

LES TESTS

GRANDE CONSO



INSTACART, Seattle (Etats-Unis)

[MARS 2017]



EN LIBRE-TÉLÉCHARGEMENT



EN LIBRE-CONSULTATION

emag-grandeconso.com

Au sommaire

DATAS CONSO

RETAIL FRANCE

Carrefour, distributeur de l'année (2016)

Gary Swindells (Costco), homme de l'année (2017)

Lidl, retour sur une métamorphose

Verbatim : **Michel-Edouard Leclerc** aux JA de l'IFM

Concept : visitez **Leclerc Bio et Italien**

L'interview "Pourquoi... ?" : Emmanuel Grenier, président **Cdiscount**

PENSEZ-VOUS CLIENT ?

Petits exercices pour tester votre capacité à penser client !

RETAIL WORLD

World Wide **Vrac** : comment le vrac est traité dans le monde ?

Desigual : visitez le flagship de Barcelone

Techno : découvrez le pricing dynamique de **Walmart/Jet**

Aldi : une nouvelle copie en Espagne

Tour du monde des enseignes françaises : **Auchan** Dushambé, **Carrefour** Almaty

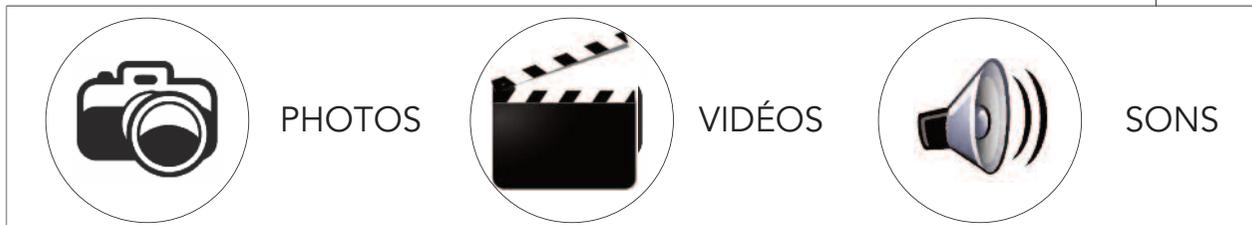
CLIN D'OEIL

EXCLUSIF : Cora teste une nouvelle technique de picking drive...

● Publication digitale

● Navigation tactile

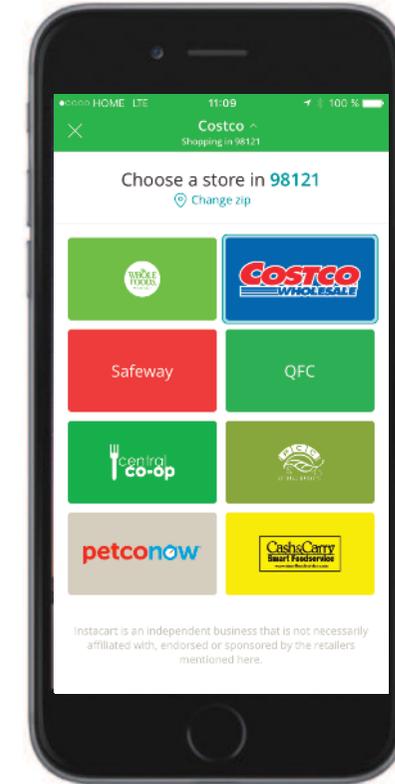
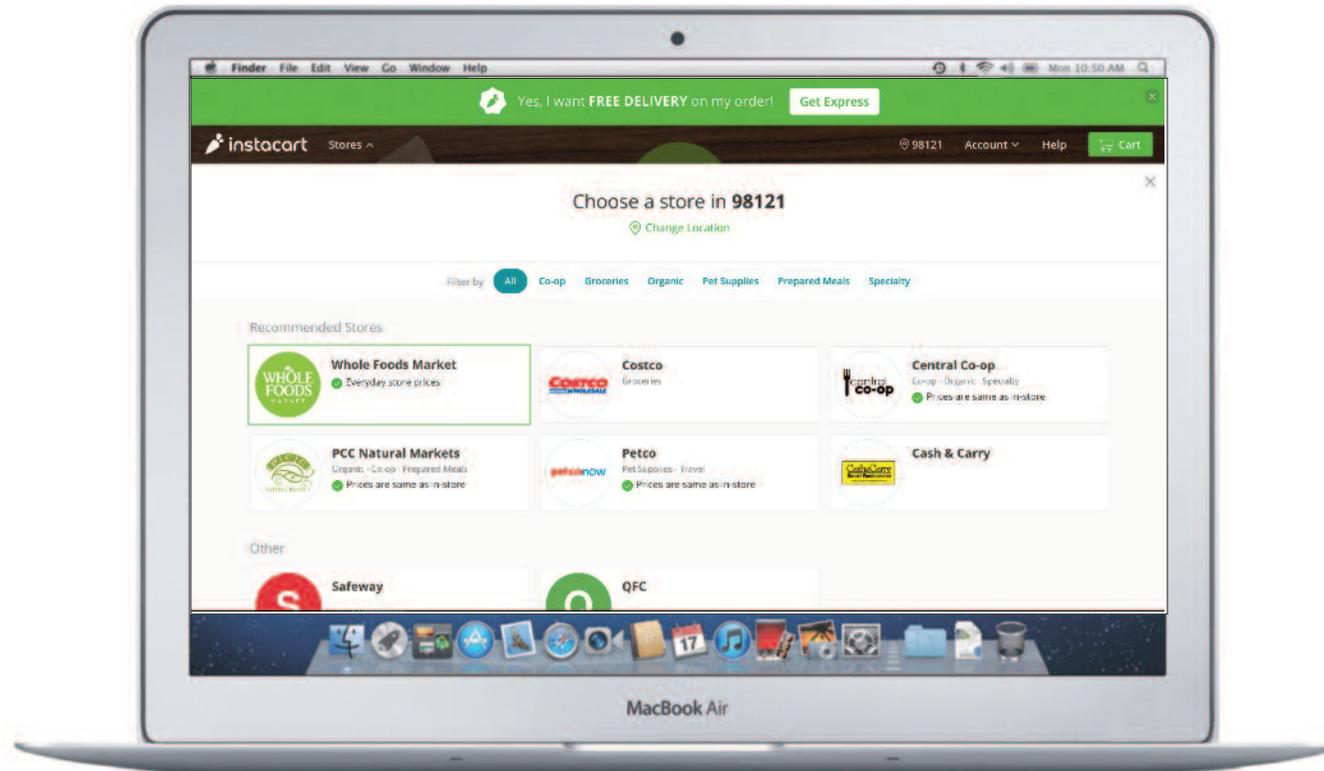
● Contenu enrichi



