

# LES DOSSIERS

## GRANDE CONSO



# Carrefour Bayonne (64)

[OCTOBRE 2016]

# Carrefour



UNGI TORRI BIENVENIDO  
BIENVENUE WELCOME



# ONGI ETORRI BIENVENUE BIENVENIDO WELCOME



Pour l'achat d'un jambon, un sac vous est OFFERT

Jamón Bodega Sierra de Espuña  
75€90 le jambon

Jamón Bodega Sierra de Espuña  
49€90 le jambon

11€00 le kg

ESPAGNE  
BASQUE  
CANTABRIE  
EUSKADI

TOSKADI





POMME DOUCE  
**1€99**

TRAITEUR

BOUCHERIE

POMME DOUCE  
**2€99**

W LCO IE

FROMAGERIE

CHARCUTERIE

LES DOSSIERS  
GRANDE CONSO

éditions  
DAUVERS

PATATE DOUCE  
**1€99**  
ORIGINE  
ETATS-LINIS



Orange  
1,99 € / kg

Pomme  
1,49 € / kg

Papaye  
2,99 € / kg

Mangue  
2,99 € / kg

Avocat  
1,99 € / kg

1 kg

1 kg

1 kg

1 kg

36,95 € / caisse

PET 500g CITRON VERT IMP  
BRESIL  
**2€99**

DÊCHE

COMMANDEZ  
TOUTE  
L'ANNÉE  
NOS PLATEAUX  
DE FRUITS  
DE MER.

ARRIVAGE  
DE POISSONS  
TOUS LES  
JOURS

BON PLAN

7€  
7.90

CRUSTACÉS

A votre  
SERVICE  
votre poissonnier prépare  
le PLATEAU DE FRUITS  
DE MER immédiatement  
ou sur commande,  
selon nos arrivages.







# 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

1000 courriers envoyés à 175 marques de PGC/FLS

1000 courriers reçus par les marques

1000 courriers analysés

1000 courriers classés

1000 courriers archivés

### 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 au moins personnellement

67 % des courriers démontrent une certaine empathie

**Réactivité**

Le délai moyen est de 10 jours ouvrés

262 réponses de marques à nos réclamations (sur un total de 1000)

35 % des marques ont répondu dans un délai de 75 %

35 % des marques ont répondu dans un délai de 75 %

35 % des marques ont répondu dans un délai de 75 %

### RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés

262 courriers reçus

52 % des marques ont répondu

7 % des courriers ont été classés "satisfait"

48 % des courriers ont été classés "insatisfait"

### RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés - "en numéraire"

3,52 €

Niveau moyen de générosité constaté sur l'ensemble des marques ayant répondu aux DRI

### RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Pampers ne négote pas

10€

10€

### RÉCLAMOSCOPE

GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Bardenet : punchy les dédommagements

10€

10€

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

# ACCORD METS & VIN

**LES DOSSIERS**  
GRANDE CONSO

éditions  
**DAUVERS**



YONNE





NOS  
PRODUCTEURS  
LOCAUX



AGNEAU		PORC	
Agneau entier	179/1kg	Filet mignon	46/1kg
Agneau racourci	25/1kg	Côtes	37/1kg
Grande tranche d'Aos	4/1kg	Côte première/flat	47/1kg
Salle avec os	11/1kg	Côte sauté	17/1kg
Côte première/flat	23/1kg	Travers	4/1kg
Côte découverte	23/1kg	Poitrine	4/1kg
Epaisse semi-découverte	17/1kg	Jambon	7/1kg
Côte première	23/1kg		

VEAU		CŒUR	
Filet	119/1kg	Collier	11/1kg
Non/ouss trois	119/1kg	Epaisse	11/1kg
Non/ouss trois	119/1kg	Jambon	11/1kg
Ossau	119/1kg	Porcine tendron	11/1kg
Côte filet	119/1kg	Ossau	11/1kg
Côte sauté	119/1kg		
Côte sans os	119/1kg		
Côte découverte	119/1kg		

VIANDE BOVINE			
Filet	192/1kg	Torçho/finde de tranche	28/1kg
Faux filet	21/1kg	Poif de gros/chevrons	28/1kg
Rossack	23/1kg	Gros/chevrons de gros	28/1kg
Entrécôte	23/1kg	Rossau/chevrons	28/1kg
Côte	23/1kg	Collier	28/1kg
Bavette d'Aloyau	23/1kg	Jambe	28/1kg
Onglet	23/1kg	Plak de côte	28/1kg
Basse côte	23/1kg	Queue	28/1kg

Les passionnés de viande privilégieront toujours une viande parfaitement maitrisée : plus elle mûrit, plus elle gagne en tendreté !

