



*Département Opinion
et Stratégies d'Entreprise*

pour



La culture du service en France

Juin 2010

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

A - Le processus d'achat

B - La satisfaction à l'égard de la qualité de service en France

C - Les attentes à l'égard des nouveaux services dans le commerce

Etude réalisée par l'Ifop pour : **Elyon Service**

Echantillon Echantillon de **1006** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

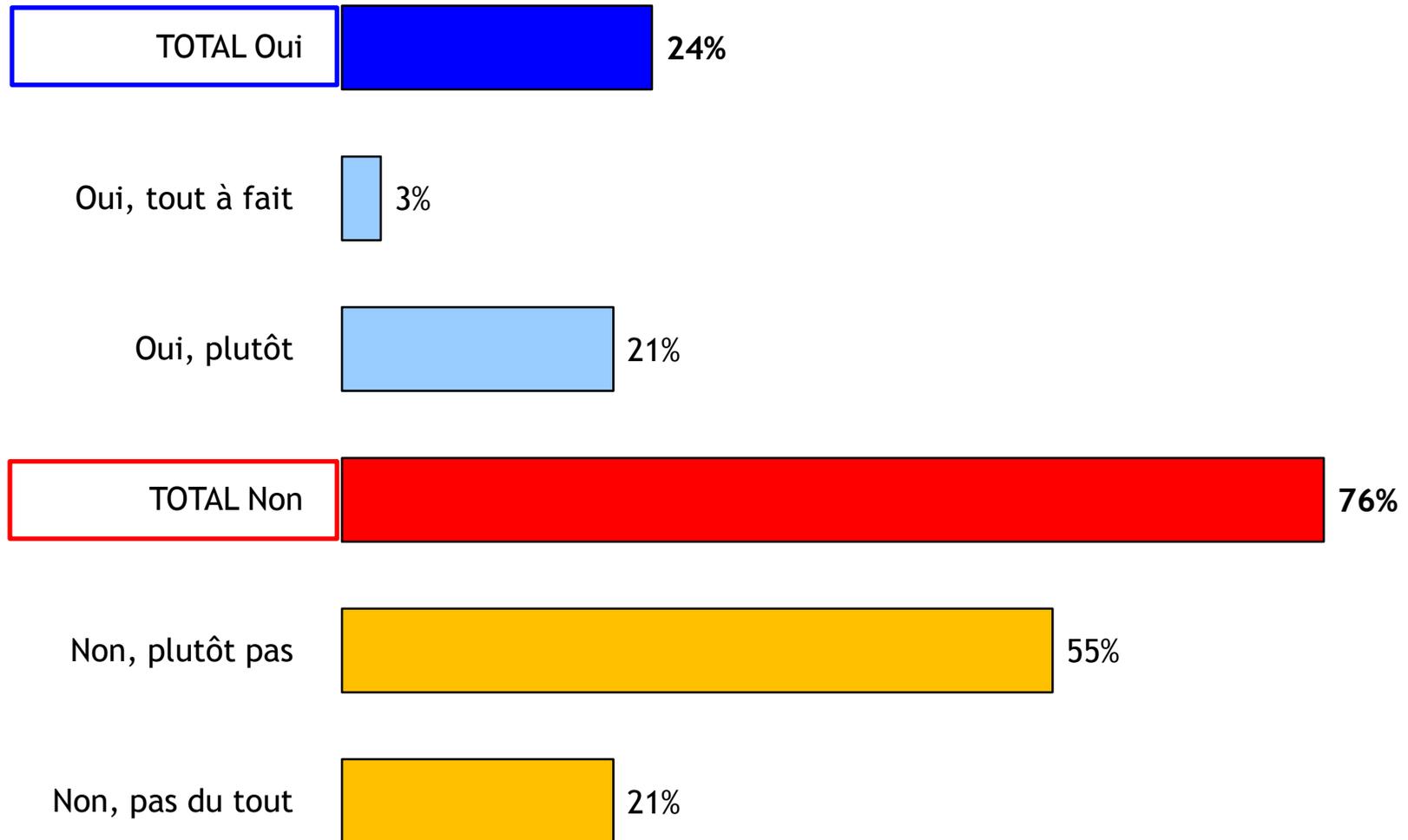
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).