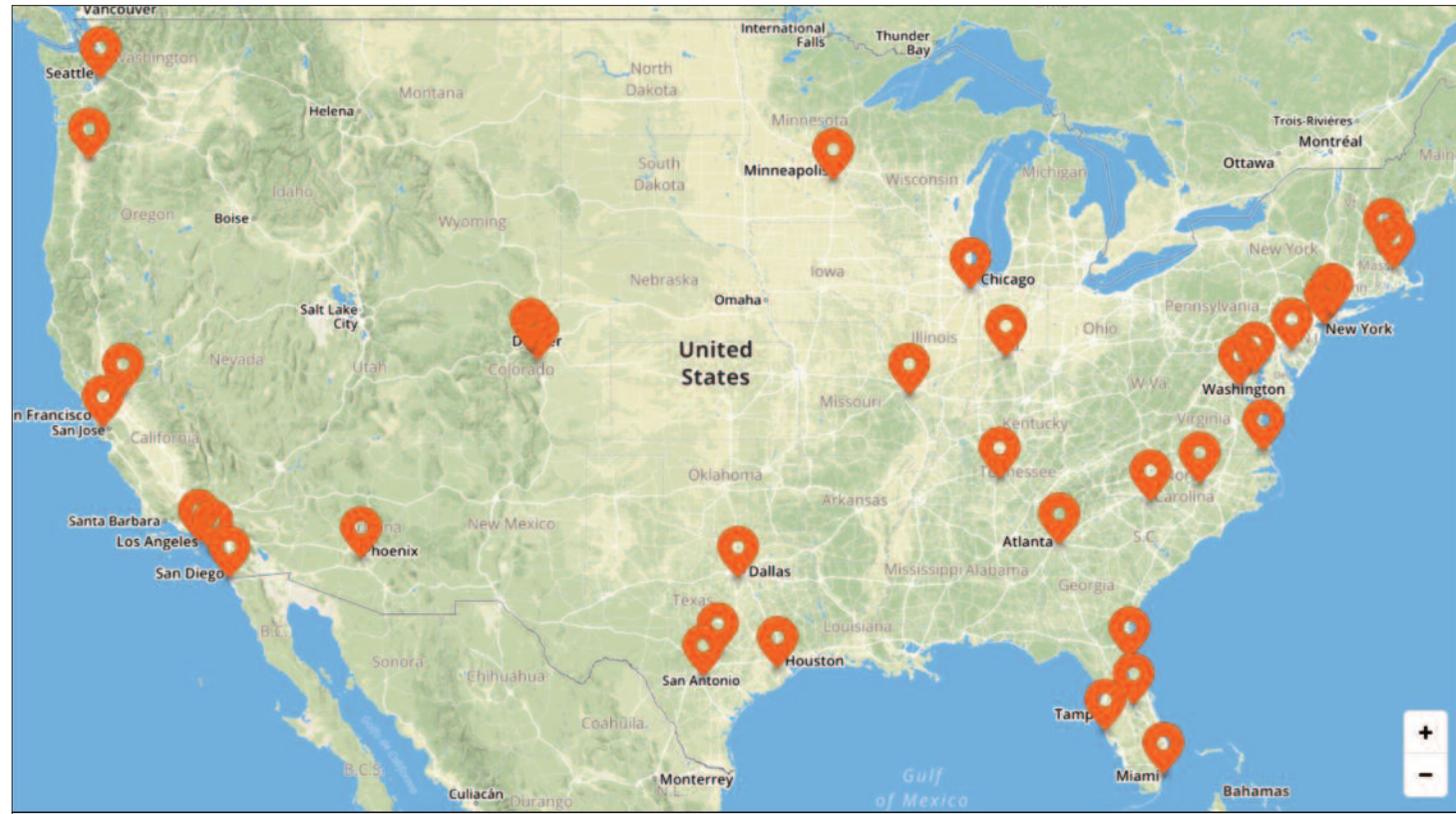
100 % NOUVEAU

Une toute nouvelle expérience
d'accès à l'info **GRANDE CONSO**

TEST D'UNE COMMANDE MULTI-MAGASINS SUR INSTACART



Instacart est une application (disponible sur smartphones et ordinateurs) permettant de faire ses courses en ligne dans une ou plusieurs enseignes et de se les faire livrer dans un délai d'une ou deux heures.



Instacart Services the Following States and Cities

- Arizona
- California
- Colorado
- Connecticut
- District of Columbia
- Florida
- Georgia
- Illinois
- Indiana
- Maryland
- Massachusetts
- Michigan
- Minnesota
- Missouri
- Nevada
- New Hampshire
- New Jersey
- New York
- North Carolina
- Oregon
- Pennsylvania
- Tennessee
- Texas
- Virginia
- Washington

Le service est disponible dans une trentaine de marchés (Etats et villes).

Shopping with Instacart is easy!



1. Shop your favorite local grocery stores

Shop from anywhere using your computer, [iPhone](#), [iPad](#) or [Android](#) device.



2. Schedule a delivery

Have your groceries delivered in as little as an hour! You can also have them delivered later in the day or week.



3. Get groceries delivered to you

Les internautes font leurs courses sur un site ou une application qui n'ont rien à envier à ceux des retailers.
Un préparateur prend en charge les courses qui sont ensuite livrées par ses soins ou ceux d'un chauffeur.

Positions at Instacart

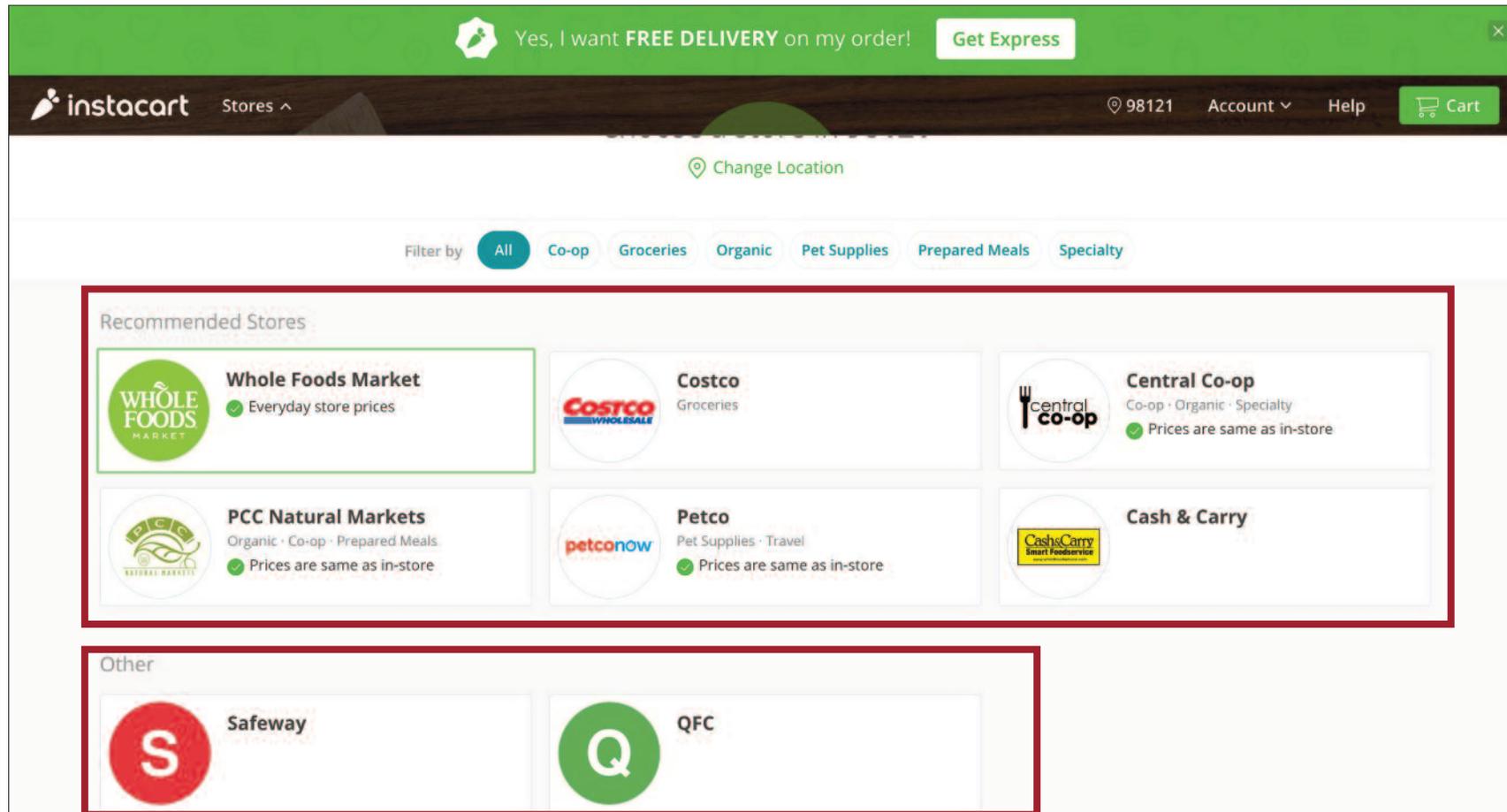
Shop, check-out, deliver or do it all - there's a role for you at Instacart.

No Car? No Problem		Car Required	
Shopper PART-TIME EMPLOYEE	Cashier PART-TIME EMPLOYEE	Driver INDEPENDENT CONTRACTOR	Driver + Shopper INDEPENDENT CONTRACTOR
Shop for grocery orders in local stores.	Work the cash register to check out orders	Deliver groceries from local stores to customers.	Shop for groceries and deliver them to customers
<ul style="list-style-type: none">• Shopping only• No vehicle required• Flexible schedule• Work up to 29 hrs/wk	<ul style="list-style-type: none">• Check-out only• No vehicle required• Flexible schedule• Work up to 29 hrs/wk	<ul style="list-style-type: none">• Delivery only• Vehicle required• Flexible schedule• Work unlimited hours	<ul style="list-style-type: none">• Delivery and shopping• Vehicle required• Flexible schedule• Work unlimited hours



Après les livreurs et les préparateurs, Instacart a ajouté une nouvelle fonction à son modèle économique : les caissiers. Ceux-ci sont chargés de l'encaissement des commandes dans les magasins disposant d'une caisse réservée (comme ici chez Whole Foods Market).

Si, aux débuts d'Instacart, un même travailleur indépendant sous contrat se chargeait de faire les courses dans les magasins ET de les livrer, désormais, le service s'est "staffé" avec des statuts bien distincts d'une fonction à l'autre. Les préparateurs (shoppers) sont des employés d'Instacart à temps partiel, alors que les livreurs (drivers), voire les préparateurs-livreurs sont des travailleurs indépendants sous contrat utilisant leur propre véhicule. Accroissement des commandes aidant, non seulement certains magasins partenaires consacrent une caisse à Instacart mais, de plus en plus, le caissier (cashier) est lui-même un employé de la start-up.



A Seattle, 8 enseignes sont proposées aux clients d'Instacart, la plupart sont concurrentes entre elles. Six présentées comme "Recommended Stores" avec lesquelles le site a des partenariats plus ou moins poussés : Whole Foods Market désormais actionnaire, mais également Costco, ainsi que les magasins spécialisés Central Co-op (bio), PCC Natural Market (bio), Petco (animalerie) et Smart Foodservices (cash & carry). Deux points de vente classées dans la catégorie "autres" ne bénéficient pas de la même mise en avant avec affichage de leur logo : Safeway et QFC (enseigne premium de Kroger).

 Everyday store prices	 15%+ higher than in-store	 15%+ higher than in-store
 15%+ higher than in-store	 Same as in-store	 Same as in-store
 Same as in-store	 Within 10% of in-store	<p>How are items priced?</p> <p>When possible, we work with retailers to price items the same, on average, as regular in-store prices of that retailer in your area. Sometimes prices are higher, so we show you how prices you see compare to in-store prices, as shown below:</p>

Selon les enseignes, Instacart garantit (ou non) les mêmes prix en ligne qu'en magasin. L'explication réside dans le type d'accord noué avec l'enseigne. Si Instacart a obtenu une rétro-commission, l'application peut proposer les mêmes prix on-line. Si tel n'est pas le cas, Instacart les majore de 10 à 15 %. A noter qu'Instacart donne librement accès à l'offre de Costco sans avoir l'obligation d'en posséder la carte de membre, ce qui est une entorse à l'un des principes fondamentaux de cette enseigne de clubs-entrepôts.



