

# LES DOSSIERS

## GRANDE CONSO



J'ai (re)testé **Amazon Fresh** (Seattle)

[2017]

# AU SOMMAIRE

**L'OFFRE**

**LE SCÉNARIO D'ACHAT**

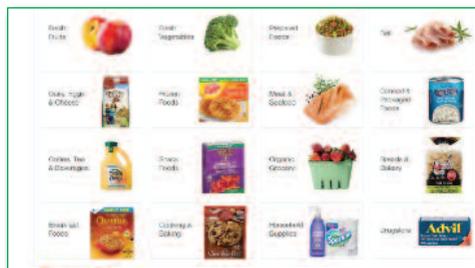
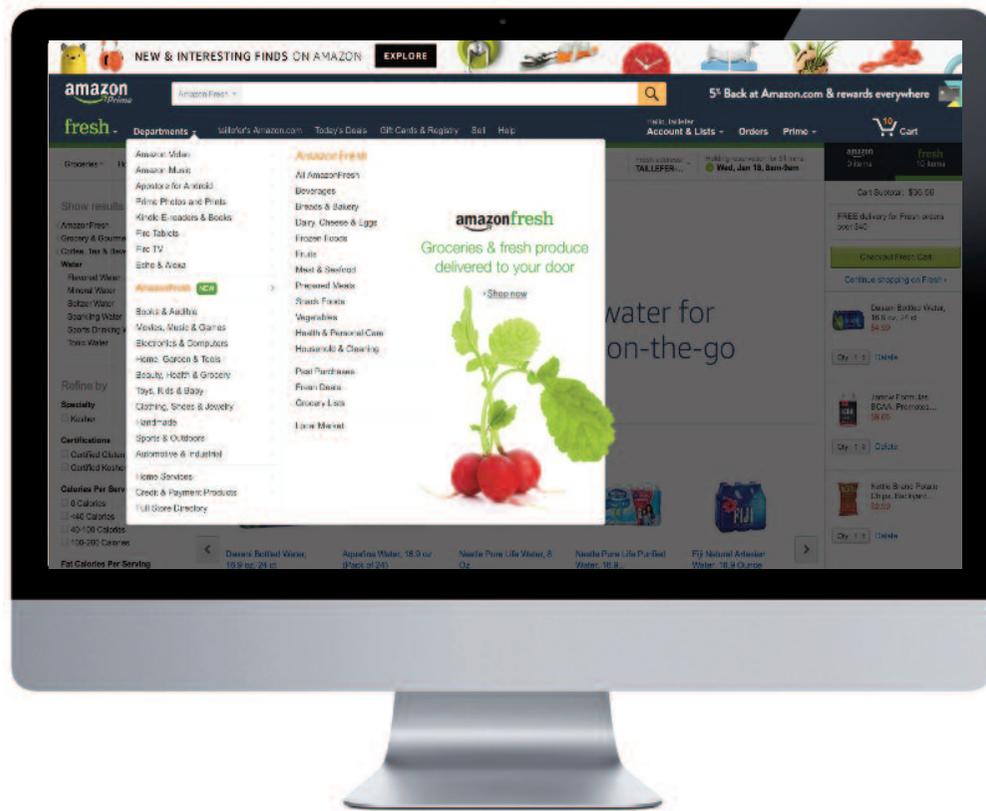
**LE DÉBRIEF**

**LES PRIX**

**CONCLUSION**

A Seattle

# L'OFFRE (PRODUITS)



## “Fresh” mais pas 100 % frais

Tel un véritable cybermarché, Amazon Fresh propose à la fois épicerie, DPH, produits frais industriels et produits frais traditionnels. Voici le détail par rayon tel que présenté sur le site, sachant que certaines références se retrouvent dans plusieurs rayons.

### L'offre d'Amazon Fresh par rayon

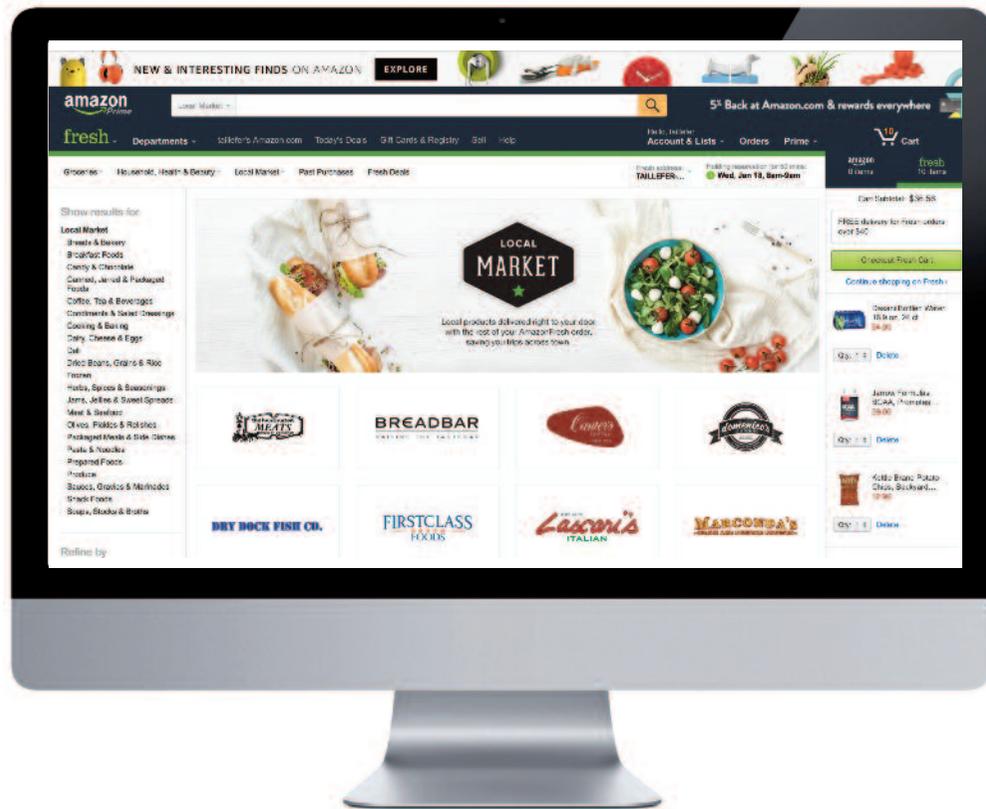
|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| Fresh fruits & vegetables     | 317 réf.   |
| Prepared food                 | 129 réf.   |
| Deli                          | 463 réf.   |
| Dairy, eggs & cheese          | 1 443 réf. |
| Frozen food                   | 1 577 réf. |
| Meat & Seafood                | 940 réf.   |
| Canned & packageg food        | 669 réf.   |
| Beverages (inc. tea & coffee) | 3 698 réf. |
| Snacks                        | 2 494 réf. |
| Organic grocery               | 2 073 réf. |
| Breads & bakery               | 357 réf.   |
| Breakfast                     | 1 022 réf. |
| Cooking & baking              | 1 900 réf. |
| Household supplies            | 4 156 réf. |
| Drugstore                     | 1 617 réf. |

