

LES DOSSIERS

GRANDE CONSO



[NOVEMBRE 2016]

Market Nangis (SEINE-ET-MARNE)

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

une étude de **140** pages

2 courriers de réclamation envoyés à chacune

+ 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 à une erreur personnelle

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 7 jours

35 % des marques ont répondu dans un délai de 10 jours

35 % des marques ont répondu dans un délai de 15 jours

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Chiffres clés

sur **262** courriers reçus

52% comportent un dédommagement

7% des courriers ont été classés "sans dédommagement"

48% des courriers ont été classés "sans dédommagement"

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 ménage pas

10€ de réduction en cadeau

10€ de réduction en cadeau

RÉCLAMOSCOPE GÉNÉROSITÉ DES MARQUES

• Bardinet : punchy les dédommagements

10€ de réduction en cadeau

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

LE 18 OCTOBRE
DÉCOUVREZ VOTRE NOUVEAU MARKET NANGIS



« MON NOUVEAU MARKET,
IL A TOUT POUR LUI...
IL A TOUT POUR NOUS ! »





LA SAISON

LA SAISON

c'est le moment

1€

5c
PEROU

30c

PAINS & PATISSERIES

50%

market



PAINS & PATISSERIES

pensez à passer commande auprès de nos équipes

vos viennoiseries

GARANTIE FRAÎCHEUR
SANS DÉCROQUÉ
SANS DÉSÉCRÉPISSEMENT
SANS DÉSÉCRÉPISSEMENT

SATISFAIT
OU
REMBOURSÉ
sans discuter sur tous les
Pains, Viennoiseries
et **Pâtisseries**

Prépare
sur place



POISSONNERIE



carte des techniques
de pêche



carte des zones
de pêche

Produits de saison





Aujourd'hui,
c'est vous
le chef !



Blanquette
de poulet
au citron



Servez-vous !



Êtes-vous sûr(e) de la fraîcheur des produits proposés au rayon boucherie?

10%
BOUCHERIE

13€
Viande hachée

Selection d'Élevage
VEAU
FERRUGINOUS ROUSSELET
Produit de France
(SANS OMBRE ET)

Sauvegarde
Santé



SI ON A HO DES PORTES
A NOS FRIGOS,
C'EST POUR VOUS EVITER D'AVOIR FROID
ET A LA PLANETE D'AVOIR CHAUD.

BONS PLANS & PROMOS

BONS PLANS & PROMOS

8€
90

10€
90

grands vins



rosés

bordelais

grands vins

bordelais

sud-ouest

Languedoc

vallée du Rhône

Loire

vins médaillés

LOCAL

les meilleurs produits locaux



bordelais

grands vins

bordelais

sud-ouest

vins médaillés

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



le fra
30
traiteur
saucissons

lardons

NOUVEAU

ICI,
BAISSE DES PRIX
SUR DES CENTAINES
DE PRODUITS DU QUOTIDIEN* !

ENCORE PLUS BEAU,
ENCORE MOINS CHER

PRIX
en Baisse!
market

Retrouvez-les facilement en rayon
grâce à ce repère.



market

le frais
traiteur
saucissons

BONS PLANS & PROMOS

ATTENTION

BONS PLANS & PROMOS

BONS PLANS & PROMOS



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





Nouveau

Si ton ami est de miel, ne le mange pas tout entier.

ICI, BAISSÉ DES SUR DES CENTA PRODUITS DU QU'
PRIX en Baisse
marke
rouvez-les facilement grâce à ce repèr

Rendez-vous -10% tous les





nos équipes vous garantissent
la **qualité** au **meilleur prix**



Le petit déjeuner du matin est un trésor de santé.

Tout bonheur commence par un petit déjeuner tranquille.

Monlinea
Bluesky
TASSIMO
Senseo
Nespresso Dolce Gusto
Carrefour
mondine
Bluesky



STOP STOP!
À CE PRIX,
ÇA N'ATTEND PAS !

100%
12€

four
ome

Carrefour
drive

**PRIX,
ATTEND
PAS !**

BONS PLANS
PROMOS
BONS PLANS & PROMOS

FORMULE GAGNANTE
30%
40%
50%

FORMULE GAGNANTE
30%
40%
50%

3.30
Carrefour

Le Livre
de Poche
de poche
à 3.30

Mixa
Sécherie
Garfort

BONS PLANS & PROMOS

0.97
Lactel
Maman Lait



TOP & STOP!
À CE PRIX,
ÇA N'ATTEND PAS!

59⁹⁰

Carrefour home

Carrefour home

Carrefour home

**À CE PRIX,
ÇA N'ATTEND
PAS!**

TOP AND STOP

30%
50%
40%

Si ton sac est de bois, ne le range pas tout entier.