Why is there a 10% service amount on my order?

The service amount defaults to 10% of your order total, but you are able to remove the amount or select a different amount before you finish placing your order. Once your order has been placed, you will no longer be able to adjust the service amount. In order to do this, please click **Change** below the green **Place Order** button on the right hand side of the checkout page.

The service amount you pay is used by Instacart to provide high guaranteed commissions to shoppers through the Instacart platform. However, this payment is not a tip and won't go directly to the shopper who delivered your order.

Place Order	
Subtotal	\$44.46
Delivery	\$29.97
Sales tax	\$0.34
Service (10%) Change	\$4.45
Total ⓘ	\$79.22

[Add promo code](#)

Your card will be temporarily authorized for \$95. Your statement will reflect the final order total after order completion. A bag fee may be added to your final total if required by law or the retailer and will be visible on your receipt after delivery. [Learn More](#)

[Learn more about pricing](#)

Our Terms of Service and Privacy Policy have been updated. By continuing to use Instacart, you agree to the updated [Terms](#) and [Privacy Policy](#).

Instacart facture des frais de service d'un montant fixé par défaut à 10 % de la commande totale mais pouvant être ajustés. Aux dires de la plateforme, ces frais de service sont utilisés pour « fournir de meilleures commissions aux “shoppers” » et n'ont rien à voir avec les pourboires (tips) qui peuvent être versés en sus, depuis le site ou l'application, avant ou après la prestation.

Delivery is as low as \$5.99!

We believe Instacart should be affordable for everyone.

Prices in Seattle

	Over \$35	Under \$35
Regular delivery	\$5.99	\$9.99
1 hour delivery	\$7.99	\$11.99
Instacart Express	FREE	\$9.99

Popular delivery times may include an additional **BUSY PRICING** fee

COSTCO WHOLESALE

Next Delivery Times
Prices listed are for orders above \$35 per store. [Learn more about pricing.](#)

Today

11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99
1pm - 2pm	\$6.99
2pm - 3pm	\$5.99
3pm - 4pm	\$5.99
4pm - 5pm	\$5.99
5pm - 6pm	\$5.99
6pm - 7pm	\$5.99
7pm - 8pm	\$5.99
11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99

WHOLE FOODS MARKET

Next Delivery Times
Prices listed are for orders above \$35 per store. [Learn more about pricing.](#)

Today

9am - 10am	\$6.99
10am - 11am	\$5.99
11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99
11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99
11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99
11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99
11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99

Safeway

Next Delivery Times
Prices listed are for orders above \$35 per store. [Learn more about pricing.](#)

Today

9am - 10am	\$7.99
10am - 11am	\$5.99
11am - Noon	\$5.99
Noon - 1pm	\$5.99
1pm - 2pm	\$5.99
2pm - 3pm	\$5.99
3pm - 4pm	\$5.99
4pm - 5pm	\$5.99
5pm - 6pm	\$5.99
6pm - 7pm	\$5.99
7pm - 8pm	\$5.99
8pm - 9pm	\$5.99
9pm - 10pm	\$5.99

Dans cet exemple, à Seattle, les frais de livraison sont compris entre 5,99 \$ et 11,99 \$ en fonction : du type de livraison (1 h, 2 h ou planifiée), du montant de la commande (en-dessous ou au-dessus de 35 \$) et du créneau horaire. A noter que le montant des frais de livraison dépend également des villes. A Manhattan (NY), le prix minimum est de 7,99 \$. Enfin Instacart propose aussi une formule d'abonnement (cf. p. 12).

The screenshot shows the Instacart website interface. At the top, a green banner reads "Yes, I want FREE DELIVERY on my order!" with a "Get Express" button. Below this, the Instacart logo and "Stores" dropdown are on the left, and the location "98121", "Account", "Help", and "Cart" are on the right. The main content area features a "Whole Foods Market" logo and a search bar. Below the search bar, a navigation menu includes "Home", "Departments", "Coupons", and "Get \$100". A red box highlights three promotional cards: "Free Delivery with select Blue Diamond items", "Free Delivery with select Kettle + Fire items", and "How Instacart Works".

Yes, I want **FREE DELIVERY** on my order! [Get Express](#)

instacart Stores ▾ 98121 Account ▾ Help [Cart](#)

WHOLE FOODS MARKET

Whole Foods Market
✓ Everyday store prices · [More info](#)

Search Whole Foods Market...

[Home](#) [Departments](#) [Coupons](#) [Get \\$100](#) [Available Within 2 hours >](#)

Free Delivery
with select Blue Diamond items
[Save Now](#)

Free Delivery
with select Kettle + Fire items
[Save Now](#)

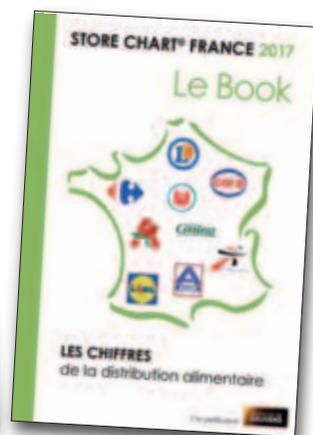
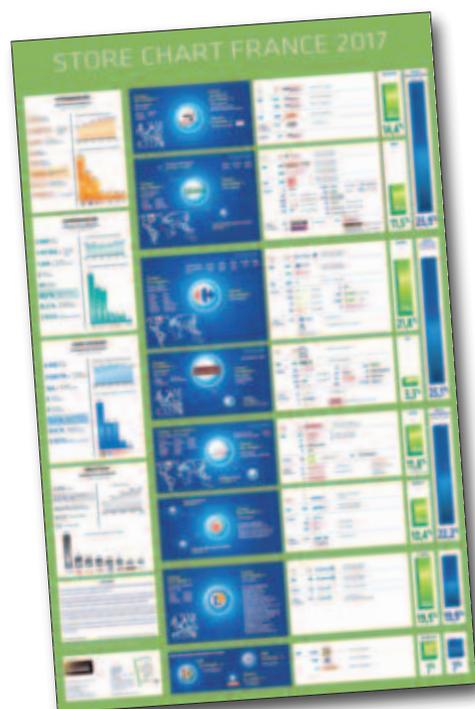
How Instacart Works
Get groceries in as little as an hour
[Shop Now](#)

Dans les pages d'accueil des "boutiques" de chaque enseigne des offres de "Free Delivery" sont proposés. Contre l'achat de produits de telle ou telle marque mise en avant, les frais de livraison sont offerts.

The screenshot displays the Instacart website interface. At the top, a green banner contains the text "Yes, I want FREE DELIVERY on my order!" and a "Get Express" button. Below this, the main navigation bar includes the Instacart logo, "Stores", the location "98121", "Account", "Help", and a "Cart" button. The central focus is the "Instacart Express" membership promotion, which features three icons: a blue delivery truck for "Unlimited Free Deliveries", a map with a location pin for "Shop At Multiple Stores", and a pink piggy bank for "No Busy Pricing". Below these icons, a section titled "Pick a membership plan" shows two options: "Annual Most Popular" for \$149 Per Year and "Monthly" for \$14.99 Per Month. The annual plan is highlighted with a green background and a checkmark.

Au sommet de chaque page, une bannière verte invite les internautes à s'abonner au service Express afin de bénéficier de la livraison gratuite illimitée. Moyennant un abonnement de 149 \$/an ou 14,99 \$/mois, les frais de livraison sont offerts pour les commandes de plus de 35 \$. De plus les abonnés ne payent pas de supplément pour les créneaux les plus populaires (busy).

BIENTÔT DISPONIBLE



STORE CHART France

édition 2017

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 !

DEUX OUTILS COMPLÉMENTAIRES

- > Une AFFICHE grand format (100 x 160 cm) pour visualiser et comprendre toute la distribution alimentaire d'un seul coup d'oeil.
- > Un BOOK format A5 avec tous les compléments chiffrés indispensables pour approfondir ses connaissances. **Idéal pour votre force de vente.** A emporter partout grâce à son format pratique et tout terrain.

Tarifs HT 2017

Affiche	150 €
Lot de 6 Books	240 €
Pack (Affiche + 6 Books)	310 €

Une publication

éditions
DAUVERS

instacart Stores ^ 98121 Account Help Cart

Choose a store in 98121

[Change Location](#)

Filter by: All Biggest Savings Co-op Groceries Organic Pet Supplies Prepared Meals Specialty

Recommended Stores

- Whole Foods Market**
Organic · Groceries · Specialty
● Everyday store prices
- Costco**
Groceries
- Safeway**
- QFC**
- Central Co-op**
Co-op · Organic · Specialty
● Prices are same as in-store
- PCC Natural Markets**
Organic · Co-op · Prepared Meals
● Prices are same as in-store
- Petco**
Pet Supplies · Travel
● Prices are same as in-store
- Cash & Carry**

Instacart is an independent business that is not necessarily affiliated with, endorsed or sponsored by the retailers mentioned here.

instacart Stores ^ 98121 Account Help Cart

S

Safeway

Prices may be higher than in-store. [More info](#)

Search Safeway...