Part des produits frais  
(et surg.)

**19 %**

**22 855 réf.**

# L'OFFRE (PRODUITS)



## “LOCAL MARKET”

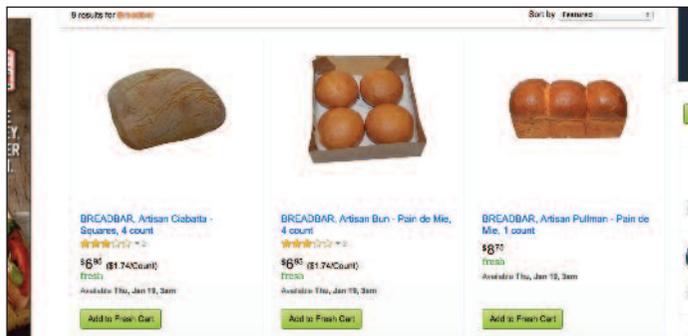
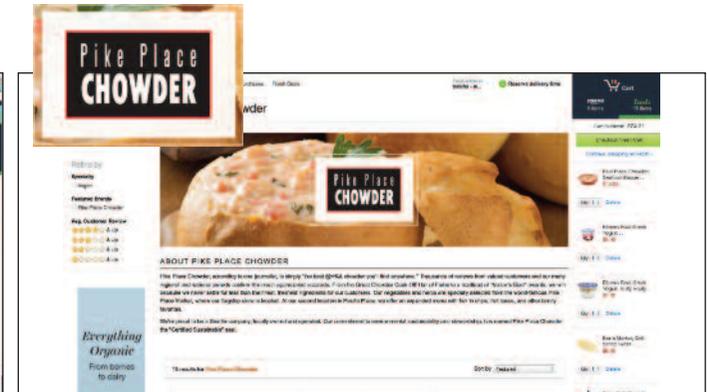
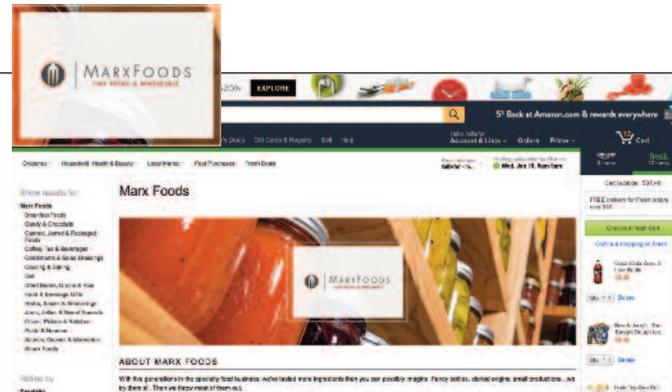
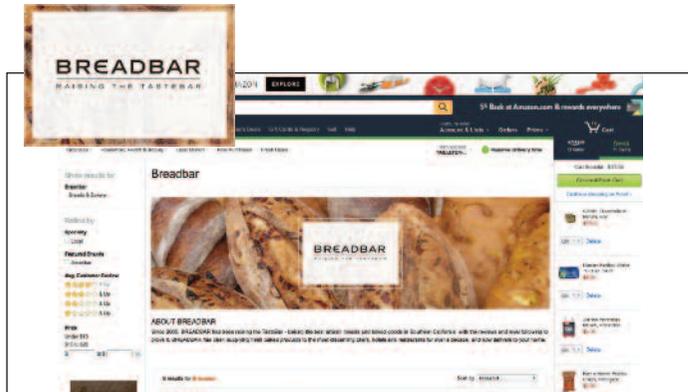
Outre l'offre traditionnelle de cybermarché, Amazon Fresh, et c'est là sa véritable originalité, rassemble **une offre alimentaire premium en provenance de boutiques locales réputées ou de magasins spécialisés** : fromages, viande, pâtisseries, yaourts à la grecque. **A Seattle, ce sont ainsi 17 “Local markets” et 635 références au total.**

Le tout présenté sur la même interface que le reste de l'offre Amazon Fresh. Autrement dit, le client peut commander simultanément une bouteille de soda (gérée par l'entrepôt Amazon Fresh) et des burgers de boeuf Angus en provenance du partenaire Fisher Meats. **En ce sens, l'offre Local Market (qui était auparavant baptisé « Local favorites ») s'assimile à une market place.**

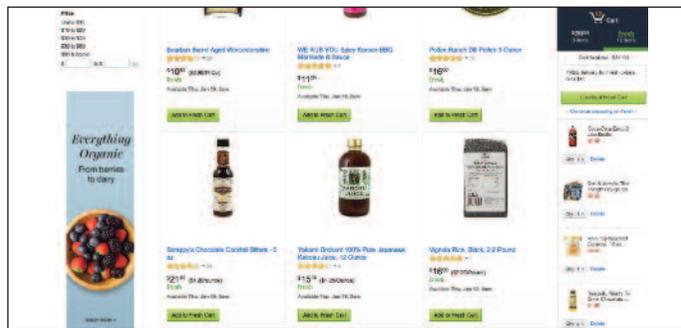
A noter : les produits vendus sur Amazon Fresh sont au même prix que dans les boutiques des partenaires. De fait, il est aisé d'en conclure qu'Amazon Fresh fonctionne en rétro-commission.