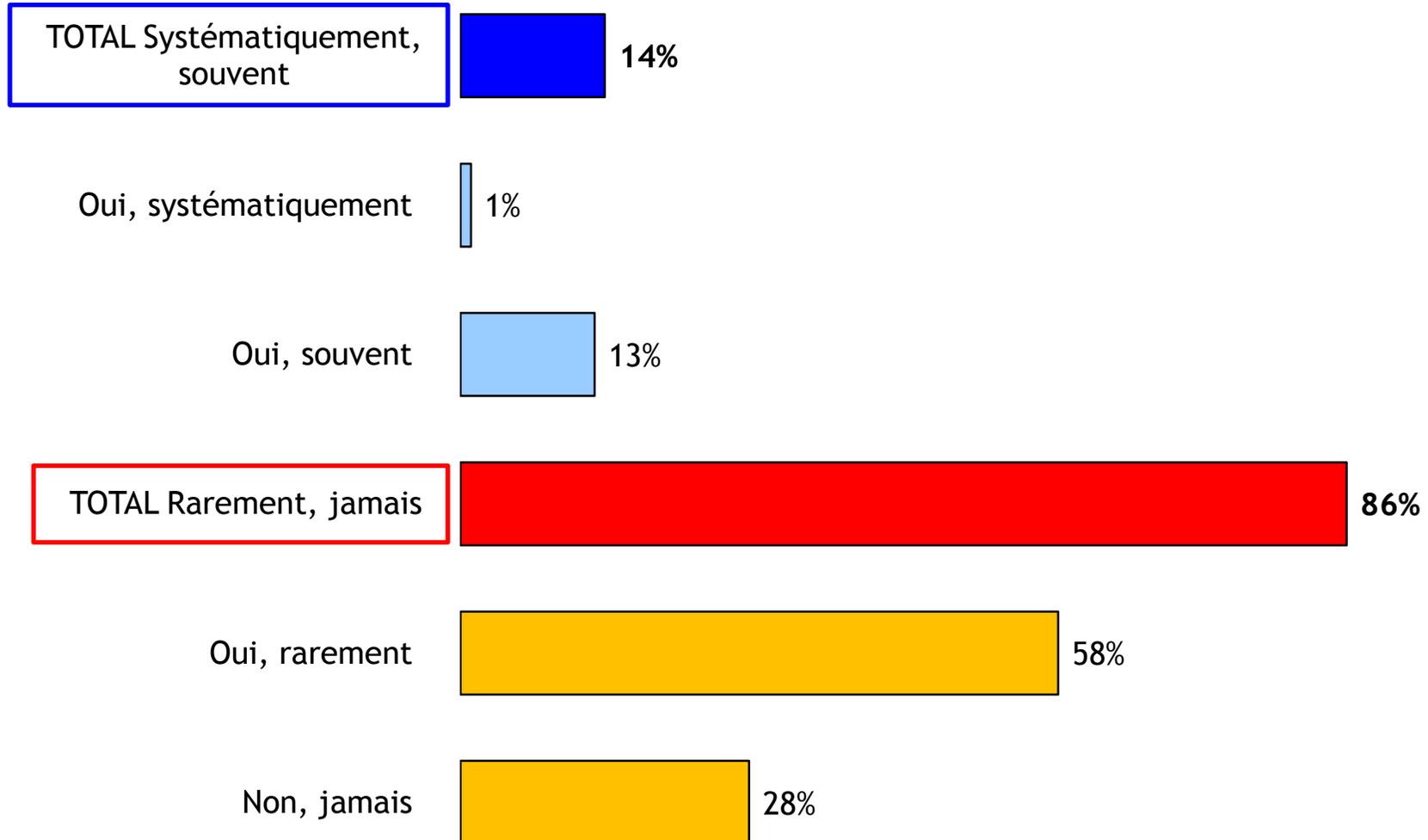
Dates de terrain Du 26 au 28 mai 2010

A | Le processus d'achat

Question : Lors de vos achats en magasin, appréciez-vous qu'un vendeur vous accompagne dans votre achat ?



