 15
2110 Wijnegem
☎ 03 355 61 00
✉ wijnegem@cru.be

vanaf
28 mei



C
CRU - zakje
€ 0,10

CRU

CRU

MEDJOOL
PREMIER
KARSTEN
NET WEIGHT: 50g/110g | CLASS 1 | KARSTEN.CO.ZA ©
LARGE

MEDJOOL
PREMIER
KARSTEN
NET WEIGHT: 50g/110g | CLASS 1 | KARSTEN.CO.ZA ©
LARGE

Herbrilbare
plooibare
RECYCLED RECYCLED RECYCLED

Herbrilbare
plooibare
RECYCLED RECYCLED RECYCLED

C
CRU - 400g

Neem een scanner en scan je CRU-kaart.

of gebruik de CRU-app op je smartphone 📶



LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

Let's be social
Deel de passie
#CRUwijnegem





LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

*op het ritme
van de seizoenen*





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 mystères (sur 275 envoies)

Le délai moyen est de 10 jours ouvrés

50% des courriers ont été remboursés

67% des courriers ont été traités avec empathie

35% des marques ont répondu à nos réclamations mystères

37% des marques ont répondu à nos réclamations mystères

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés

sur 262 courriers reçus

52% des marques ont répondu à nos réclamations mystères

7% des courriers ont été remboursés

48% des courriers ont été traités avec empathie

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés - "en numéraire"

3,52€

Niveau moyen de générosité constaté sur l'ensemble des marques ayant répondu à nos courriers

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



MANGOS

MEXICO

stored at 13°C

Mexico
Mango 'Kent'

€ 9,60

/ kg

MANGOS

MEXICO



Onze Belgische Kersen
ve starten met onze 1ste
variëtaal "Samba"

C Broccoli
€ 2,40 / kg

C Broccoli
€ 4,70 / kg





2. Hou het glas onder
het tapje
3. Kies hoeveelheid en
vul je glas
4. Geniet



C
Hazelnoot blok
Chocolade puur
50% Hazelnooten
50% Chocolade
€ 55,00 / kg

C
Hazelnoot blok
melkchocolade
50% Hazelnooten
50% Chocolade
€ 55,00 / kg

C
Pralines CRU by Jitsk
€ 14,50 / stuk

C
Origine Venez
melk



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









Piemontese dry aged lende met been
€ 58,00 / kg

Simmentaler dry aged lende met been
€ 58,00 / kg

simmentaler dry aged entrecote
€ 58,00 / kg

Simmentaler dry aged lende
€ 58,00 / kg

simmentaler dry aged entrecote
€ 58,00 / kg

Simmentaler dry aged lende
€ 58,00 / kg

Supreme van Hooftkip
€ 18,00



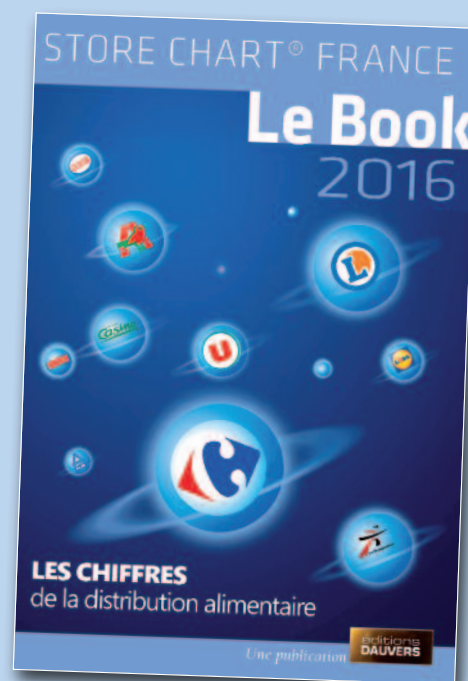
VIENT DE PARAÎTRE



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 !



Baliehof
Zaaielboerderij
4 vruchten
4 fruits
Magere yoghurt
Yaourt maigre

Baliehof
Zaaielboerderij
4 vruchten
4 fruits
Magere yoghurt
Yaourt maigre

Baliehof
Zaaielboerderij
4 vruchten
4 fruits
Magere yoghurt
Yaourt maigre


**Yoghurt mager
4 vruchten 250ml**
€ 1,70 / stuk
Allergenen: Melk
(inclusief la)

CRU - zakje
10002

C
CRU - zakje
€ 0,10





éditions
DAUVERS

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

L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO

www.olivierdauvers.fr