# L'OFFRE (PRODUITS)

## Exemples de produits proposés dans l'offre "Local Market"



8 réfs. au total

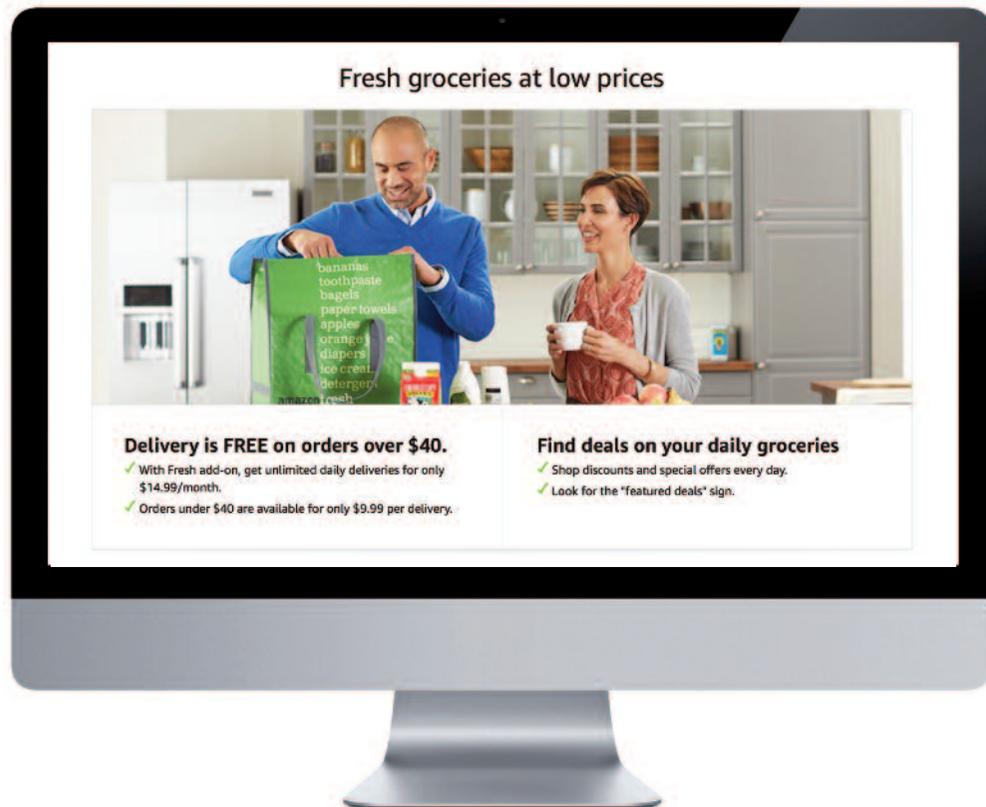


135 réfs. au total



16 réfs. au total

# L'OFFRE (SERVICE)



## Livraison gratuite... mais abonnement obligatoire

Amazon applique à sa division alimentaire son modèle "Prime" mis en place sur le non-alimentaire. La livraison est gratuite mais, pour en bénéficier, le client doit s'abonner. A la différence du non-al où la fréquence d'achat est faible et le prix d'abonnement fixé à 90 \$ aux US, l'abonnement au service alimentaire est facturé 14,99 \$ par mois. Pour ce prix, **le client peut commander aussi souvent qu'il le souhaite. Attention néanmoins, Amazon impose un minimum d'achat de 40 \$ pour bénéficier de la livraison gratuite. En deçà, 9,99 \$ de frais sont facturés.** A noter qu'à l'origine, le service était proposé à 299 € par an. Autant dire que le prix du service a baissé de plus de 60 %...

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**



# LE DÉBRIEF

## SCÉNARIO DE COMMANDE

### UNE COMMANDE GÉNÉRALISTE

BOISSONS  
EPICERIE  
FRUITS ET LÉGUMES  
SURGELÉS  
CRÉMERIE  
PRODUITS DU LOCAL MARKET

**La commande passée à Seattle** mais une commande contenant à la fois des produits frais, de l'épicerie, des boissons et des produits surgelés, ainsi que des produits issus du "local market". **L'occasion de juger de la qualité des contenants et de la gestion de la chaîne du froid.**

La réglementation de l'état de Washington ne le permettant pas, **Amazon Fresh ne propose pas de vins**, même pas en "local market" via un caviste partenaire.

