

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO



Carrefour City Paris-Malakoff

[SEPTEMBRE 2016]



Du pain frais
4 FOIS PAR JOUR
MINIMUM

Cuit sur place

BOISSERIE

Orange Xpress

jus de fruits de saison

... je fais le plein
de vitamines en
30 SECONDES !

1€
2€
3€

Cette machine est nettoyée
chaque jour.

frais
R JOUR
UM

Cuit
sur
place

"... à déguster seul
OU À PLUSIEURS ?"

7[€] Produit croustillant spécial	3[€] 95 Cuisine de produits naturels et sans pesticides de terre
---	---

A multi-tiered display rack filled with various fresh breads and pastries. The top tier has packaged items, while the lower tiers feature fresh loaves and rolls. Price tags are visible on each item.

A black bakery oven with a glass door, labeled "PÂTISSERIE". Below the oven is a counter with several trays of freshly baked goods, including what looks like a croissant and some pastries. A red bag of flour or sugar is also on the counter.

"... Je fais le plein de vitamines en 30 SECONDES !"

1[€]	2[€]	3[€]
25 cl	30 cl	1 L

Cette machine est nettoyée chaque jour.

A tall, narrow shelving unit filled with various packaged snacks, including bags of chips, nuts, and other treats. The shelves are well-stocked and organized.





Carrefour
CUISE
ÉPICÉE
CARTON

CUISE DE POULET ROTI +
POT
3,95 €



Carrefour
city
CUISE DE POULET ROTI +
POMME DE TERRE
ÉPICÉE

CUISE DE POULET ROTI +
ÉPICÉE
3,00 €

POMME DE TERRE DORÉES
2000G
1,00 €



TRADITIONNEL
Poulet rôti
C'est du jour

MICRO







Chaque jour,
5 fruits
et légumes
à moins
de 1€

IDÉES
Fraîches

IDÉES
Cuisine

à la carte
quartier

Agriculture biologique
FRANCE
1,10 €

Agriculture biologique
FRANCE
1,10 €

Agriculture biologique
FRANCE
1,95 €

Agriculture biologique
FRANCE
2,95 €

Agriculture biologique
FRANCE
2,50 €

Agriculture biologique
FRANCE
3,20 €

Agriculture biologique
FRANCE
3,20 €

Agriculture biologique
FRANCE
4,35 €

Agriculture biologique
FRANCE
2,50 €

Agriculture biologique
FRANCE
2,50 €

Agriculture biologique
FRANCE
1,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €

MARCELLO
2,50 €



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

Générosité

1 courrier sur 2 comporte un dédommagement pour un montant moyen de **3,52 €**

Relation-client

50% des courriers sont dus à un manquement personnel

67% des courriers démontrent un certain empathie

Réactivité

Le délai moyen est de **10 jours ouvrés**

262 réponses de marques à nos réclamations (sur un total de 262)

35% des marques ont répondu dans un délai inférieur à 7 jours

35% des marques ont répondu dans un délai supérieur à 15 jours

17% des cas sont jugés non justifiés

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés

sur **262** courriers reçus

52% comportent un dédommagement

7% des cas sont jugés non justifiés

48% des cas sont jugés non justifiés

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€ de réduction en cadeau

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Bardinet : 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 - 06 76 25 01 16





PLUS CONFORTEBLE
LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS







IDÉES
à croquer

LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

→ IDÉES
fraîches





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

WIFI 
GRATUIT
dans
ce magasin

LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

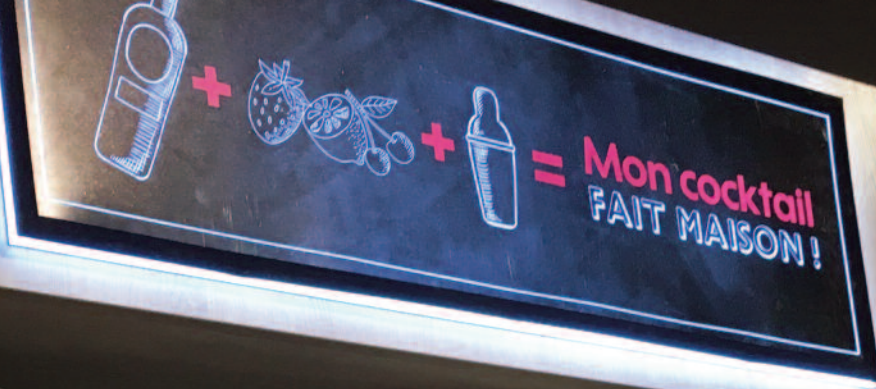


...on apporte **LE VIN!**

Rouge
blanc
rosé





**Mon cocktail
FAIT MAISON!**



IDÉES
à mixer

LA POSTE





Goûtez à la vie de quartier

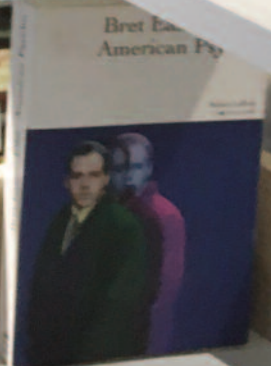
"...tellement pratique, j'adore!"

BIENVENE
08/07 13:08-2016

**... et même
les bouquins
SONT À
ÉCHANGER !**



Grâce à la bibliothèque partagée,
les livres appartiennent à tous les habitants
du quartier ! Vous pouvez en déposer,
en prendre, en rapporter,
comme bon vous semble !



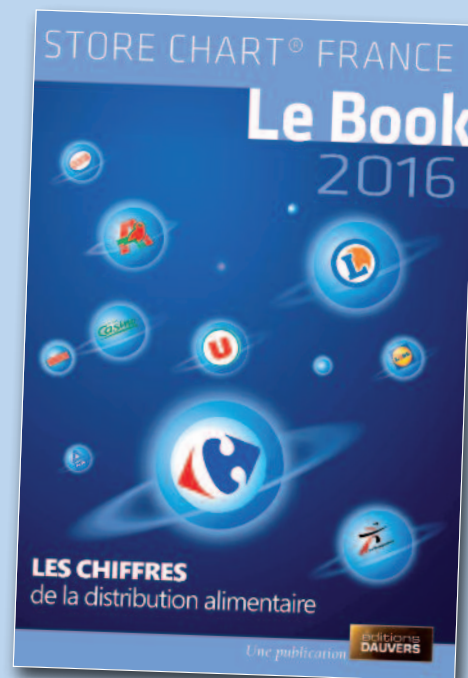
TOUJOURS DISPONIBLE



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