Les Français et les files d'attentes

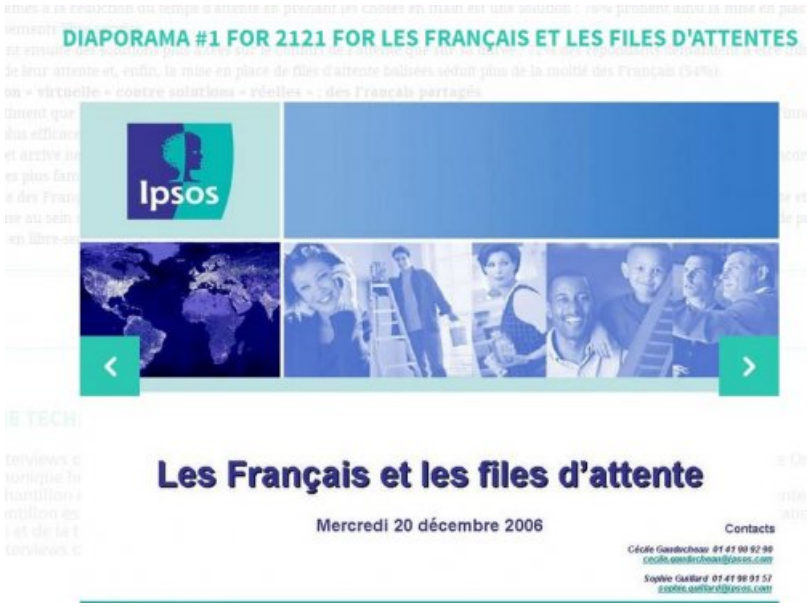
publié le 08/12/2014 - mis à jour le 20/12/2014

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'attentes, 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.



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 futés, 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

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.