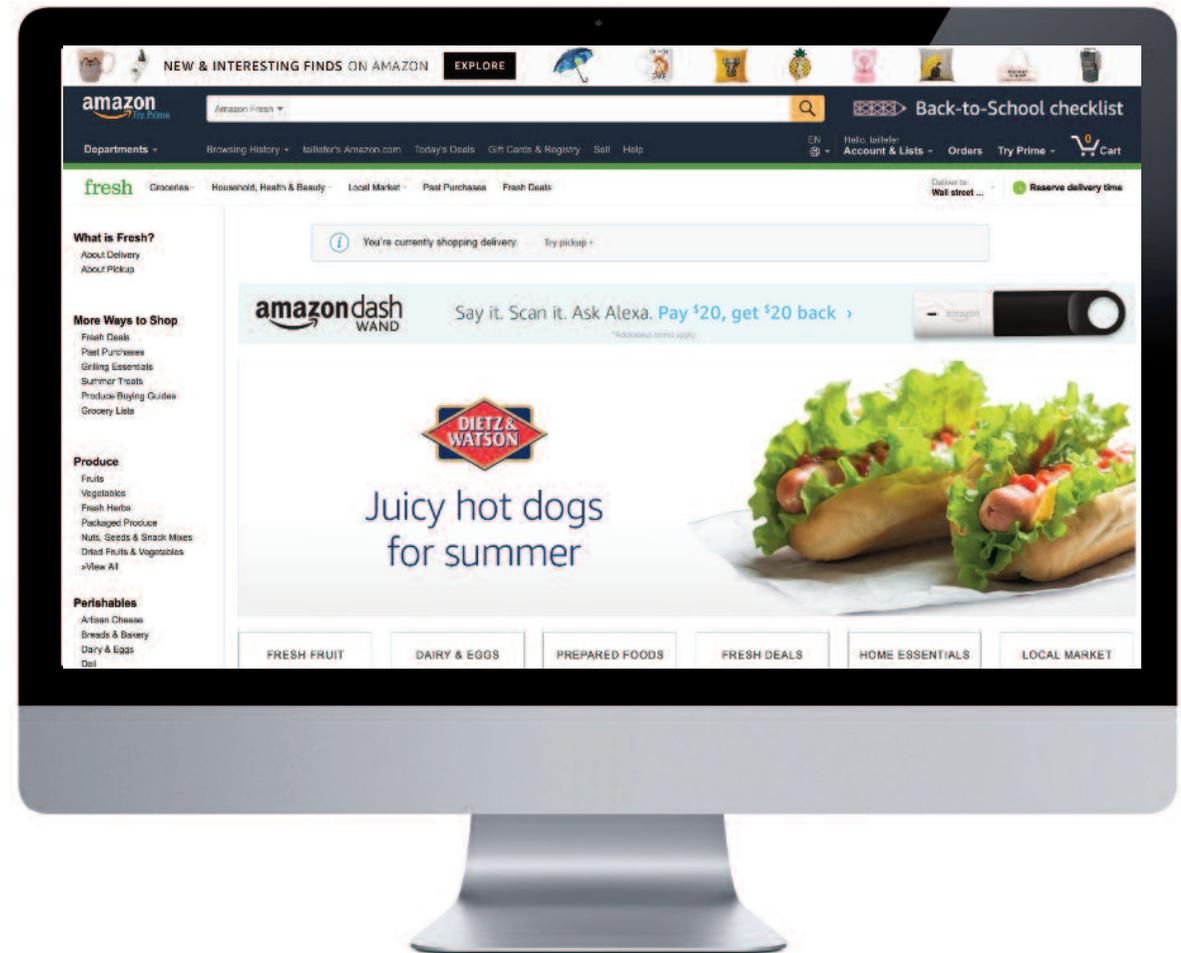


# LE DÉBRIEF

## SCÉNARIO DE COMMANDE

### UNE COMMANDE GÉNÉRALISTE

BOISSONS  
EPICERIE  
FRUITS ET LÉGUMES  
SURGELÉS  
CRÉMERIE  
PRODUITS DU LOCAL MARKET

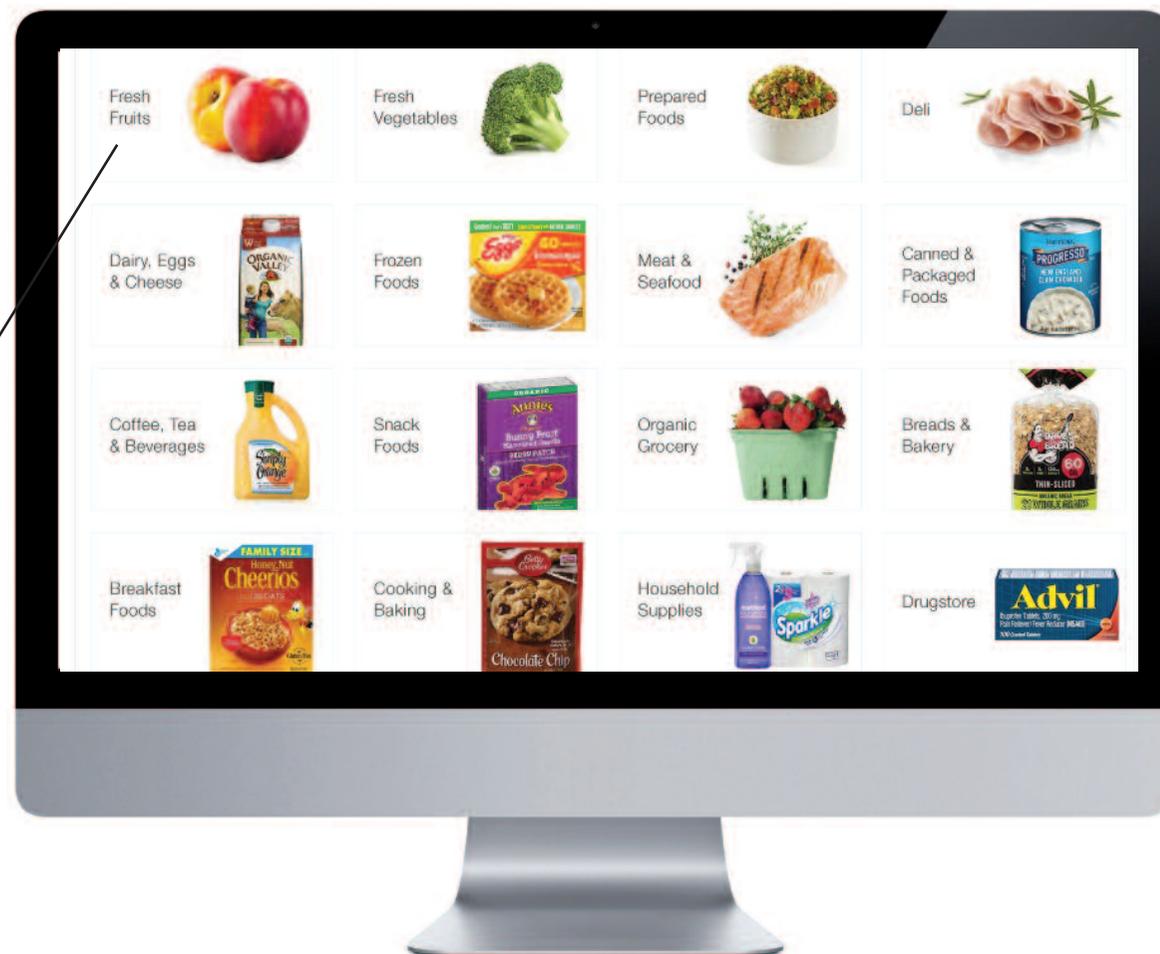


# LE DÉBRIEF

## SCÉNARIO DE COMMANDE

### UNE COMMANDE GÉNÉRALISTE

BOISSONS  
EPICERIE  
FRUITS ET LÉGUMES  
SURGELÉS  
CRÉMERIE  
PRODUITS DU LOCAL MARKET



La navigation est très facile et la qualité des photos (et notamment des fruits et légumes) est excellente.