[Home](#) [Departments](#) [Shopping List](#) [Coupons](#) [Get \\$50](#)

Free Delivery with select General Mills items **Cheerios** [Save Now](#)

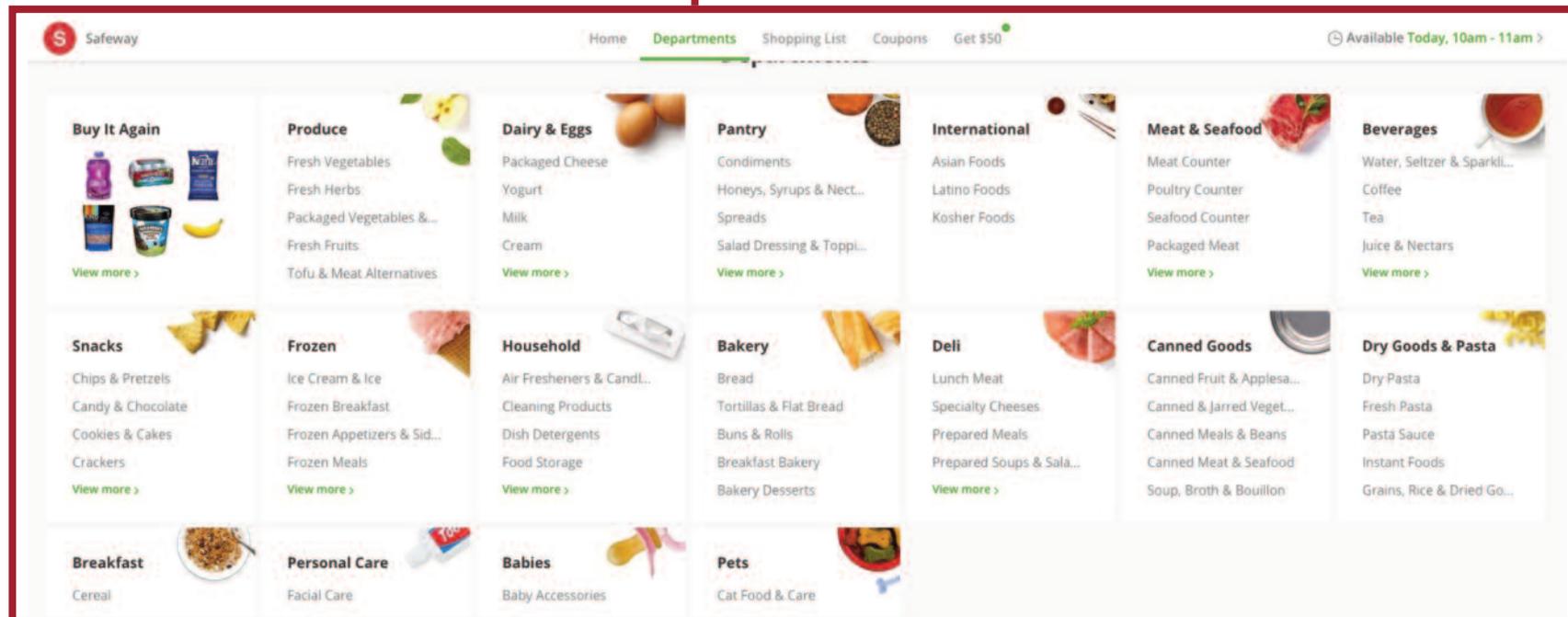
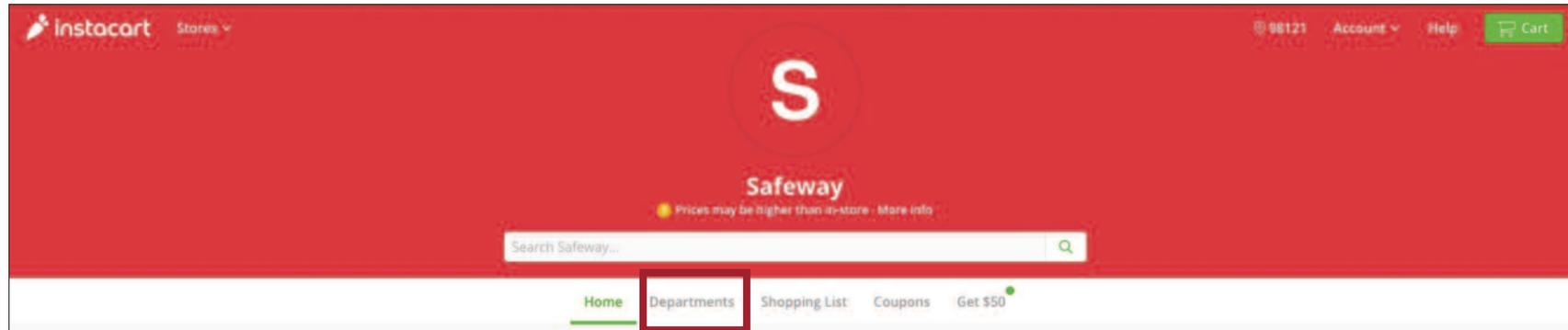
Free Delivery with select Pampers items **Pampers** [Save Now](#)

Free Delivery with select Family Care items **Cottonelle** [Save Now](#)

Free Delivery with select Purina items **PURINA** [Save Now](#)

Buy It Again [View more](#)

Sun-Eze Arrowhead Kettle KIND Ben & Jerry's Banana Cans of Soda



Comme dans n'importe quel cybermarché, les courses peuvent se faire en naviguant à l'intérieur des rayons (departments) de l'enseigne choisie...

The screenshot shows the Instacart website interface. At the top, there is a green navigation bar with the text "Yes, I want FREE DELIVERY on my order!" and a "Get Express" button. Below this, the Instacart logo and "Stores" dropdown are visible, along with a search bar containing "Search Safeway...". The main navigation menu includes "Home", "Departments", "Shopping List", "Coupons", and "Get \$50". A "Safeway" store icon is also present. On the left, a "Departments" sidebar is highlighted with a red border, listing categories such as "Frozen", "Ice Cream & Ice", "Frozen Breakfast", "Frozen Appetizers & Sides", "Frozen Meals", "Frozen Pizza", "Frozen Breads & Doughs", "Frozen Produce", "Frozen Meat & Seafood", "Frozen Vegan & Vegetarian", "Frozen Juice", "Frozen Dessert", and "Coupons". The "Frozen" category is selected and highlighted with a red box. The main content area features a promotional banner for "GO FOR DELICIOUS SNACK SATISFACTION. 100% REAL CHEESE. SAVE 55¢ NOW" with images of Hot Pockets and a 5-value pack. Below the banner, a "Featured Products" section displays six DiGiorno pizzas with their respective prices and descriptions.

Price	Product Name	Weight
\$9.79	DiGiorno Pizzeria! Supreme Speciale Pizza	21.3 oz
\$6.79	DiGiorno Rising Crust Pepperoni Pizza	27.5 oz
\$9.79	DiGiorno Rising Crust Four Cheese Pizza	28.2 oz
\$9.79	DiGiorno Rising Crust Supreme (Sausage, Pepperoni, Red Peppers)	31.5 oz
\$9.79	DiGiorno Pizzeria! Italian Style Meat Trio (Italian Sausage, Premium)	20.5 oz
\$9.79	DiGiorno Rising Crust Three Meat (Pepperoni, Sausage, Beef) Pizza	29.8 oz

Comme dans n'importe quel cybermarché, les courses peuvent se faire en naviguant à l'intérieur des rayons (departments) de l'enseigne choisie... en parcourant l'arborescence...

Yes, I want FREE DELIVERY on my order! Get Express

instacart Stores ▾ houmous

Whole Foods Market Home Departments Shopping List Coupons Get \$50 Available Within 2 hours >

Results for hummus

Search for **houmous** instead

Showing results in

- Deli
 - Fresh Dips & Tapenades
- Pantry
 - Spreads
 - Preserved Dips & Spreads
- Frozen
 - Frozen Meals
- Healthy Eating
 - Healthy Eating Grocery

Filter by

BRAND

- Emerald Valley Kitchen
- Engine 2
- Fresh Nature Foods
- Globespun Gourmet

More ▾

Sort by Best Match

Product	Price	Store
Whole Foods Market Original Hummus (8 oz)	\$2.59	Whole Foods Market
Whole Foods Market Original Hummus (16 oz)	\$3.99	Whole Foods Market
Whole Foods Market Lemon Hummus (8 oz)	\$2.69	Whole Foods Market
Whole Foods Market Garlic Hummus (8 oz)	\$2.69	Whole Foods Market
Whole Foods Market Jalapeno Hummus (8 oz)	\$2.69	Whole Foods Market
Whole Foods Market Roasted Red Pepper Hummus (8 oz)	\$2.69	Whole Foods Market
Whole Foods Market Greek Hummus (8 oz)	\$2.69	Whole Foods Market
Engine 2 Roasted Red Pepper Hummus (8 oz)	\$2.50	Engine 2
Whole Foods Market Roasted Garlic & Chives Hummus (8 oz)	\$2.69	Whole Foods Market
Lilly's Hummus (12 oz)	\$2.99	Lilly's
Whole Foods Market Olive Hummus (8 oz)	\$2.69	Whole Foods Market

Available at other stores

Choose another store ▾

- Cash & Carry
- Costco
- Safeway
- QFC
- PCC Natural Markets
- Central Co-op

... soit en tapant des requêtes dans la zone de recherche. En bas de la liste de suggestions, Instacart rappelle que le produit recherché existe également dans les autres magasins de la zone. Bien pratique pour comparer les prix !