Question : Lors de vos achats en magasin, sollicitez-vous un vendeur pour vous accompagner dans votre achat ?



Question : Lors de vos achats en magasin, à quel moment sollicitez-vous un vendeur ?



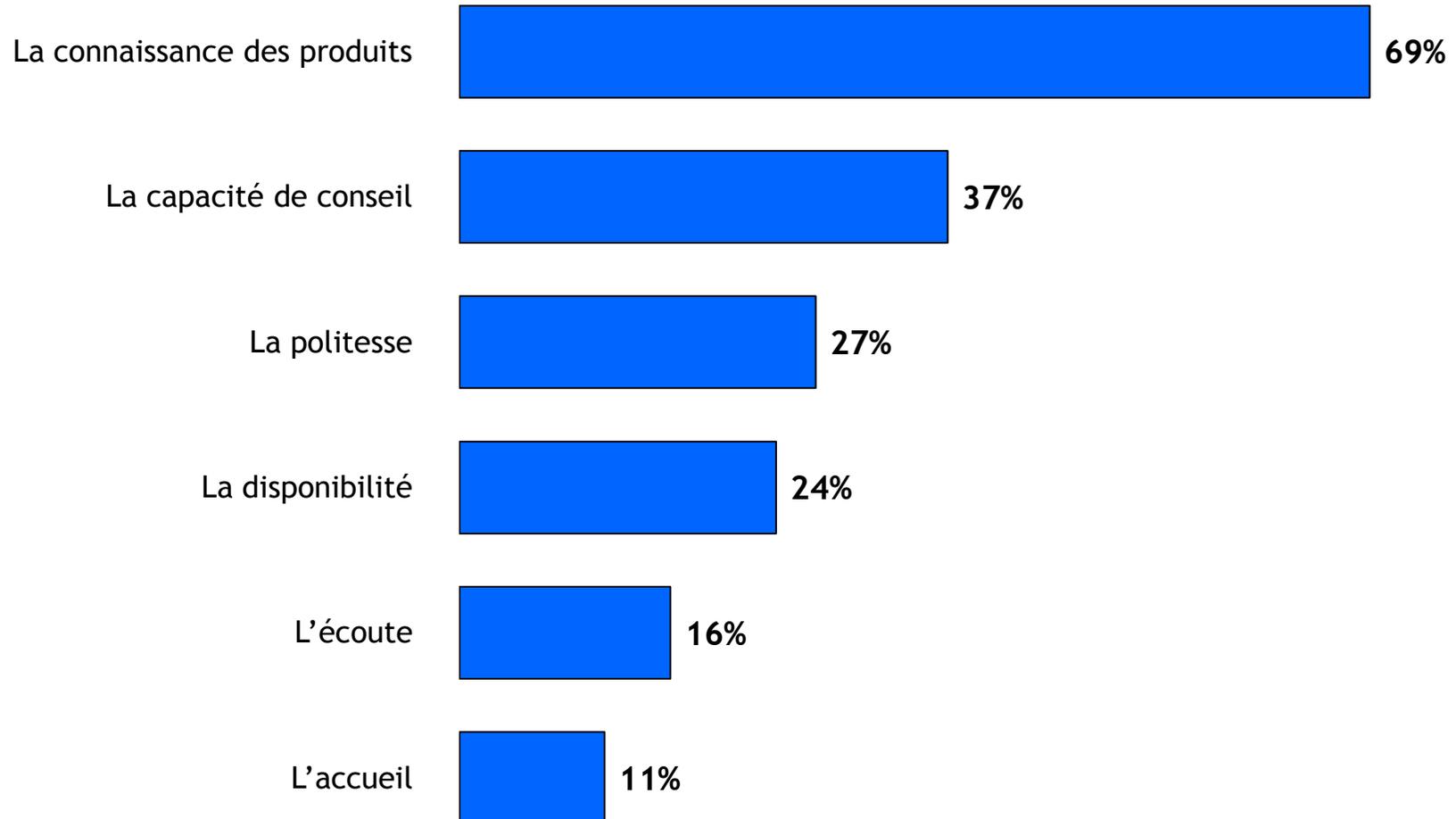
Base : question posée aux personnes indiquant solliciter systématiquement ou souvent un vendeur soit 14% de l'échantillon

Question : Pour quelles raisons ne sollicitez-vous pas un vendeur ?