# LE DÉBRIEF

## SCÉNARIO DE COMMANDE

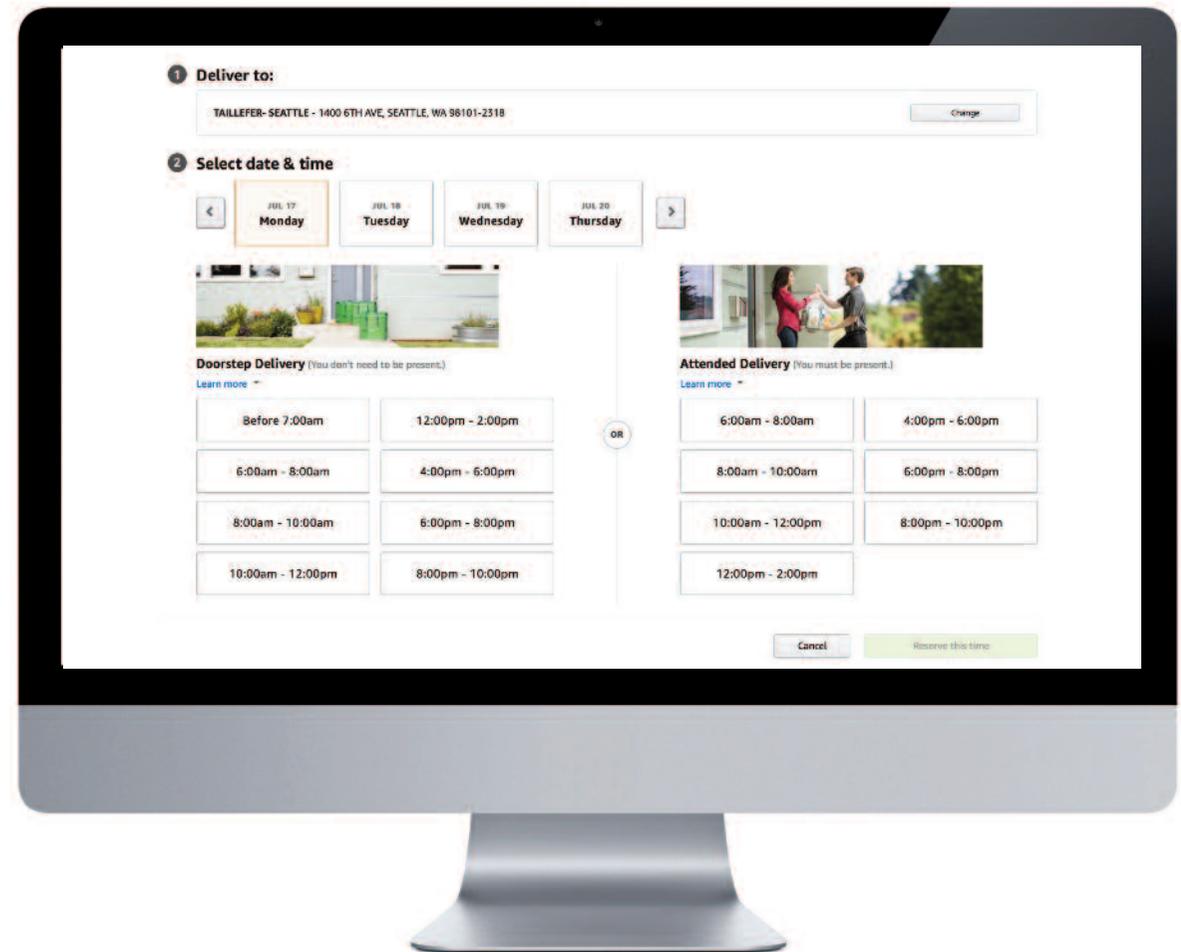
### UNE COMMANDE GÉNÉRALISTE

BOISSONS  
EPICERIE  
FRUITS ET LÉGUMES  
SURGELÉS  
CRÉMERIE  
PRODUITS DU LOCAL MARKET

**Deux types de livraison :**  
**“doorstep” (présence non-obligatoire) et**  
**“Attended” (remise en main propre).**

A noter que le doorstep est possible avant 7h du matin et que, dans les deux cas, la livraison entre 2 et 4 heures de l'après-midi est en revanche impossible.

**A Seattle, Amazon Fresh propose également deux points de retrait : “pickup”.** L'équivalent du drive à la française. Pas de minimum de commande requis et un retrait possible seulement 15 minutes une fois la commande en ligne validée.



# LE DÉBRIEF

## SCÉNARIO DE COMMANDE

### UNE COMMANDE GÉNÉRALISTE

BOISSONS  
EPICERIE  
FRUITS ET LÉGUMES  
SURGELÉS  
CRÉMERIE  
PRODUITS DU LOCAL MARKET

### Livraison

Livraison dans les temps pour cette commande, à la porte de notre appartement. Chaque type de produits bénéficie d'un sac différent, soit isotherme pour le frais et le surgelés, soit en papier pour l'épicerie. Si le livreur porte un t-shirt marqué au logo d'Amazon, le camion est, lui, banalisé.



# LE DÉBRIEF

## SCÉNARIO DE COMMANDE

### UNE COMMANDE GÉNÉRALISTE

BOISSONS  
EPICERIE  
FRUITS ET LÉGUMES  
SURGELÉS  
CRÉMERIE  
PRODUITS DU LOCAL MARKET



### Gestion de la chaîne du froid

Les produits frais sont placés dans des sacs isothermes. A l'intérieur, la température est préservée grâce à des poches de froid !  
Pour les surgelés, les sacs sont les mêmes mais ce sont des poches de neige carbonique.

