

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO



[SEPTEMBRE 2016]

Inside Carrefour Contact Marché (Embrun)

TOUT SIMPLEMENT !



Jean-Philippe GALLET

éditions
DAUVERS

VIENT DE PARAÎTRE

Générosité **Relation-client** **Réactivité**

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

RÉCLAMOSCOPE

une étude de **140** pages

175 marques ciblées

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

Un total de 300 courriers de réclamation "mystères" sur le ton de la "déception", l'un sur celui de la "colère".

<p>Cherchez-Pain 1 rue de la Gare 28000 PEROU, le 14 août 2015</p> <p>Objet: déception</p>	<p>Carrefour 10, rue de la Gare 28100 CHARENTON Charenton, le 17 août 2015</p> <p>Objet: colère</p>
---	--

RÉCLAMOSCOPE

L'ÉTUDE EN UN COUP D'ŒIL

Générosité

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

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

Réactivité

Le délai moyen est de **10 jours ouvrés** entre l'envoi de la réclamation et le départ postal de la réponse

Relation-client

50 % des courriers sont plus ou moins personnalisés

67 % des courriers dénotent une certaine empathie

dans 39 % des cas, les marques demandent un complément d'informations

dans 37 % des cas, les marques s'efforcent de se justifier

35 % témoignent de la volonté des marques de valider le consommateur et sa démarche

dans 17 % des cas, les marques font preuve d'humilité

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Chiffres clés

sur **262** courriers reçus

52% présentent une marque de générosité

7% en "nature" (achats, goodies)

48% en "numéraire" (bons de réduction, remises ou BIR)

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Chiffres clés - "en numéraire"

3,52 €

Niveau moyen de générosité constaté sur l'ensemble des marques ayant envoyé des BIR

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Pampers ne négote pas

1 BIR de 10,00 €

Chaque envoi de courrier pour l'achat d'un produit Pampers sera accompagné de ce BIR.

Ce qui revient, par exemple, à un pack petit format de couches gratuit !

10 € de réduction sur l'achat

RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

Bardinet : punchy les dédommagements

Une suite à une réclamation sur un manque de punchy, Bardinet vous remercie en envoyant une bouteille de Punch (avec 2 BIR).

10 € de réduction sur l'achat

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



sur les 800 magasins repris,
à terme 648 seront intégrés
au parc du groupe Carrefour
sous diverses enseignes

 *market*

 *city*

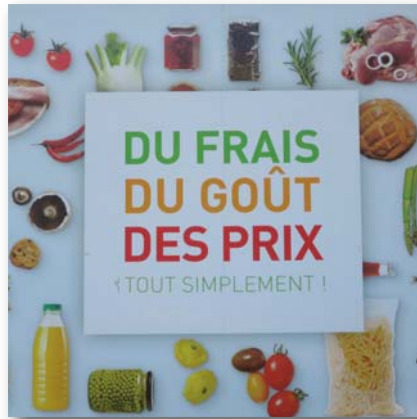
 *contact*

.....
*Création d'un concept spécifique pour les magasins Dia
situés à proximité immédiate d'un hyper ou d'un super.*

 *contact*
marché

DU FRAIS, DU GOÛT, DES PRIX
TOUT SIMPLEMENT !

5 partis pris de l'enseigne



- **Prépondérance du frais**



- **Un assortiment large mais très peu profond**



- **Une image prix agressive**



- **Des prix attractifs sur les produits Carrefour**



- **Un concept très marqué**

Une enseigne de proximité... à proximité d'un Super U !

LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS



**DU FRAIS
DU GOÛT
DES PRIX**
« TOUT SIMPLEMENT ! »





Dès l'extérieur du magasin,
le ton est donné !











