Le top 10 des insatisfactions en magasins soulevées par les clients

publié le 25/07/2016

Descriptif :

La start up Critizr s'est appuyée sur 21 000 verbatims de clients en ligne pour comprendre quels étaient les motifs de mécontentements les plus récurrents.

La start up lilloise Critizr s'est appuyée sur ces nombreux retours clients pour comprendre quels étaient les motifs d'insatisfaction. Quelques 21 000 verbatims plus tard, passés au crible par Dictanova qui a analysé les termes et les messages déposés sur l'application mobile ou sur le site internet de la société, voici les principaux motifs de mécontentements qui irritent la clientèle des commerces passés à la loupe.

Top 10 des critères d'insatisfaction revendiqués par les clients

Le personnel de caisse et de sécurité cristallisent les mécontentements des clients

Le personnel des magasins est présent dans près d'un quart (24 %) des citations relevées par la start-up Critizr. S'il peut aussi être encensé, l'étude s'est uniquement attachée aux commentaires négatifs. Le mécontentent relevé à l'égard du personnel constitue un critère d'insatisfaction majeur pour les magasins alimentaires et notamment les supermarchés. Ce constat est beaucoup moins marqué pour les commerces de proximité spécialisés. Les clients soulignent le plus souvent le comportement du personnel en caisse et rappellent également l'importance de son efficacité. De nombreux verbatims évoquent les faiblesses des caisses automatiques et regrettent que le personnel de caisse ne soit parfois pas plus proactif pour gérer d'éventuels problèmes. S'agissant du personnel de sécurité, les internautes notent surtout le manque d'amabilité des agents.

Académie de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.
Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.