# LE PARTENAIRE FROMAGES & CHARCUTERIE TRANCHÉS

**Ken's Market, un supermarché de proximité situé sur Greenwood Avenue North, au nord de Seattle. 25 références de ce magasin sont proposées sur Amazon Fresh, que des produits vendus à la coupe (fromages, rôti, etc.) qui sont donc tranchés à la demande et qui n'ont pas d'équivalent en libre-service .**



# LE PARTENAIRE FROMAGES & CHARCUTERIE TRANCHÉS

25 références de ce magasin sont proposées sur Amazon Fresh, que des produits vendus à la coupe (fromages, rôti, etc.) qui sont donc tranchés à la demande et qui n'ont pas d'équivalent en libre-service .





# LES PRIX

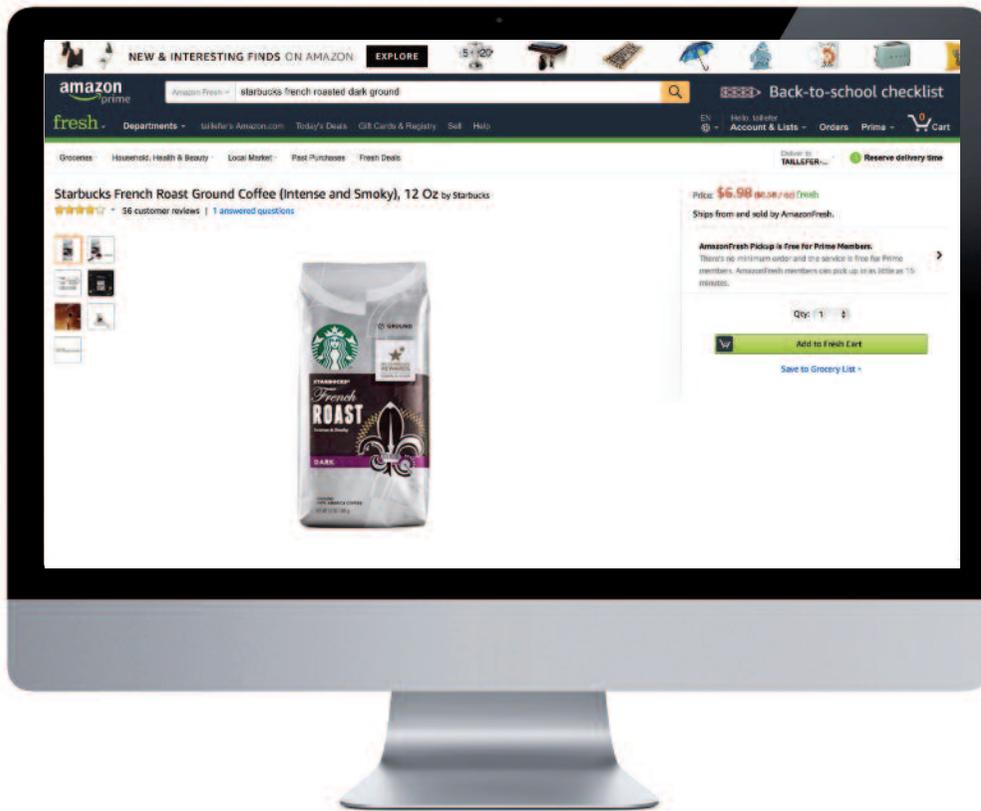
La question est simple... Sur l'alimentaire, Amazon Fresh est-il aussi compétitif qu'annoncé ? A Seattle, la réponse est OUI. Amazon Fresh creuse l'écart avec le cybermarché de Safeway, le principal concurrent sur la zone.

Sur le panier de 50 produits, en indice :