BOUCHERIE

BON PLAN

SURGÈLES



**SURGELÉS**

**SI ON A MIS DES PORTES À NOS FRIGOS,  
C'EST POUR VOUS ÉVITER D'AVOIR FROID  
ET À LA PLANÈTE D'AVOIR CHAUD.**



En équipant nos armoires réfrigérées de portes, nous avons réalisé plus de 20% d'économie d'énergie.

© 2017 Carrefour

**BON PLAN**

**-10%**  
5,99€

**-10%**  
3,24€

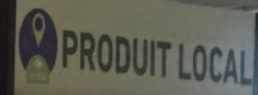


# PRODUIT LOCAL

COMPTOIR



# FROMAGE



# PRODUIT LOCAL



11.40



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**





Enfant Allégé à tartiner

Camembert Coulommiers

Camembert & Co



BORNE PRIX

RES

26

Hygiène  
Axe de Toilette  
Médicaments  
Coffret

28

BORNE PRIX

BEAUTÉ

31

Hygiène  
Axe de Toilette  
Médicaments  
Coffret

BEAU

25

BEAUTÉ  
Bain-Douches  
Savon  
Hygiène Féminine  
Dentaire

BON PLAN

CAVE

23

CAVE  
Cave à vin  
Blanc / Rosé  
Champagne  
Fontaine à vin

Fontaine à vin blanc



# CAVE

21

CAVE

Cave à vin

Bordeaux

Vins étrangers

Magnum

Sud Ouest

Bordeaux

Beaujolais

Loire / Rhône



Mousseux  
Pétillant





LAB<sup>2</sup>

SENSATIONAL

BEAUTÉ

31

LES COSMÉTIQUES  
DESIGN PARIS

NIVEA

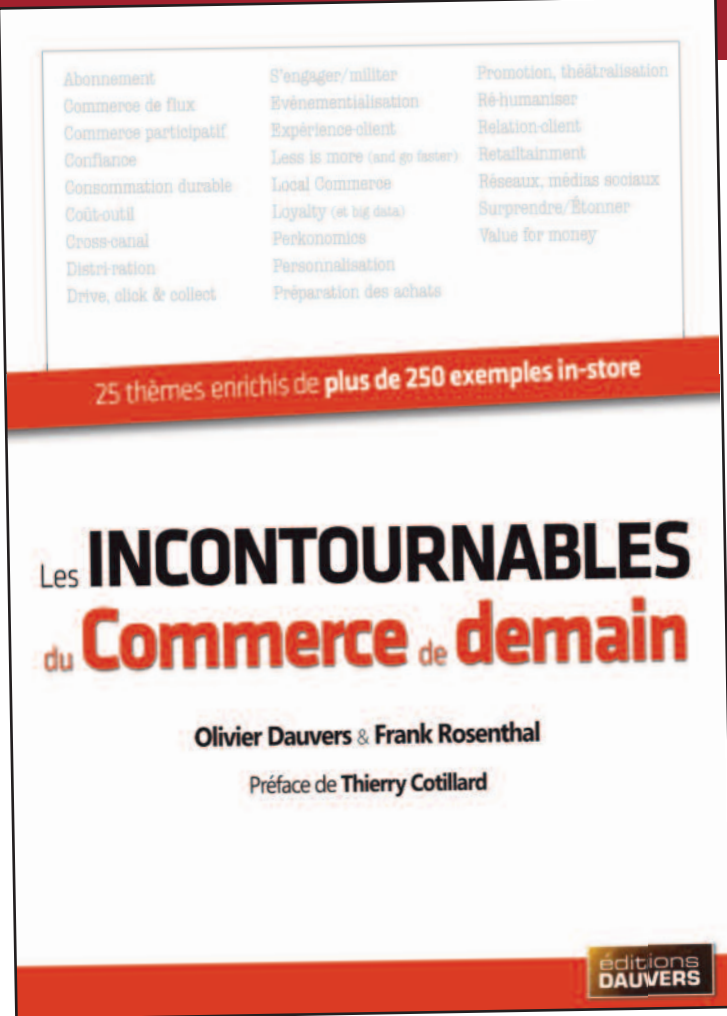
L'ORÉAL  
PARIS

DIADERMINE

Mixa

GARNIER





Abonnement	S'engager/militer	Promotion, théâtralisation
Commerce de flux	Événementialisation	Ré-humaniser
Commerce participatif	Expérience client	Relation client
Confiance	Less is more (and go faster)	Retailtainment
Consommation durable	Local Commerce	Réseaux, médias sociaux
Coût-outil	Loyalty (et big data)	Surprendre/Étonner
Cross-canal	Perkonomics	Value for money
Distri-ration	Personnalisation	
Drive, click & collect	Préparation des achats	

