



Les Français et les files d'attente

publié le 08/12/2014 - mis à jour le 20/12/2014

Descriptif :

Un sondage réalisé par IPSOS qui peut être exploiter avec les élèves en particulier en baccalauréat professionnel Services et Commerce

Quand on demande aux Français de citer la situation dans laquelle ils sont généralement confrontés aux pires files d'attente, on se rend compte que deux lieux stigmatisent nettement le phénomène : les caisses des grands magasins et la Poste.

Un sondage avait été par l'IPSOS en 2006 auprès d'un échantillon de 512 personnes. Le sondage est consultable sur le site de l'IPSOS après inscription.

DIAPORAMA #1 FOR 2121 FOR LES FRANÇAIS ET LES FILES D'ATTENTES

Leur attente et, enfin, la mise en place de files d'attente balisées selon plus de la moitié des Français (54%).

« virtuelle » contre solutions « réelles » : des Français partagés

Les Français et les files d'attente

Mercredi 20 décembre 2006

Contacts
Cécile Gaudichon 01 47 99 92 99
cecile.gaudichon@ipsos.com
Sophie Gaudard 01 47 99 91 57
sophie.gaudard@ipsos.com

Sondage de décembre 2006

8 ans plus tard ? Qu'en est-il ?

Les services clients font la chasse aux files d'attente

Au sein des grands services clients comme à l'initiative d'entrepreneurs fûtés, plusieurs stratégies sont déployées pour tenter de diminuer les files d'attente, qu'elles soient virtuelles, au téléphone, ou concrètes, en magasin.

Un article de l'Express-l'Expansion répond à la question : http://lexpansion.lexpress.fr/entreprises/les-services-clients-font-la-chasse-aux-files-d-attente_1437932.html