# LES PRIX



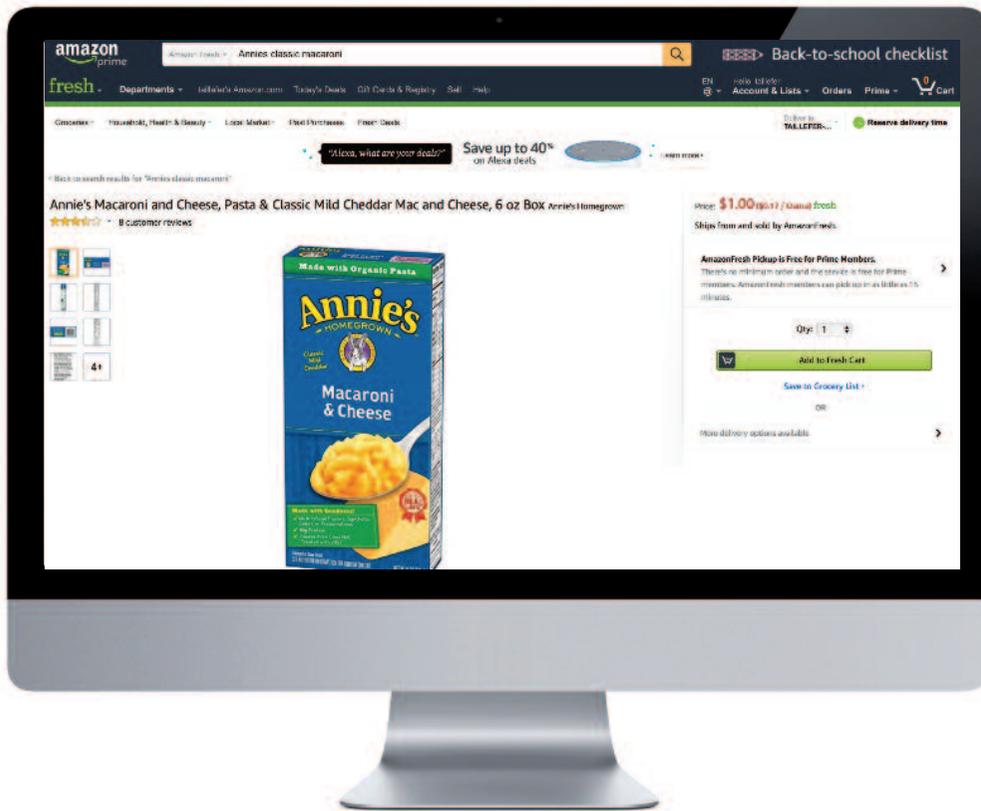
6,98 \$



8,69 \$



# LES PRIX



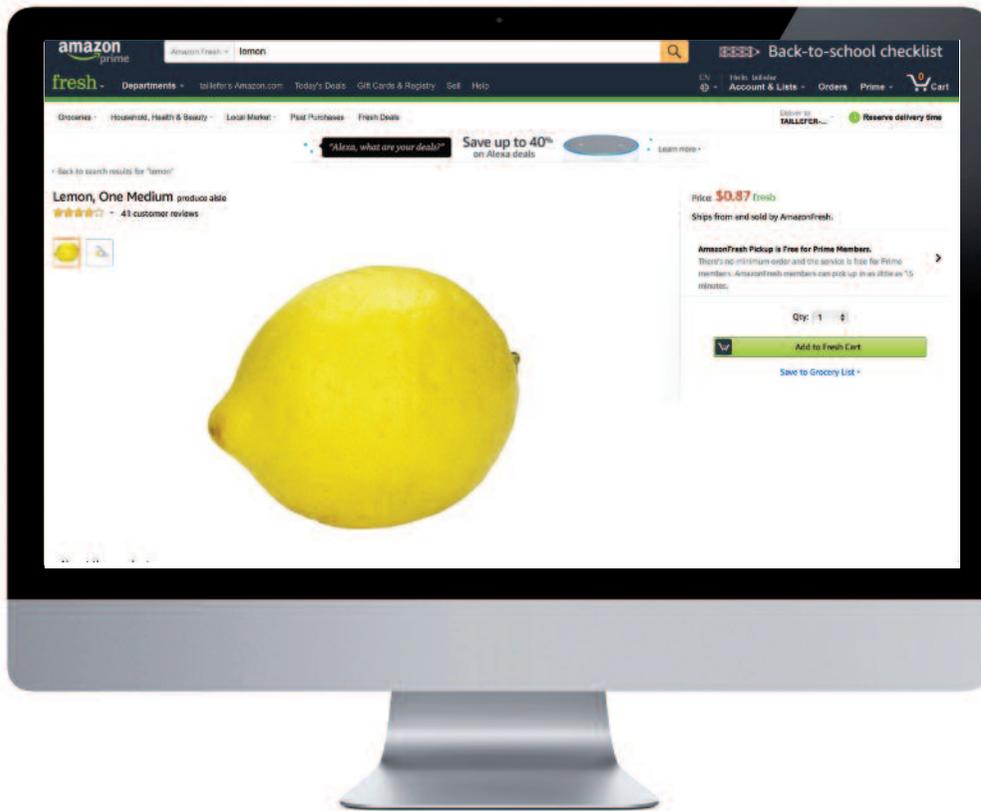
1,00 \$



2,49 \$



# LES PRIX



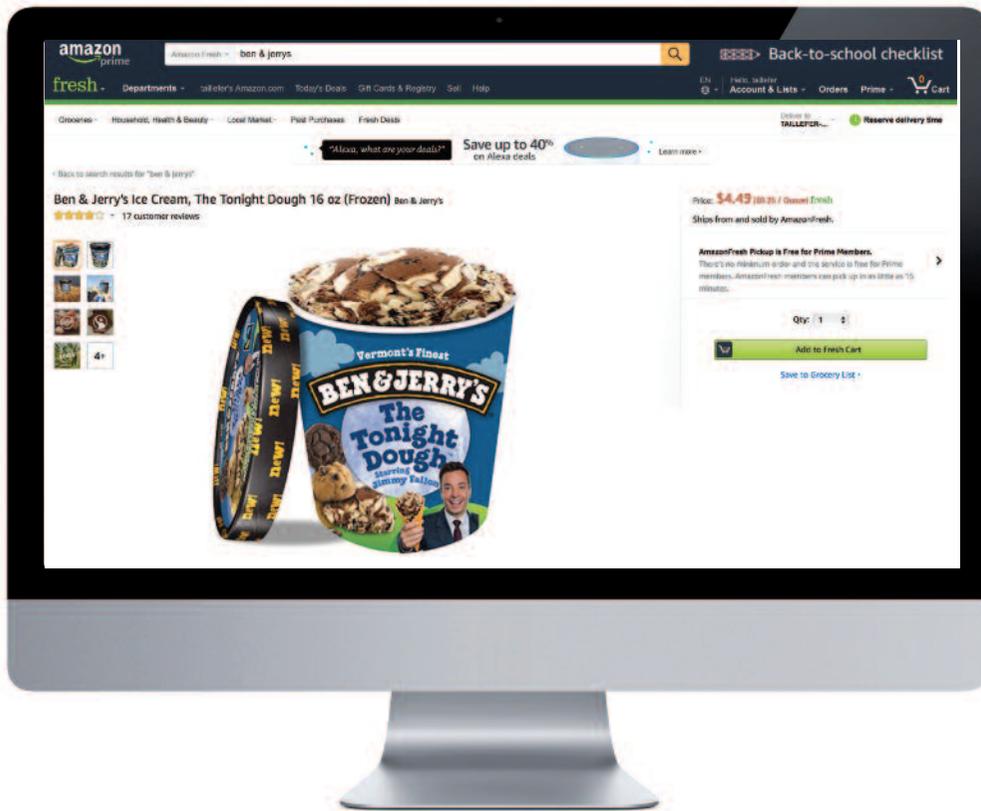
0,87 \$



1,29 \$



# LES PRIX



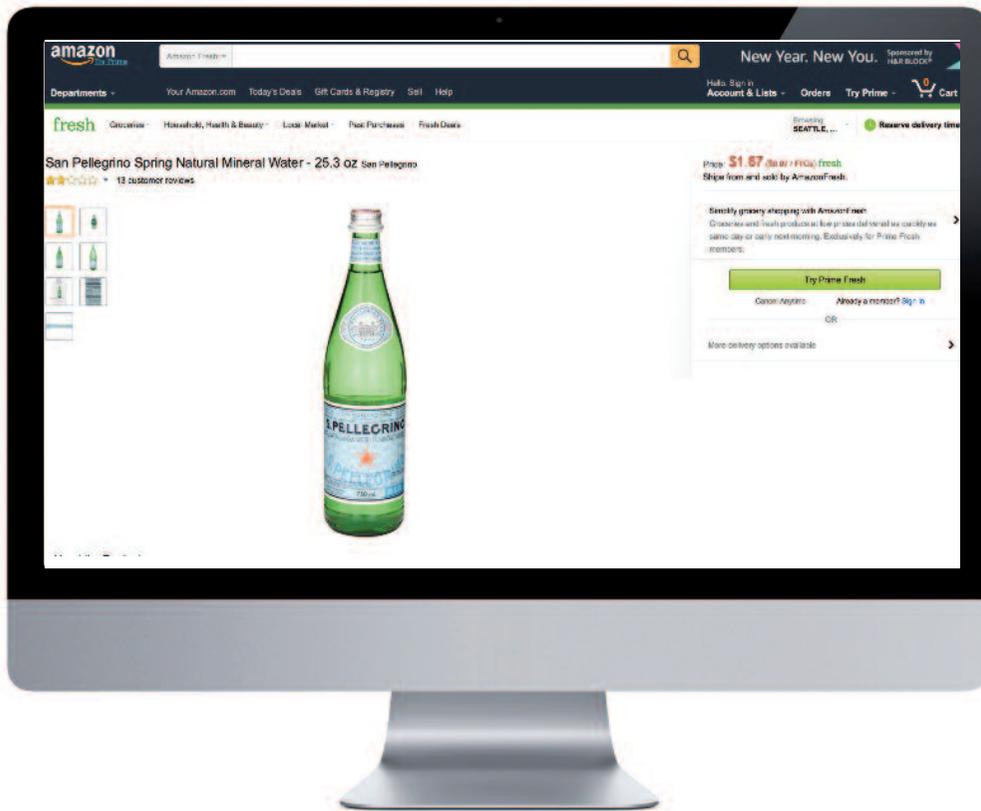
4,49 \$



6,09 \$



# LES PRIX



1,67 \$



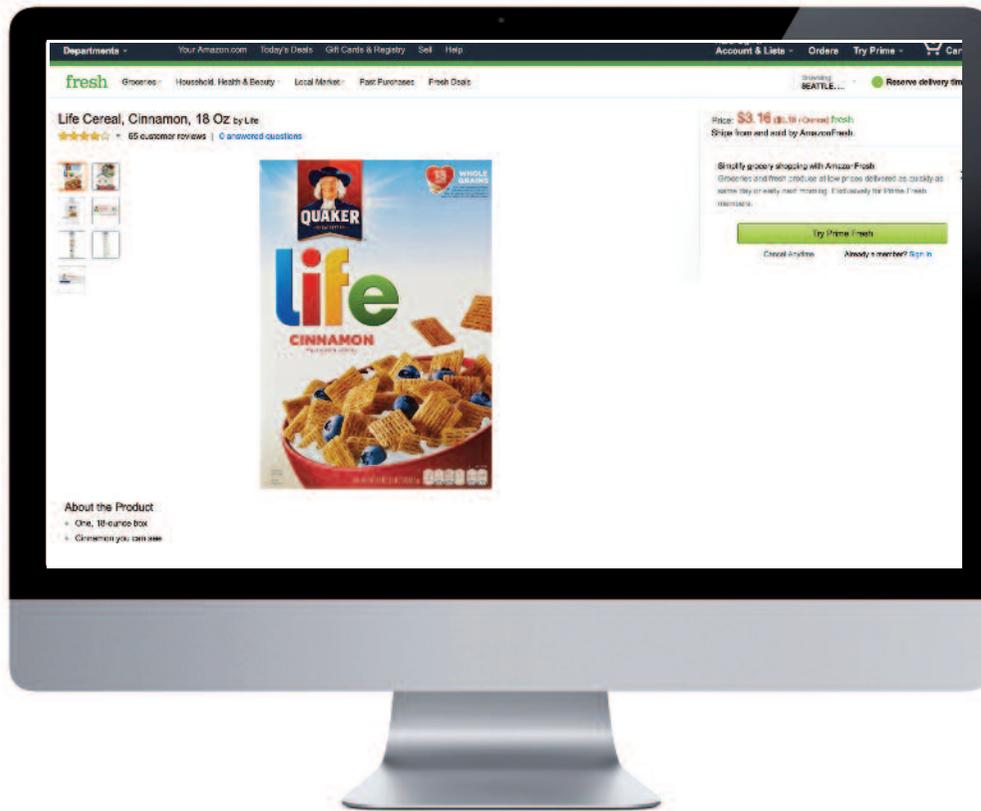
2,79 \$



LES DOSSIERS  
GRANDE CONSO

éditions  
DAUVERS

# LES PRIX



3,16 \$



6,09 \$



# CONCLUSION

>> **Amazon a, depuis le départ, décider d'envisager Amazon Fresh (son cybermarché alimentaire) comme un service payant.** Non seulement le site fait payer à ses clients le simple accès à Amazon Fresh mais aussi, comme ses concurrents, le surcoût engendré par la livraison à domicile. Le cybermarché a choisi de ne pas lisser ces frais dans les prix de vente faciaux mais de les facturer sous forme de ticket d'entrée. Un ticket conséquent de 14,99 \$/mois, en plus de l'abonnement Prime fixé aux USA à 90 \$ l'année. De plus, pour bénéficier de la livraison gratuite, le client doit commander pour plus de 40 \$. En deça, la livraison est facturée 9,99 \$. Sur ce point donc, Amazon ne se pose pas en acteur très agressif sur le marché des courses alimentaires en ligne.

>> **Là où Amazon Fresh se distingue de la concurrence, en revanche, c'est avec son "local market".** Livrer au domicile les yaourts à la grecque du meilleur faiseur artisanal ou la viande du meilleur boucher de la ville est un vrai service du point de vue du client. D'autant que les prix pratiqués par Amazon sont les mêmes que dans les boutiques des partenaires locaux ! Autre point de différenciation par rapport à la concurrence : les prix ! A Seattle, comparé au cybermarché de Safeway, Amazon Fresh gagne largement la bataille. Deux atouts de taille, donc, pour inciter les clients à souscrire à ce service, malgré son ticket d'entrée élevé.

éditions  
**DAUVERS**

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

**L'ÉDITEUR-EXPERT GRANDE CONSO**

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