The screenshot shows the Instacart interface with a search for 'bulk' and a 'Your Cart' overlay. The cart contains the following items:

Quantity	Item	Price
9	Whole Foods Market	\$33.29
	Next Delivery: Today, 1pm - 2pm	\$9.99
Total Under \$35 - Add \$1.71 and save \$4 on delivery		
1	365 Everyday Value Spring Water (24 x 16.9 fl oz)	\$4.99
1	Whole Foods Market Original Hummus (8 oz)	\$2.59
1 lb	White and Green Seedless Grapes (per lb)	\$3.99
0.5 lb	Produce Pineapple Cubed (per lb)	\$3.50
0.5 lb	Chiquita Organic Banana (per lb)	\$0.50
1	Organic Valley Reduced Fat Milk (32 fl oz)	

At the bottom of the cart overlay, there is a green banner with the text: "Yes, I want FREE DELIVERY on my order! Click here to get Instacart Express." and an orange "Checkout" button with a price of \$33.29.

De façon très classique, au fur et à mesure des courses le panier ou plutôt le chariot (your cart) se remplit et peut être consulté à tout moment d'un simple clic.

Your Cart Close

Item	Price
1 8.5 oz	
1 Arrowhead 100% Mountain Spr... 12 x 8 fl oz	\$3.49
2 Costco \$10 min \$9.68	
Next Delivery: Today, 1 pm - 2pm	
Add more items to reach order minimum (\$10)	
1 Kirkland Signature Premium Bott... 40 x 16.9 fl oz	\$3.69
1 Kirkland Signature Organic Tortil... 40 oz	\$5.99
1 Central Co-op \$10 min \$2.69	
Next Delivery: Within 2 hours	
Add more items to reach order minimum (\$10)	
1 lb Organic Red Adzuki Beans per lb	\$2.69

Checkout \$45.46

Lorsque les courses se font dans plusieurs magasins, le panier affiche le montant cumulé et classe les produits enseigne par enseigne avec, à chaque fois, un sous-total.

instacart

Delivers to 2515 4th Ave, 2604 Seattle, WA [Change](#)
"Please call us when you're in front of the building"

Choose Delivery Times

BUSY Popular delivery times contain an additional fee

Whole Foods Market
Today to 2515 4th Ave

Total Under \$35 — Add \$15.18 and save \$4 on delivery

Today	Tomorrow	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Monday	
Jan 17	Jan 18	Jan 19	Jan 20	Jan 21	Jan 22	Jan 23	
Within 1 hour							UNAVAILABLE
Within 2 hours	BUSY	\$13.99					CHOOSE
Noon - 1pm							UNAVAILABLE
1pm - 2pm		\$9.99					CHOOSE
2pm - 3pm		\$9.99					CHOOSE
3pm - 4pm		\$9.99					CHOOSE

Place Order

Subtotal \$44.46
Sales tax \$0.34
Service (10%) [Change](#) \$4.45
Total [?](#) **\$49.25**

[Add promo code](#)

Your card will be temporarily authorized for \$60. Your statement will reflect the final order total after order completion. A bag fee may be added to your final total if required by law or the retailer and will be visible on your receipt after delivery. [Learn More](#)

[Learn more about pricing](#)

Our Terms of Service and Privacy Policy have been updated. By continuing to use Instacart, you agree to the updated Terms and Privacy Policy.

Want to receive **FREE** delivery or pickup on orders over \$35? [Learn about Instacart Express](#)

Une fois le panier validé, l'internaute doit sélectionner le créneau de livraison pour chacun des magasins concernés. Instacart n'est pas un agrégateur de flux à la différence de Google Express qui, lui, livre en une seule fois les commandes venant de plusieurs magasins.

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

The screenshot shows the Instacart checkout process. On the left, there are sections for 'Delivers to' (Seattle, WA), 'Delivery' (with a red box around the options: Whole Foods Market Tomorrow, 9am - 10am; Costco Tomorrow, 11am - Noon; Safeway Tomorrow, 9am - 10am), 'Payment' (Visa 9324), and 'Review' (with a red box around the items: a bowl of fruit, a carton of milk, a loaf of bread, and a carton of eggs, plus '+ 7 more'). At the bottom left is a 'Place Order' button. On the right, there is a 'Place Order' button at the top, followed by a pricing table with a red box around the 'Delivery' and 'Service (10%)' rows. Below the table is an 'Add promo code' link and a note about temporary card authorization. At the bottom right, there is a link to 'Learn more about pricing' and a footer note about updated Terms of Service and Privacy Policy.

Item	Price
Subtotal	\$44.46
Delivery	\$29.97
Sales tax	\$0.34
Service (10%)	\$4.45
Total	\$79.22

En cas de commande multi-magasins, il est parfois difficile de trouver le même créneau disponible. Le montant cumulé des frais de livraison s'élève ici à 29,97 \$, ce à quoi s'ajoute les frais de service fixés par défaut à 10 % de la commande totale, ici 4,45 \$, mais pouvant être ajustés.

Whole Foods Market

Costco

Safeway

Your order to **2515 4th Ave, 2604**

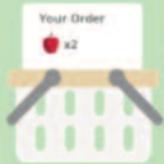
Received

In Progress

Shopping Complete

In Transit

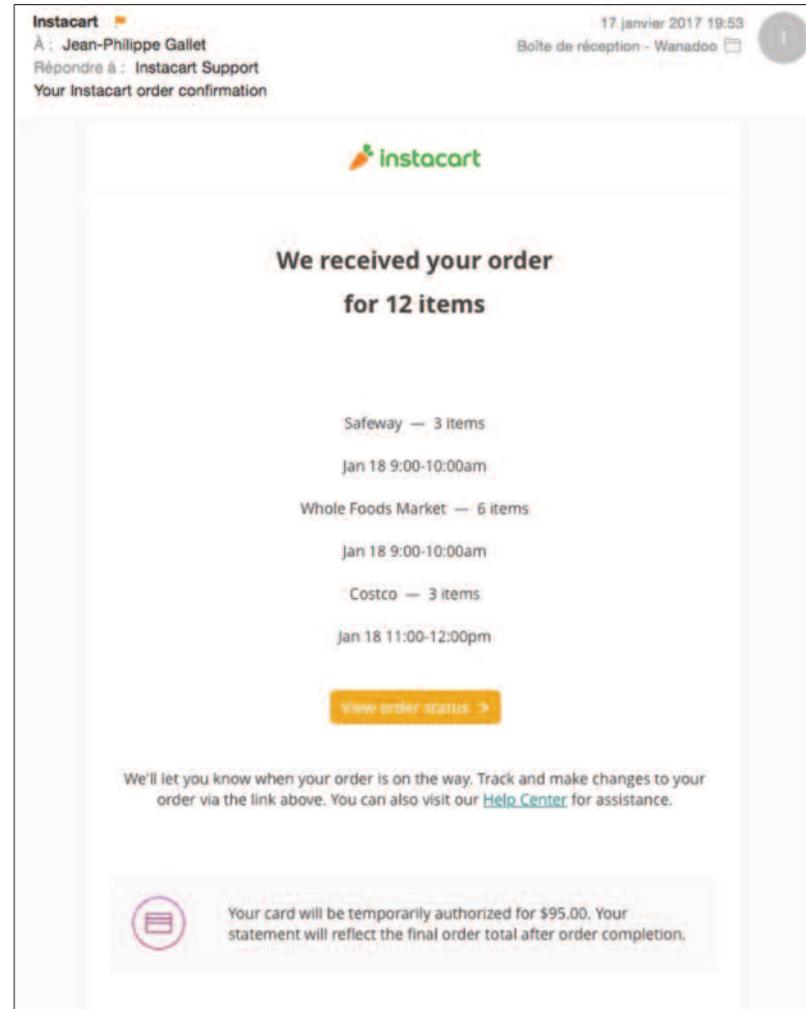
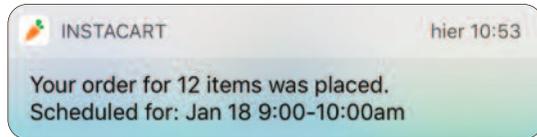
Complete