PROMO
COURGETTE
Catégorie I
0,99 € LE KILO
ORIGINE **FRANCE**

PROMO
TOMATE Grappe
Catégorie I
1,75 € LE KILO
ORIGINE **FRANCE**

BANANE
1 € LE KG
2,99

MOINS DE 1 €

Petits prix

ICI



ORIGINE : FRANCE
PRODUIT POIRE
VARIETE GUYOT

PRODUCTEUR
EXPEDITEUR

1000 route
de Mallemort
13660 SENAS
H 04
LOT N°:
LD062A

CATEGORIE 1
CALIBRE
60/65
NOMBRE OU
MASSE NETTE
1 KG



3 276550 230991



ORIGINE : FRANCE
PRODUIT POIRE
VARIETE GUYOT

PRODUCTEUR
EXPEDITEUR

1000 route
de Mallemort
13660 SENAS
H 04
LOT N°:
LD062A

CATEGORIE 1
CALIBRE
60/65
NOMBRE OU
MASSE NETTE
1 KG



3 276550 230991



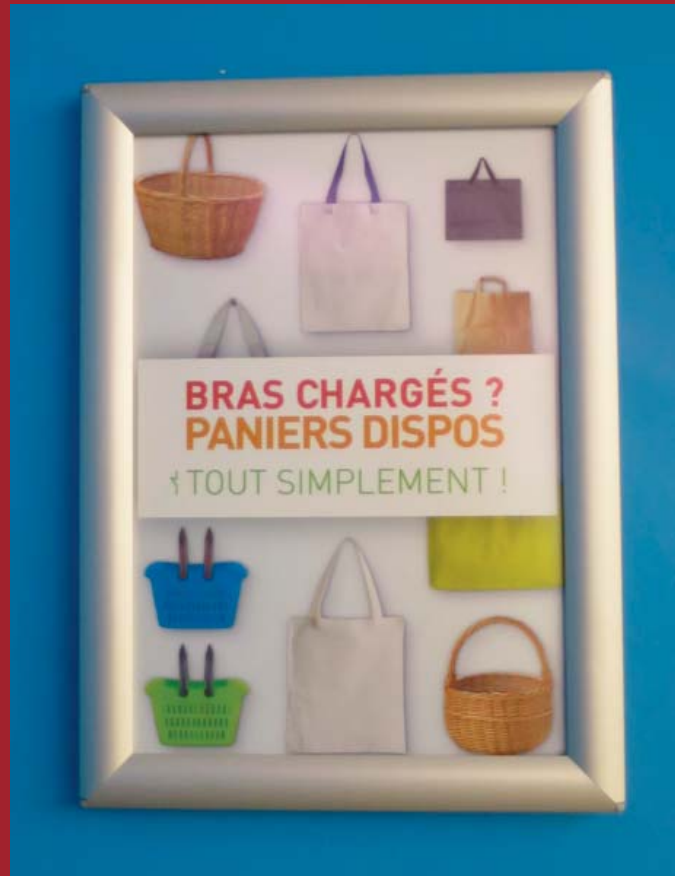
CHAQUE JOUR, 5 FRUITS
ET LÉGUMES EN **PROMO**
↳ TOUT SIMPLEMENT !





LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS



En partenariat avec :

Texabri

PRICER
SHAPING SMART RETAIL



Réservez votre place pour

Les Ateliers du Drive

Mardi 27 septembre 2016 - Paris

Hôtel Mercure Porte de Versailles Expo

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

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**









CHOCOLAT
OU VANILLE
A € 129 - 100 g - LA 30

0€
59

**DES PRIX BAS
TOUT SIMPLEMENT !**





Un positionnement prix franchement compétitif sur les produits à la marque Carrefour. Notre panier de 40 références affiche un indice prix de 99,5 vs. 100 pour la moyenne des Carrefour Drive.

(source : Drive Insights A3 Distrib/Ed. Dauvers)

DES PRODUITS À -50%
SUR LE DEUXIÈME
TOUT SIMPLEMENT !

DU FRAIS
DU GOUT
DES PRIX





LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

L'espace "pause" et son banc, un véritable marqueur de l'enseigne à Embrun, Cholet, au Crès ou ailleurs...



Embrun (05)



Le Crès (34)



Cholet (49)

CAFÉ MOULU
GRAND CLASSIQUE
CARREFOUR
0€
95
DES PRIX BAS
TOUT SIMPLEMENT !

COQUILLETTES
OU SPAGHETTI
OU MACARONI
0€
43
DES PRIX BAS
TOUT SIMPLEMENT !

