Que feraient les Français s'ils dirigeaient un magasin ?

publié le 17/09/2016

Descriptif :

C'est la question, assez originale, posée par OpinionWay dans le cadre d'une étude pour Keyneosoft, une entreprise spécialisée dans la digitalisation des points de vente.

Parmi les principaux points à améliorer selon les consommateurs : le service et la relation avec les vendeurs. S'ils étaient à la tête d'un magasin, près de la moitié des Français investiraient ainsi sur la formation des vendeurs pour développer leurs compétences. Et pour améliorer le service, 38 % des personnes interrogées souhaiteraient un dispositif permettant de faire venir un vendeur disponible. 36 % aimeraient même que l'on rende le sourire obligatoire pour tout vendeur s'adressant à un client !

Des alertes sur les promotions en temps réel

En matière d'innovation, les Français rejettent les technologies gadgets ou complexes, pour privilégier les projets ayant un effet immédiat, notamment sur leur porte-monnaie. Afin d'améliorer le parcours d'achat, 38 % des clients investiraient, par exemple, dans un système d'alertes pour recevoir les promotions en temps réel. En revanche, les autres services sur mobile rencontrent très peu d'écho. Toujours pour améliorer le parcours d'achat, 29 % des Français aimeraient que les services de livraison se développent plus encore. 27 % iraient même jusqu'à placer dans le magasin un dispositif pour commander les produits du catalogue absents des rayons.

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.