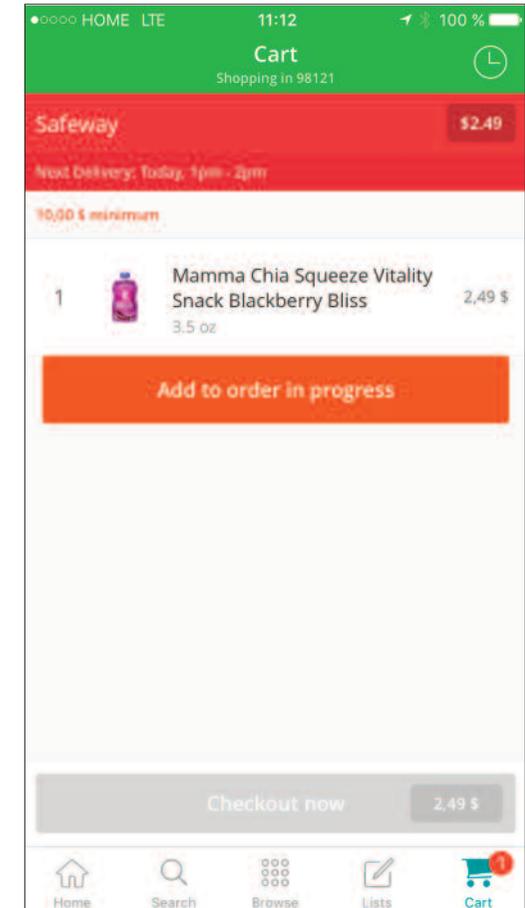
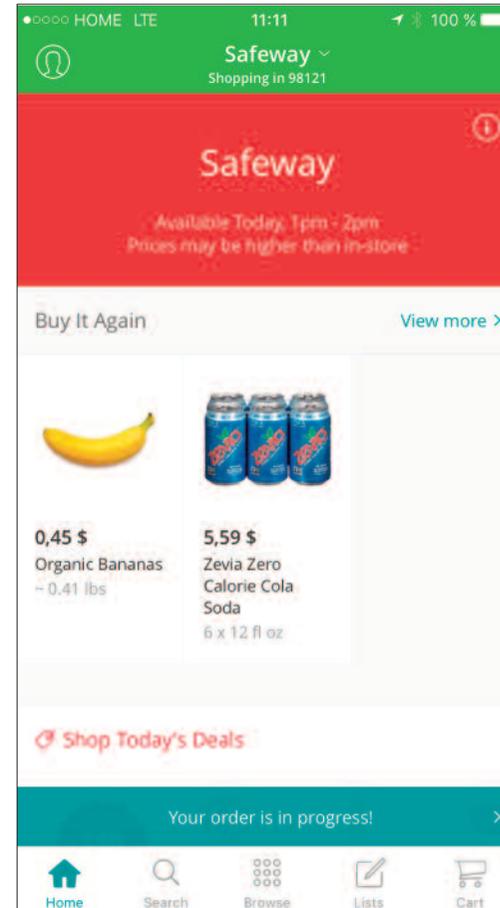
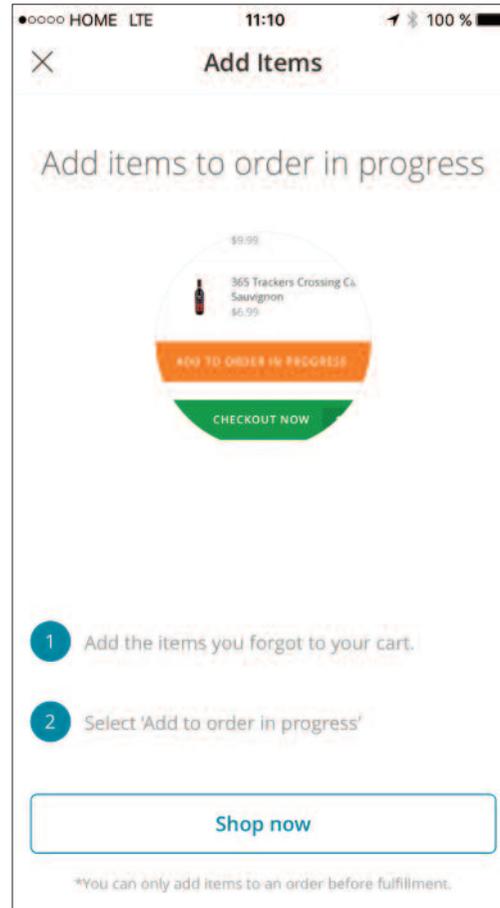
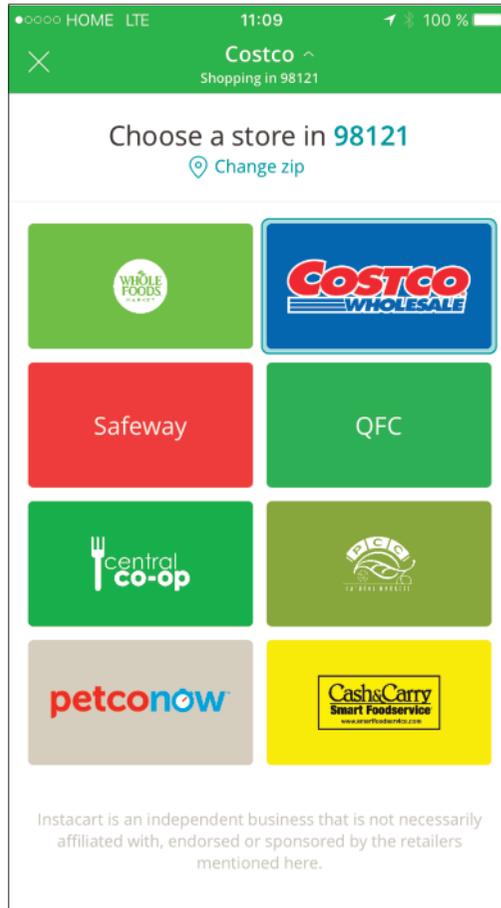
Thanks for shopping with Instacart!

There's still time to edit your cart if you need anything else.





Aussitôt la commande passée, Instacart instaure un dialogue avec son client via mails et SMS, le tenant au courant de chacune des étapes de la préparation et de la livraison.



Afin de tester l'étendue des possibilités d'Instacart ainsi que la promesse "multi-écrans", nous avons complété une commande déjà validée sur le site web, via l'application sur smartphone.

 INSTACART il y a 1h
Your Costco order is scheduled for delivery at 11:00-12:00pm

 INSTACART maintenant
Instacart is on the way!
Costco delivery estimate: ~11:45am

 INSTACART maintenant
Instacart is on the way!
Whole Foods Market delivery estimate: ~10:00am
Appuyer pour en afficher plus

 INSTACART maintenant
Instacart is on the way!
Safeway delivery estimate: ~9:55am
Appuyer pour en afficher plus

 INSTACART maintenant
Davina just started shopping! We'll notify you if there are any changes. Your perishables will be temperature controlled until delivery.
Appuyer pour en afficher plus

 INSTACART maintenant
Jackie refunded: Mamma Chia Squeeze Vitality Snack Blackberry Bliss. Tap to review.
Appuyer pour en afficher plus

 INSTACART il y a 13 min
Thanks for using Instacart!
Your Whole Foods Market delivery is complete.

Le jour de la livraison : un 1^{er} message rappelle le créneau de la livraison, un 2^{ème} donne l'heure estimée d'arrivée, un 3^{ème} nous informe s'il y a ou non des changements dans notre commande et enfin un 4^{ème} nous remercie d'avoir utilisé Instacart une fois la livraison effectuée.

VIENT DE PARAÎTRE

13^e ÉDITION DES
Tranches de vie commerciale, par Olivier Dauvers

UN EXCELLENT EXERCICE
DE PENSER CLIENT



**Nouvelle édition
2017 - 84 pages**

Olivier Dauvers vous fait partager une année à **visiter** les magasins, **décoder** les stratégies des enseignes, **épilucher** les prospectus.

Mois par mois, le bêtisier complet de l'année avec les nouvelles enseignes, les bonnes et mauvaises **pratiques merchandising**, les initiatives marketing, etc. Le tout illustré d'**exemples 100 % terrain !**



« Personne ne regarde les magasins comme lui... Et, surtout, n'ose le raconter... »



Disponible sur
www.olivierdauvers.fr / rubrique BOUTIQUE
ou par mail florence.taillefer@editionsdauvers.fr

Prix : 22 € TTC - Dégressif pour commande en nombre (à partir de 8 € / ex)





La livraison de Safeway est à l'heure. RAS. Nous reconnaissons bien Jackie qui nous a envoyé des messages. Celle-ci s'est chargée à la fois de la préparation et de la livraison.



La livraison de Whole Foods Market est à l'heure. RAS. Ici le livreur n'est pas le préparateur.



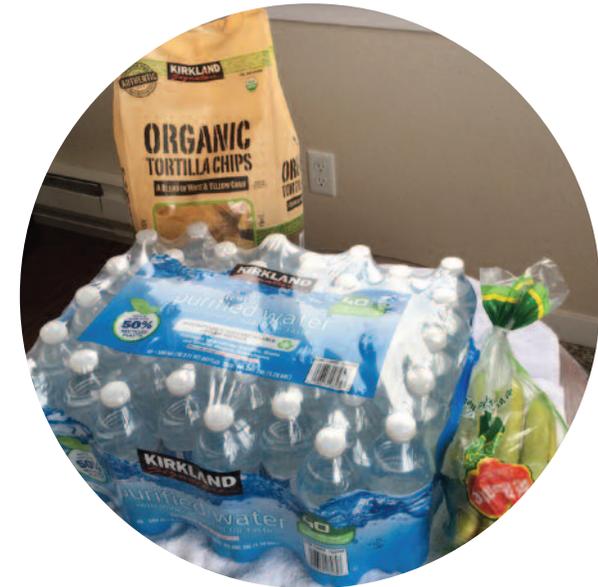
La livraison de Costco est à l'heure. RAS. Egalement en charge de la préparation, le livreur est venu à pied avec son petit chariot, le magasin ne se trouvant qu'à quelques blocs.