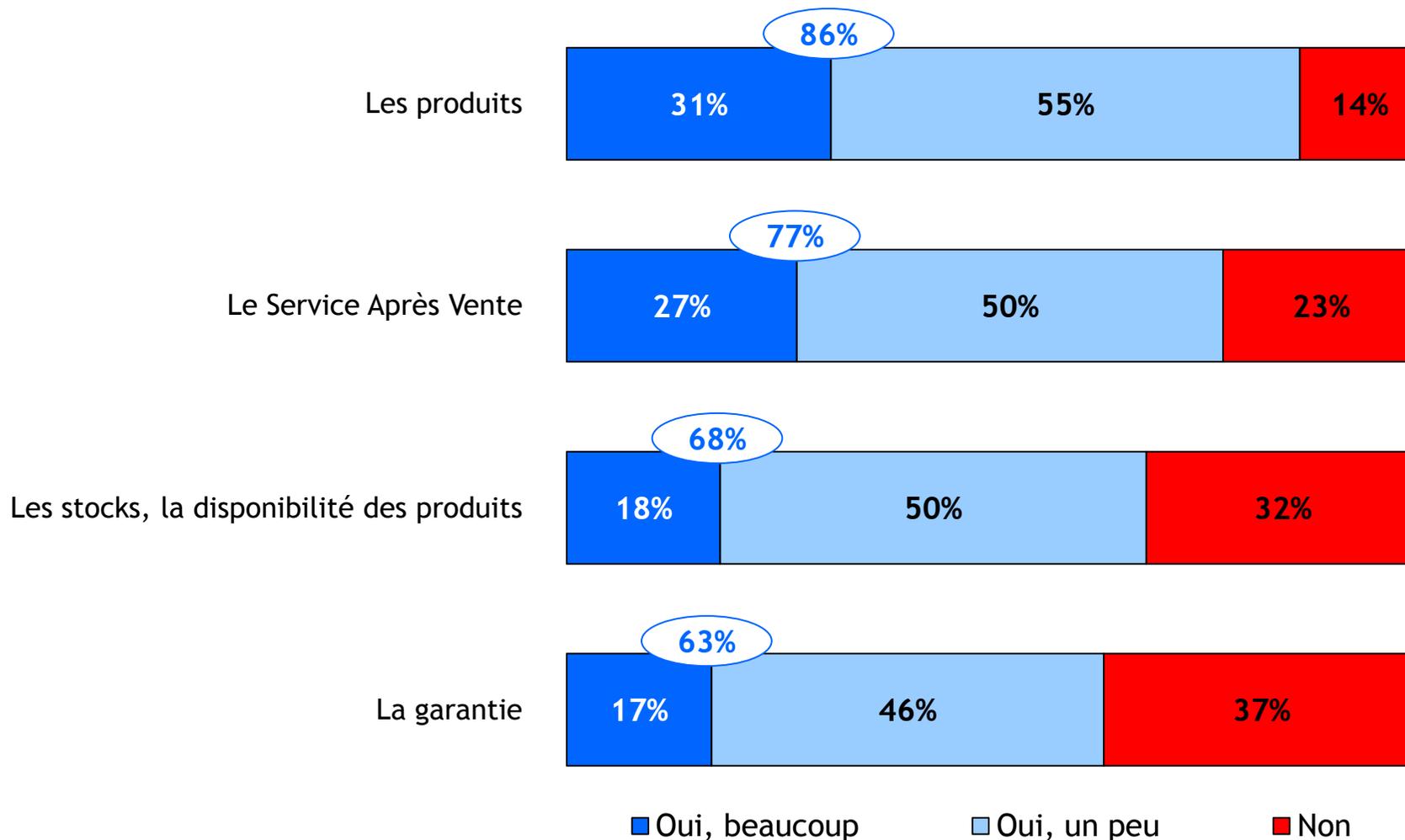


Base : question posée aux personnes indiquant solliciter rarement ou jamais un vendeur soit 86% de l'échantillon

