

N° 164 OCTOBRE 2017

TGC - Editions DAUVERS
12 D rue des Landelles - 35510 Cesson
02 99 50 18 90 olivier@olivierdauvers.fr

CARREFOUR OFFRE DÉSORMAIS "PIKIT"

La gentille (et prévisible) mort des assistants de courses

pour passer (presque) automatiquement la commande. Bref, les courses sans aucune contrainte. **A l'heure du client pressé, paresseux et omnicanal, les assistants avaient donc un boulevard en guise de perspective.** En fait, les voilà dans une impasse. Ce qui ne surprendra que ceux qui voudront bien l'être.

Deux seuls défauts. Mais... rédhitoires

Ces assistants n'avaient (puisqu'il va bien falloir en parler au passé désormais) que deux défauts. Mais deux défauts rédhitoires. En premier lieu, leur prix. **Pourquoi acheter et s'encombrer d'un objet supplémentaire à l'heure de la convergence des usages sur le smartphone ?** Ensuite – et c'est d'évidence l'obstacle le plus infranchissable – ces assistants escomptaient retenir les clients dans l'écosystème de l'enseigne : impossible naturellement de commander sur LeclercDrive depuis

Pikit ! Imaginer "l'enfermer", c'est nier le comportement du consommateur, plus zappeur que jamais. Il passe d'une enseigne à l'autre ou d'une marque à l'autre sans complexe. Jamais le nombre de magasins fréquentés par les clients n'a été aussi élevé (7 circuits en moyenne en 2017 vs 6,3 en 2013 selon Iri). Et jamais le chiffre d'affaires sous promo n'a pesé autant dans les ventes : 20,6 % sur la rentrée de septembre selon Nielsen vs 16,1 % sur la même période il y a seulement trois ans. En ce sens, il est tout autant prévisible que les "boutons", même signés Amazon, ne seront pas adoptés massivement, n'en déplaise aux "Amazon-maniacs". Simplement car le client (en tous les cas français) est bien davantage opportuniste que fidèle. Et comme le client a toujours raison...

LES FAITS. Depuis la semaine dernière, Carrefour offre son assistant de courses Pikit en échange de l'achat de 5 produits partenaires parmi 18 marques sélectionnées.

C'est un enterrement de première classe ! **Proposé initialement à 59,90 € début 2016, Pikit, l'assistant de courses de Carrefour ne vaut désormais... plus rien !** L'enseigne (ou plus exactement ses fournisseurs) l'offre à ses clients moyennant l'achat de cinq produits partenaires parmi 18 marques (dont plus de la moitié appartiennent à Nestlé). Au passage, Carrefour prend acte de la difficulté à "placer" dans les cuisines un objet dont peu de consommateurs veu-

lent. Pionnier sur le sujet des assistants de courses (dès mars 2015), Chronodrive a tiré la même conclusion, le reconnaissant même publiquement lors des Ateliers du Drive (Linéaires / Ed. Dauvers) le mois dernier. Quant à Intermarché, qui avait lancé son "API" au même moment que Carrefour, en janvier 2016, l'objet n'est tout simplement plus disponible sur le site drive de l'enseigne.

Pour des courses sans contrainte, ce qui devait assurer leur succès

Sur le papier, ces assistants de course ne présentent que des avantages : ils scannent les articles que les clients souhaitent recommander, reconnaissent même la voix pour choisir un article (ah !, la voix...) et sont connectés au compte drive du client