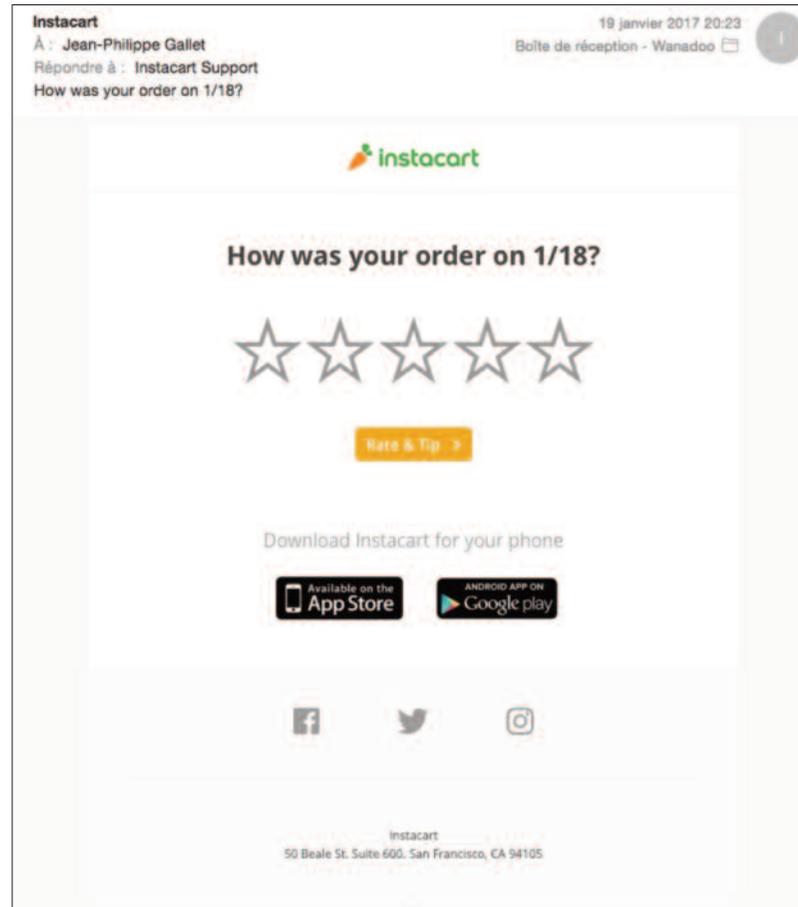
Outre le pack d'eau, un simple sac en papier renferme nos deux articles, dont un pot de glace. Espérons au moins que le transport s'est effectué en glacière.



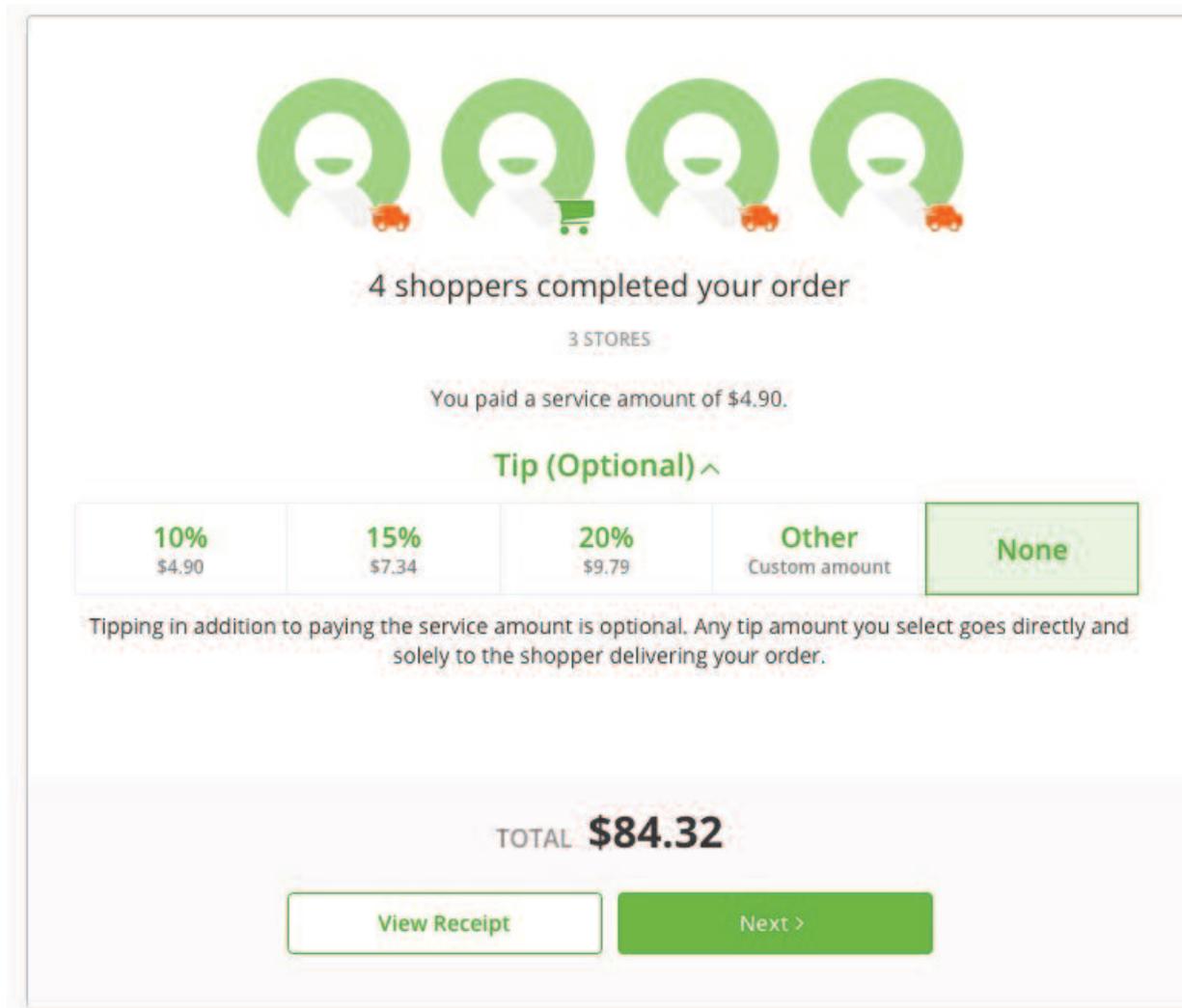
Sac en papier également chez Whole Foods. Notre commande comprenait une banane à l'unité et un sac de fruits séchés vendus en vrac.



Pas de sac chez Costco (comme d'ailleurs dans les entrepôts), mais un simple carton de jus d'orange réutilisé.

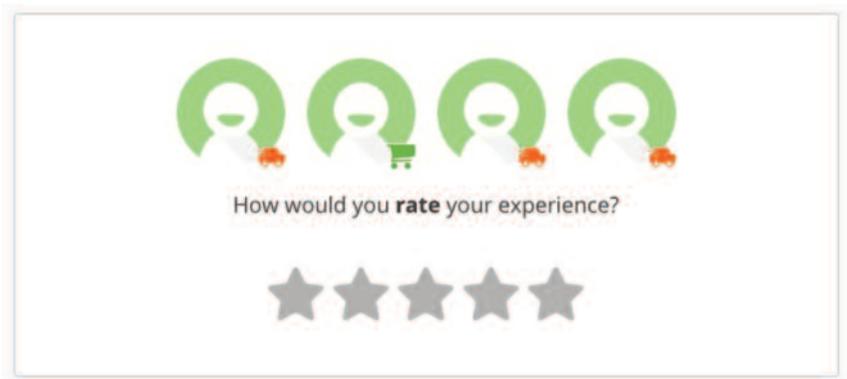


Le soir de la livraison, Instacart nous invite via un mail à noter le service et à ajouter un pourboire.