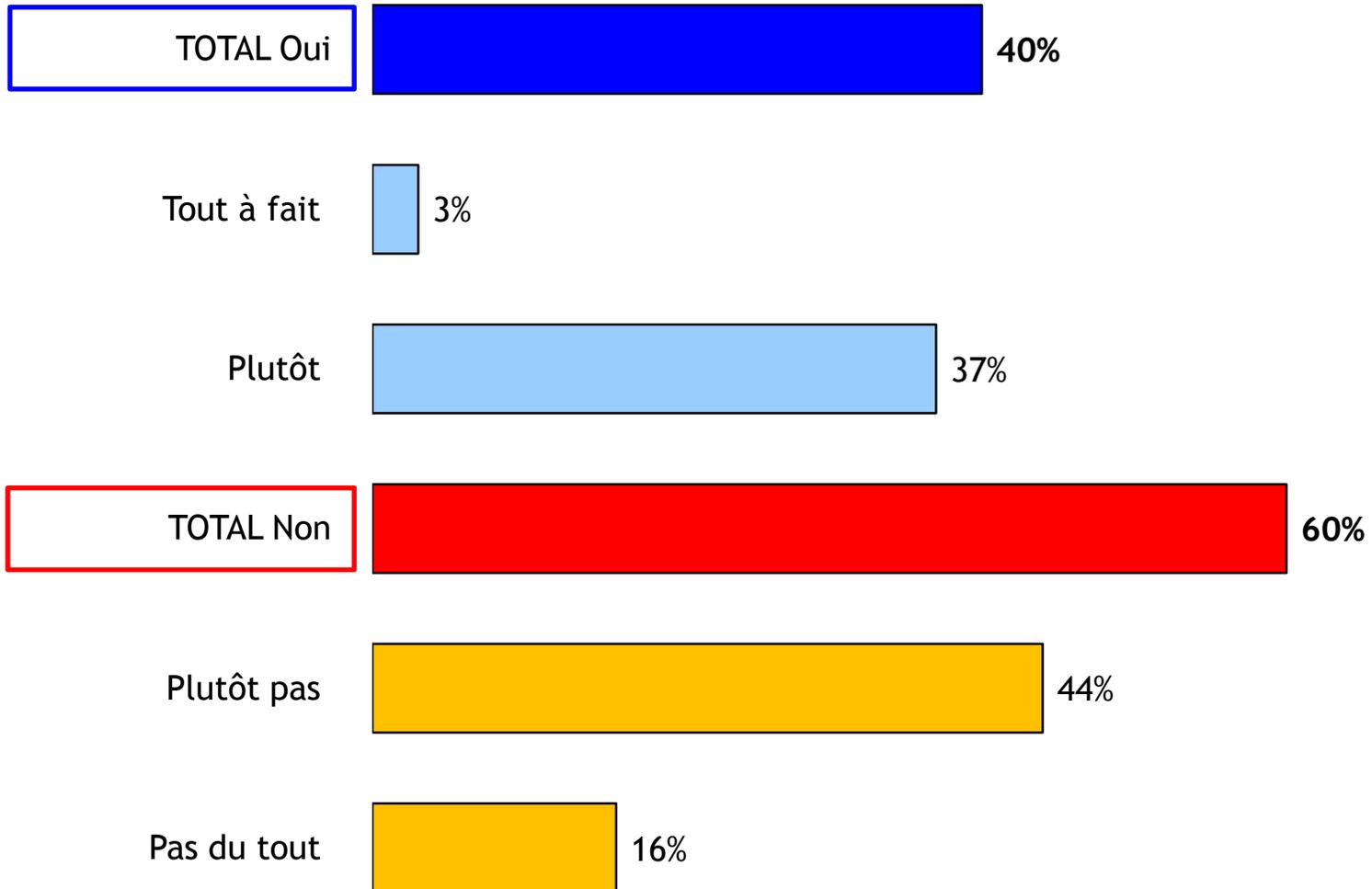
Question : Parmi les qualités suivantes, lesquelles attendez-vous en priorité chez un vendeur ?