25 thèmes enrichis de plus de 250 exemples in-store

# Les INCONTOURNABLES du Commerce de demain

Olivier Dauvers & Frank Rosenthal

Préface de Thierry Cotillard

éditions DAUVERS

308 pages, 32 €

Disponible sur [www.olivierdauvers.fr](http://www.olivierdauvers.fr)

(rubrique Shop)

Plus d'infos / Dégressifs pour commande en nombre : [romain.molay@editionsdauvers.fr](mailto:romain.molay@editionsdauvers.fr)

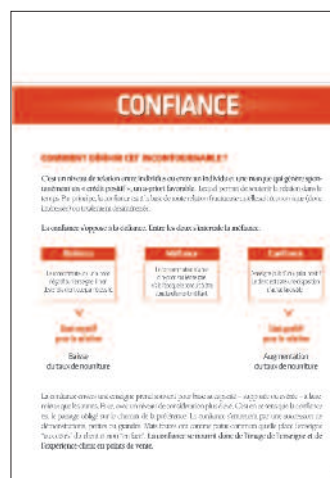
Identifier les incontournables du commerce de demain... Par principe, l'exercice est périlleux. Pour autant, le contexte dans lequel les commerçants auront à exercer demain est finalement assez aisé à décrire : exactement l'inverse de ce qu'ils ont connu depuis 30 ou 40 ans ! Au développement continu de la consommation a succédé en effet une phase de flatitude durable. Pas nécessairement une croissance zéro, mais notablement plus faible que dans les décennies précédentes. En parallèle, l'offre commerciale ne cesse de se développer, tant off-line qu'on-line.

Imaginer le commerce de demain peut se résumer en une question : **QUE METTRE EN ŒUVRE POUR ÊTRE PRÉFÉRÉ ?** Quels sont les thèmes incontournables qu'il est nécessaire d'investiguer ? Nous en avons retenu 25 qui s'articulent en quatre ambitions : assurer ses fondamentaux, intégrer la révolution digitale, créer la différence et anticiper sur les filons de demain. Ces quatre ambitions étant, dans notre vision, le préalable à toute préférence.

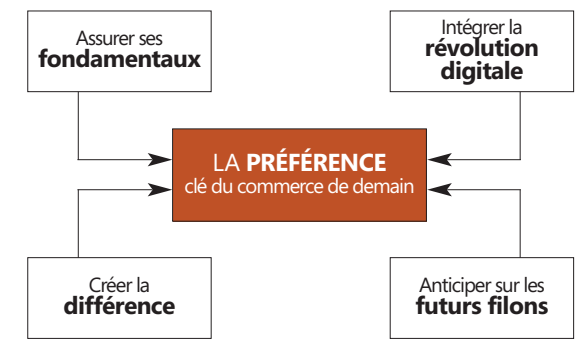
Olivier Dauvers, Frank Rosenthal

## Un GUIDE FACILE À UTILISER

Pour chaque thème, une approche théorique (Ce que c'est ? Pourquoi c'est important ? Quels défis ? etc.) et des exemples pour alimenter votre propre réflexion.



- Confiance
- Coût-Outil
- Expérience client
- Loyalty (et big data)
- Promotion, théâtralisation
- Value for money
- Commerce participatif
- Cross-canal
- Drive, Click & collect
- Préparation des achats
- Réseaux, médias sociaux



- S'engager/militer
- Perkonomics
- Personnalisation
- Relation client
- Événementialisation
- Retailtainment
- Surprendre/Étonner
- Abonnement
- Commerce de flux
- Consommation et développement durable
- Distri-ration
- Less is more (and go faster)
- Local commerce
- Réhumaniser