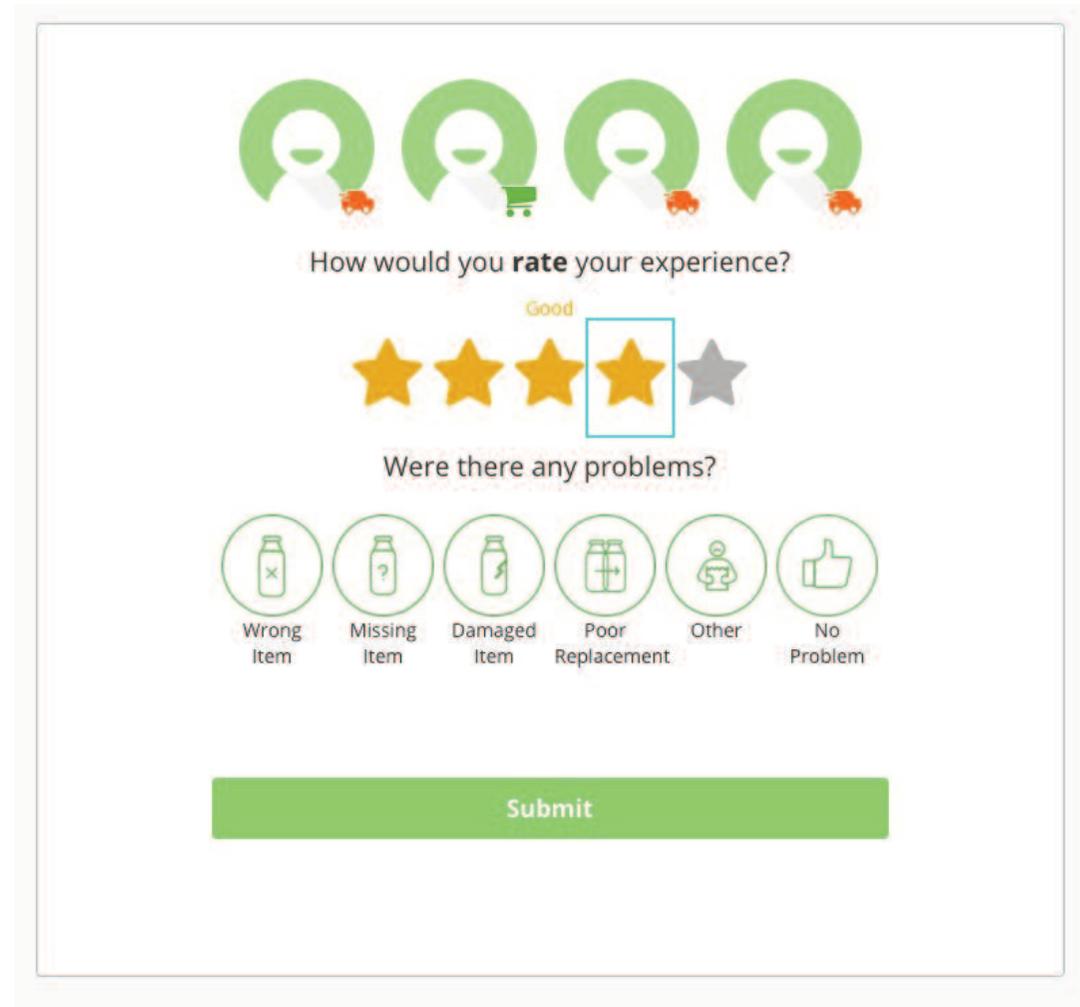
The screenshot shows the post-delivery tip screen on the Instacart app. At the top, there are four green circular icons representing shoppers, each with a small orange shopping cart icon below it. Below the icons, the text reads "4 shoppers completed your order" and "3 STORES". Further down, it says "You paid a service amount of \$4.90." The main section is titled "Tip (Optional) ^" and contains five buttons: "10% \$4.90", "15% \$7.34", "20% \$9.79", "Other Custom amount", and "None". Below the buttons, a note states: "Tipping in addition to paying the service amount is optional. Any tip amount you select goes directly and solely to the shopper delivering your order." At the bottom, the total amount is displayed as "TOTAL \$84.32". There are two buttons at the very bottom: "View Receipt" and "Next >".

Pour le pourboire (optionnel), Instacart rappelle que 4 personnes ont pris en charge notre commande sur les 3 magasins.



How would you **rate** your experience?

★ ★ ★ ★ ★



How would you **rate** your experience?

Good

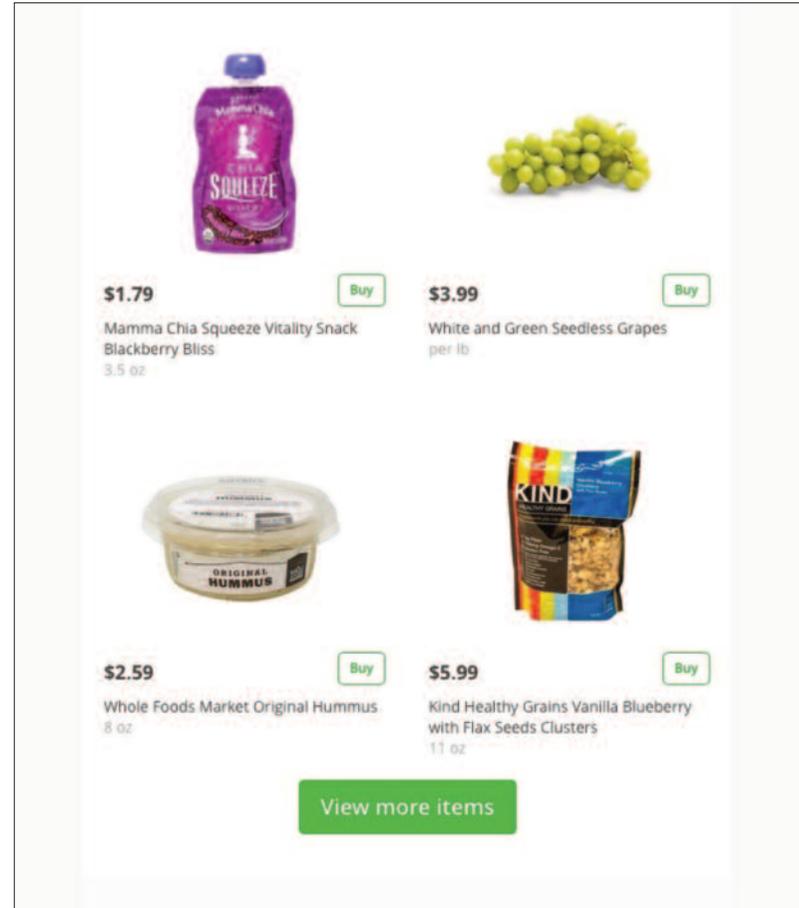
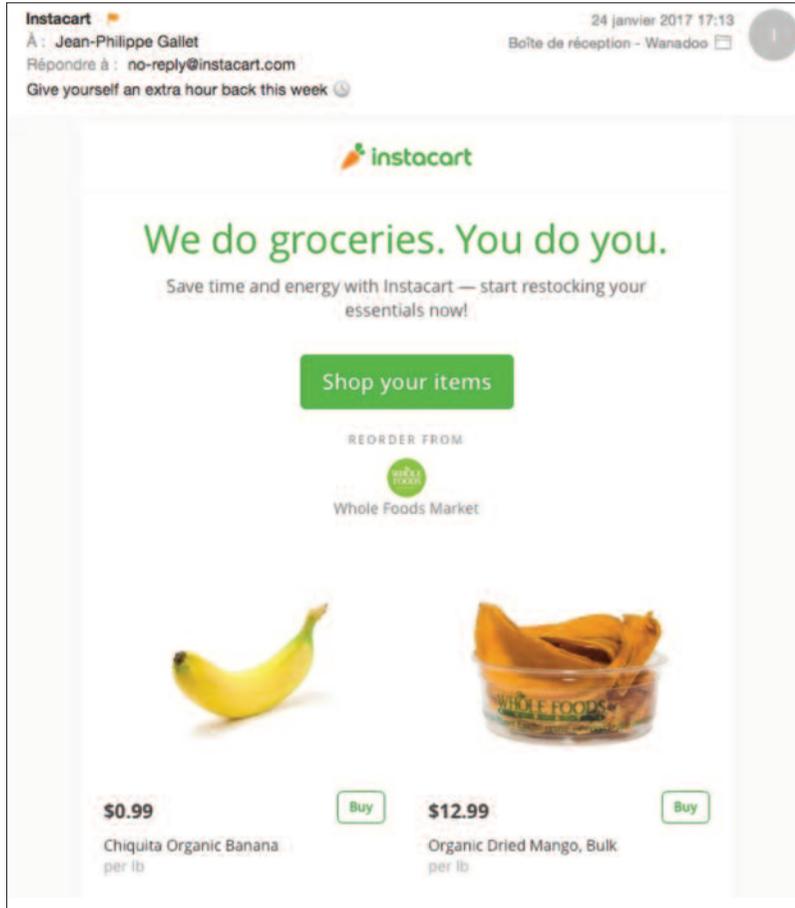
★ ★ ★ ★ ★

Were there any problems?

Wrong Item Missing Item Damaged Item Poor Replacement Other No Problem

Submit

Quant à l'évaluation de la prestation, celle-ci s'échelonne sur 5 étoiles : "Terrible", "Bad", "Not good", "Good" et "Excellent". A chaque fois, l'internaute peut donner quelques précisions symbolisées par des pictogrammes : mauvais article, article manquant ou endommagé, remplacement non pertinent...



Une semaine après la livraison, Instacart se rappelle au bon souvenir de son client via un e-mail mettant en avant certains des articles achetés et intitulé “We do groceries. You do you.” Ce qui peut se traduire par “Nous faisons les courses, vous faites ce que vous avez à faire”.

PARC, ENSEIGNES, POLITIQUES
MARCHANDISES, PRIX...

L'ÉTUDE DE RÉFÉRENCE



TOUS LES MOIS

[juillet-août couplés]

powered by

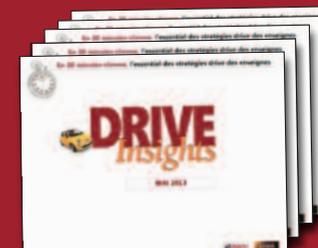
éditions
DAUVERS

a3distrib
GROUPE NIELSEN

Renseignements : florence.taillefer@editionsdauvers.fr

TARIFS 2015

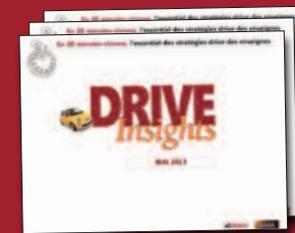
Licence
de MULTIDIFFUSION
Groupe



Centrales,
Enseignes...

2 990 € HT

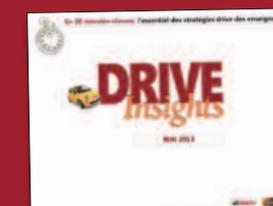
Licence
de MULTIDIFFUSION
Société



Industriels,
Prestataires

1 490 € HT

LICENCE UNIQUE
sans droit de copie



PME,
Indépendants...

990 € HT



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