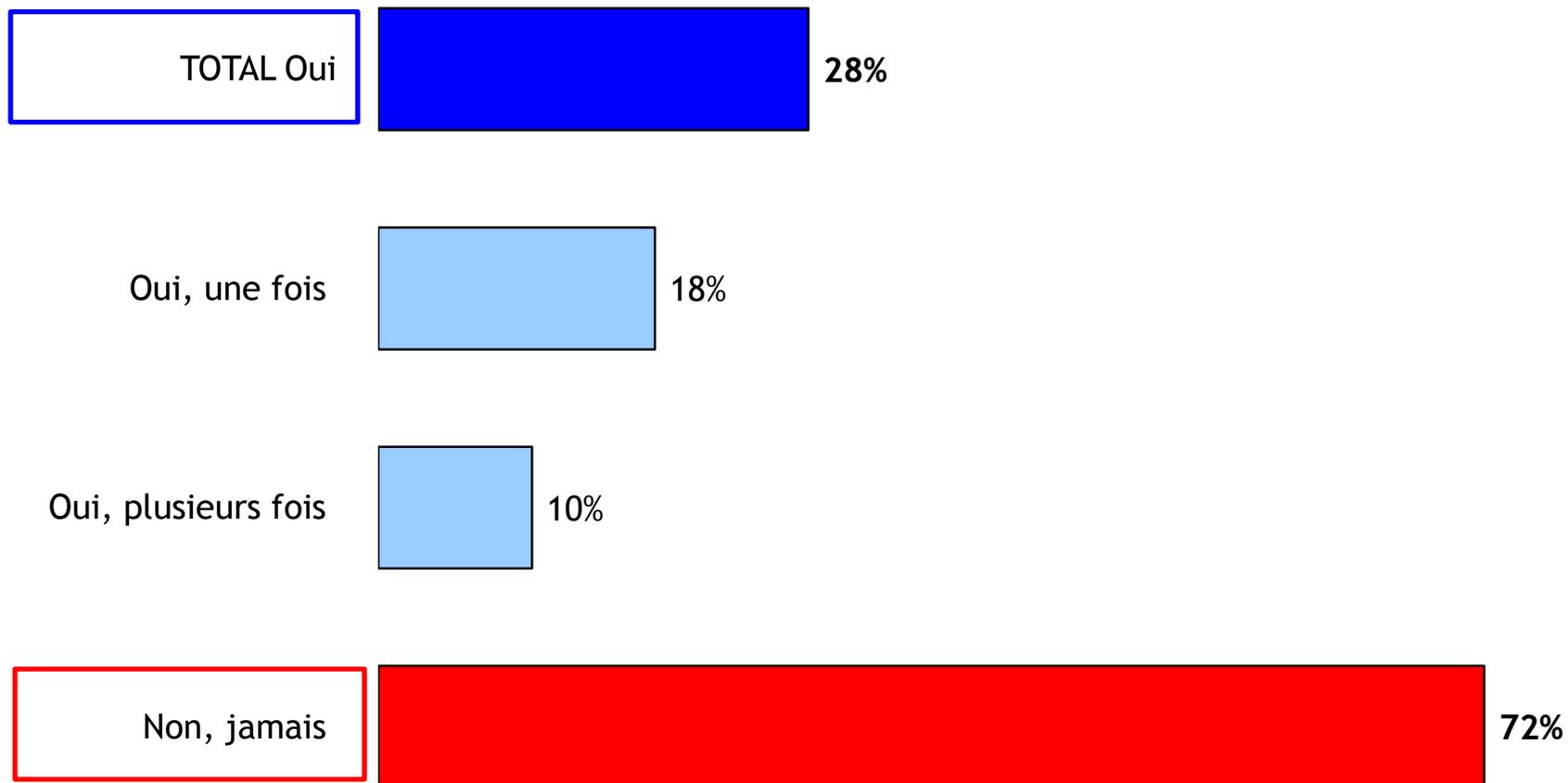
Question : D'une manière générale, diriez-vous que les vendeurs manquent d'information sur ... ?