MAGASIN OUVERT TOUS LES DIMANCHES MATINS

LA CAVE IROULLEGUY  
BAYONNE

LES DOSSIERS  
GRANDE CONSO

éditions  
DAUVERS

C'EST MAINTENANT

28







0% REMISE IMMÉDIATE

GRANDE DÉPENSE  
CARREFOUR  
BAYONNE

Lessive  
poudre &  
tablette

LES DOSSIERS  
GRANDE CONSO

éditions  
DAUVERS

Lessive  
couleur &  
délicat  
Lessive  
écologique

Adoucissant



# DRESSING

39

- DRESSING
- Rangement
- Emballage alimentaire
- Sac poubelle
- Dressing

Sac poubelle

Poubelle

Centre

GO SPORT

Cuisine, petit

Appareils

CA

Boîte métal & isotherme

Boîte de conservation

Emballage alimentaire

Aluminium

39

- MAISON
- Rangement
- Emballage alimentaire
- Sac poubelle
- Dressing

Française

Française

Française

Française

Française

Française

Française

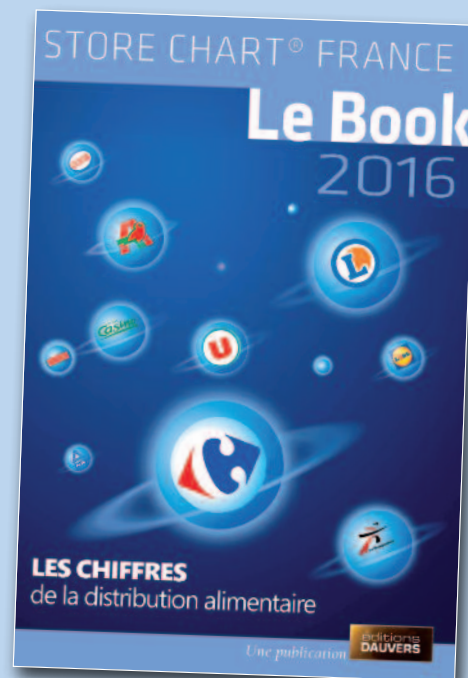
**TOUJOURS DISPONIBLE**



# 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 !



ÉLECTROMÉNAGER

BON PLAN

Petit déjeuner

**Tefal**  
uno  
10 cups - 8 L  
Classic 2

**Tefal**  
Easy & automatic  
cooking  
10 cups - 8 L  
Classic 2

**SEB**

**M mandine**  
Friteuse  
Friteuse

**Carrefour home**  
Friteuse  
Friteuse  
Friteuse

**Moulinex**

**Moulinex**

**Tefal**

**Tefal**  
Easy & automatic  
cooking  
10 cups - 8 L  
Classic 2

**SEB**

**Tefal**  
2300W Family Pro Fryer

**SEB**

**Moulinex**

**Moulinex**

**Tefal**

**Tefal**  
2300W Family Pro Fryer

**SEB**

**Moulinex**

**Moulinex**

**Moulinex**

**Tefal**  
Easy & automatic  
cooking  
10 cups - 8 L  
Classic 2

**SEB**

**Tefal**  
2300W Family Pro Fryer

**SEB**

**Carrefour home**  
Friteuse  
Friteuse  
Friteuse

**Moulinex**

**Moulinex**

**Moulinex**

**Moulinex**

**Moulinex**

**Moulinex**

# Accessoire téléphonie mobile

Cartouche  
d'impression

TOUTE L'EQUIPE  
VOUS REMET  
A VOTRE  
CONFIANCE

Stockage  
de données

2+1 GRATUIT

16€<sup>90</sup>

15€<sup>90</sup>

20€<sup>90</sup>





réserve Carte Pass

Caisse prioritaire

1

LES DOSSIERS  
GRANDE CONSO

éditions  
DAUVERS

# AUTOUR DU COMPTOIR

BON PLAN

2€  
95

AUTOUR  
COMPTOIR

Fast & Delicious hamu  
Préparés sur place par nos cuisiniers !

COMPTOIR BURGER





AUTOUR DU COMPTOIR

COMPTOIR BURGER

AUTOUR DU COMPTOIR  
**BURGER**  
RECETTES  
ORIGINALES

LE BURGER  
CLASSIQUE  
5,90 € 7,90 €  
LE BURGER  
ORIGINAL  
5,90 € 7,90 €  
LE BURGER  
VEGETARIEN  
5,90 € 7,90 €  
LE BURGER  
VEGETARIEN  
5,90 € 7,90 €  
LE BURGER  
VEGETARIEN  
5,90 € 7,90 €  
LE BURGER  
VEGETARIEN  
5,90 € 7,90 €



**LIBRE ET CAUSTIQUE**  
DEPUIS 2005

# Tranches de vie commerciale

Nouvelle édition **2016**

Une année à arpenter les magasins, décoder les stratégies des enseignes, éplucher les prospectus.

**A LIRE :** le bêtisier complet de l'année, les nouvelles enseignes, les bonnes et les mauvaises pratiques merchandising, les initiatives marketing, etc. **"Illustrations 100 % terrain !"**

*«D'excellents exercices de Penser-Client»*



84 pages, 22 €

Disponible sur  
[www.olivierdauvers.fr](http://www.olivierdauvers.fr)

(rubrique Shop)

Plus d'infos / Dégressifs pour commande en nombre :

romain.molay@editionsdauvers.fr



éditions  
**DAUVERS**

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

**L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO**

[www.olivierdauvers.fr](http://www.olivierdauvers.fr)