HARICOTS VERTS
EXTRA FINS
0€
85
DES PRIX BAS
TOUT SIMPLEMENT !

POUR JOU D'ORANGE
0€
85
DES PRIX BAS
TOUT SIMPLEMENT !

LES PRODUITS CARREFOUR
À MOINS DE 1€
TOUT SIMPLEMENT !







Des têtes de gondoles thématiques : premiers prix, bio, halal...

PARC, ENSEIGNES, POLITIQUES
MARCHANDISES, PRIX...

L'ÉTUDE DE RÉFÉRENCE



TOUS LES MOIS
[juillet-août couplés]

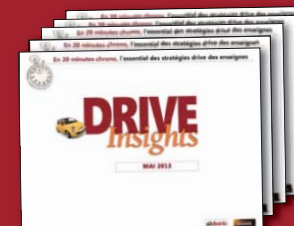
powered by



Renseignements : romain.molay@editionsdauvers.fr

TARIFS 2015

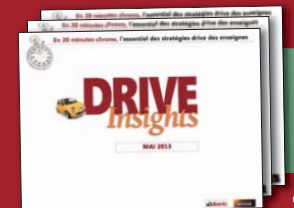
Licence
de MULTIDIFFUSION
Groupe



Centrales,
Enseignes...

2 990 € HT

Licence
de MULTIDIFFUSION
Société



Industriels,
Prestataires

1 490 € HT

LICENCE UNIQUE
sans droit de copie



PME,
Indépendants...

990 € HT

LA SÉLECTION DU SOMMELIER


↑TOUT SIMPLEMENT ↓

DES PRODUITS À -5%
SUR LE DEUXIÈME
↑TOUT SIMPLEMENT ↓



OURSONS
EN GUIMAUVE
CARREFOUR
0€79
DES PRIX BAS
ET COMPLÈMENT !

CARREFOUR
2€
DE



Carrefour Contact Marché dispose de gondoles basses pour offrir une meilleure vue d'ensemble. Pour accentuer cette visibilité, la première rangée de gondoles après la ligne de caisses est encore plus basse (4 tablettes contre 5).



LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS

PE-4230 MAYONNAISE CRF
239g
1€ 147

BICAL MAYONNAISE 239g
CRF
0€ 84



Petits prix
ICI
4200 MAYO TOP D. PP
BLANC
1€ 117

MOINS DE 1€
4200 MAYONNAISE 239g
BLANC
0€ 96
TOUT SIMPLEMENT !







Un assortiment large... mais vraiment pas profond et de nombreux facings.



LES DOSSIERS
GRANDE CONSO

éditions
DAUVERS







**VOUS CHERCHEZ, VOUS VENDEZ, VOUS LOUEZ ?
CE PANNEAU EST POUR VOUS**
TOUT SIMPLEMENT !

A louer

**VOS INFORMATIONS LOCALES
C'EST PAR ICI** TOUT SIMPLEMENT !

Ce panneau est à votre disposition,
pour tout affichage, merci de vous adresser aux hôtesses de caisses

**AUJOURD'HUI
C'EST VOUS LE CHEF**
TOUT SIMPLEMENT !

DÉPOSEZ ICI

- Sans emballage
- Non cassables
- Portent le produit

AUJOURD'HUI
C'EST VOUS LE CHEF
TOUT SIMPLEMENT !

RECETTE BUFFANTE
APERÔ-CAKE
à la truite fumée

• APERITIF •



contact city express

RECETTE MANUE
BÂTONNETS DE POULET
à l'asiatique

• PLAT •



contact city express

RECETTE BUFFANTE
PÂTEQUE
tarte aux fruits

• DESSERT •



RECETTE MANUE
ŒUFS BROUILLÉS
aux fruits rouges au thym

• DESSERT •





Même le petit panneau indiquant aux clients de laisser en ordre la table à l'entrée du magasin où sont laissés à disposition le journal de l'enseigne et les prospectus d'activités locales est conçu comme les autres affiches de l'enseigne. Au risque de ne pas être très intelligible...







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

www.olivierdauvers.fr