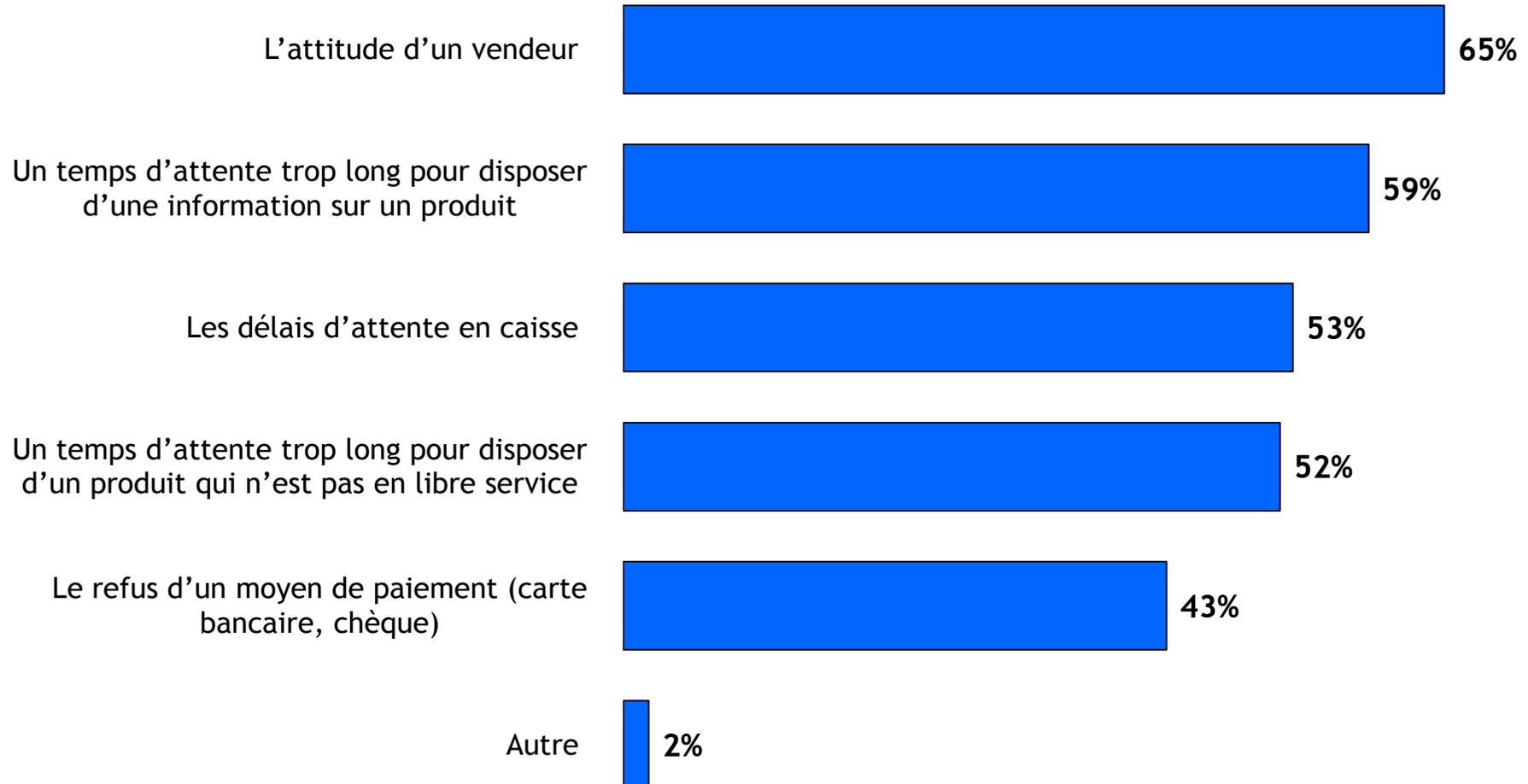
Question : D'une manière générale, lors de vos achats en magasin, diriez-vous que le vendeur influence tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout votre choix de produit ?