À CE PRIX, ÇA N'ATTEND PAS!

Reflex



CHAQUE TRIMESTRE, RETROUVEZ LE 1^{ER} SUPPORT 100 % DRIVE

**Prochaine
édition à
paraître en
septembre
2016**



**Déjà 14
numéros
parus**

Le plein d'infos 100 % drive

L'actu drive p. 3	Datas drive p. 9	World Wide Drive p. 14	Benchmarks p. 19
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	-------------------------



La ville p. 24	La catégorie p. 29	Les tranches de vie commerciale p. 36
-----------------------	---------------------------	--

Une publication  d'après des données 

ABONNEMENT GRATUIT

jean-philippe.gallet@editionsdauvers.fr

Gouverner un grand pays revient à cuire un petit poisson.

Une bonne cuisine est l'essence d'une cuisine parfaite.



BIO



DIETETIQUE





WHISKIES ET DEGUSTATION

LES WHISKIES ET DEGUSTATION
C'est un plaisir de partager
un moment de détente
avec un verre de whisky.
C'est un plaisir de partager
un moment de détente
avec un verre de whisky.
C'est un plaisir de partager
un moment de détente
avec un verre de whisky.

Whisky shelves with various brands and price tags. Visible brands include James Watson, J. & F. Co., and others. Price tags show discounts like 30% and 5%.

Whisky shelves with various brands and price tags. Visible brands include James Watson, J. & F. Co., and others. Price tags show discounts like 30% and 5%.

Whisky shelves with various brands and price tags. Visible brands include James Watson, J. & F. Co., and others. Price tags show discounts like 30% and 5%.

Other supermarket aisles in the background, showing various products and shelves.



fers a repasser

PHILIPS Carrefour home
Bluesky 200ml 1800W
calor Easygliss - 2200W

calor Snel en goed gedaan!
calor Vice fait, bien fait!
PHILIPS Repassage plus rapide et plus facile
Optimo

Divine Solution

Paradis TROPICAL TROPISCH PARADIS

Carrefour Escapade à BALI Avontuur in BALI
Carrefour Escapade à BALI Avontuur in BALI
Carrefour Escapade à BALI Avontuur in BALI

sortie
sans achat

BEAUTE

soire coiffure laque et coiffant coloration shampooing/après-shampooing/soin

BOURJOIS

BOURJOIS

OFFERS & PROMOS





MAYBELLINE
NEW YORK

MAYBELLINE
PARIS

accessoires coiffure laque et coiffant coloration
soin du corps & du visage

bulles

massage

spa

tè

soin



BEAUTE



accessoires coiffure laque et coiffant coloration
soin du corps & du visage

g/après-shampooing/soin

MAYBELLINE

Signal
Signal
Signal
Signal

la droguerie

la droguerie

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/Etonner
Cross-canal	Perkonomics	Value for money
Distri-riation	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

(rubrique Shop)

Plus d'infos / Dégressifs pour commande en nombre :
romain.molay@editionsdauvers.fr

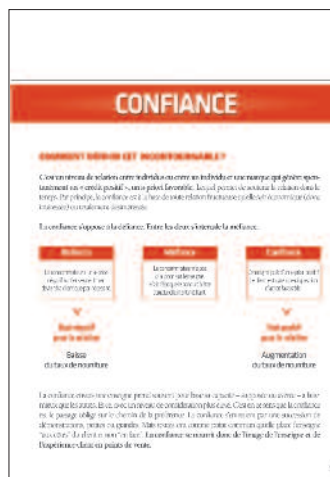
Identifier les incontournables du commerce de demain... Par principe, l'exercice est périlleux. Pour autant, le contexte dans lequel les commerçants auront à exercer demain est finalement assez aisé à décrire : exactement l'inverse de ce qu'ils ont connu depuis 30 ou 40 ans ! Au développement continu 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 fils de demain. Ces quatre ambitions étant, dans notre vision, le préalable à toute préférence.

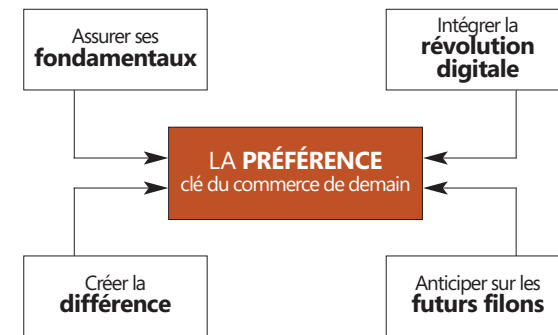
Olivier Dauvers, Frank Rosenthal

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/Etonner
- Abonnement
- Commerce de flux
- Consommation et développement durable
- Distri-riation
- Less is more (and go faster)
- Local commerce
- Ré-humaniser





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