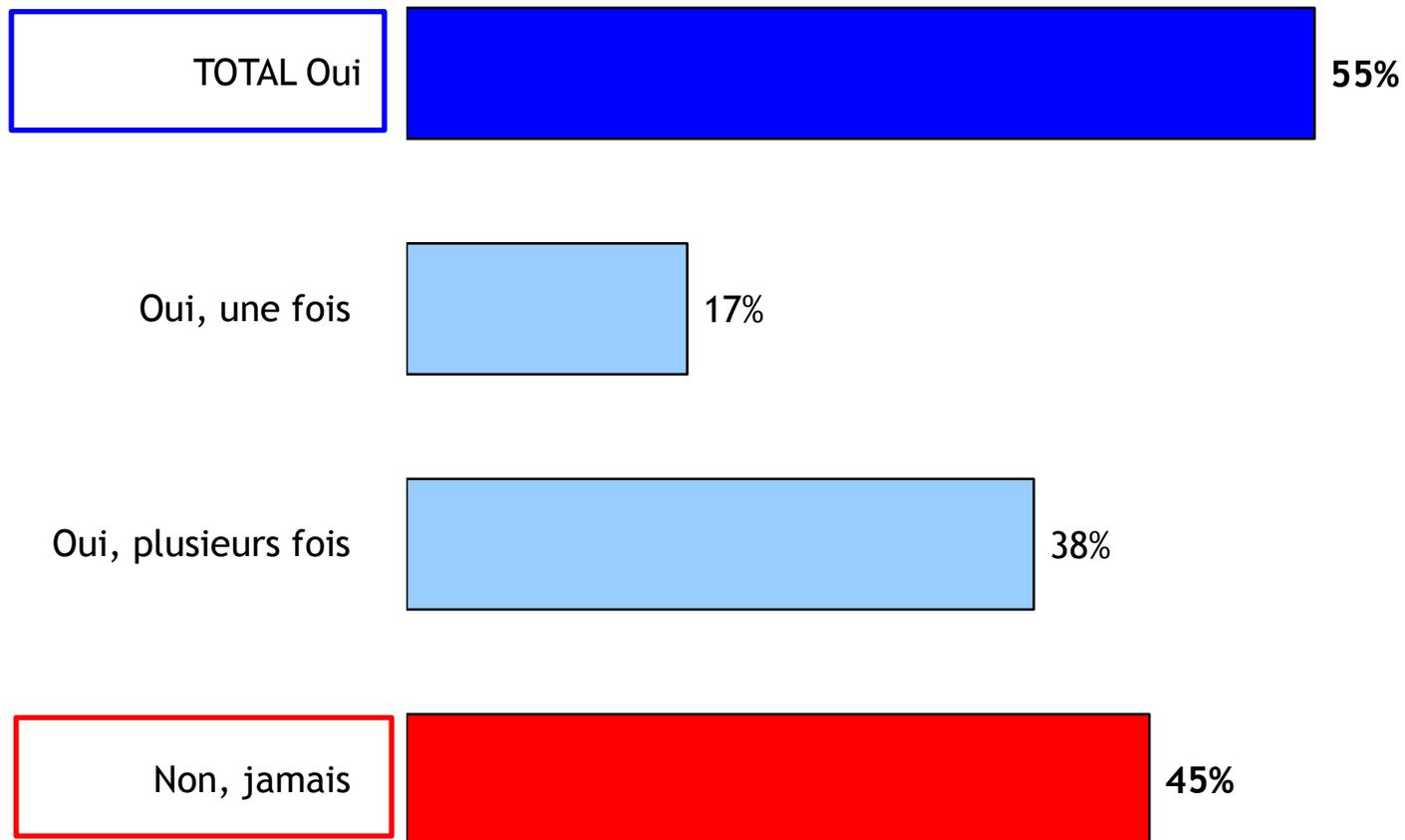
Question : Vous est-il déjà arrivé d'acheter un produit dont vous n'aviez pas l'utilité à cause d'un vendeur particulièrement efficace ?



Question : Quelles sont les raisons qui peuvent vous inciter à abandonner un achat ?

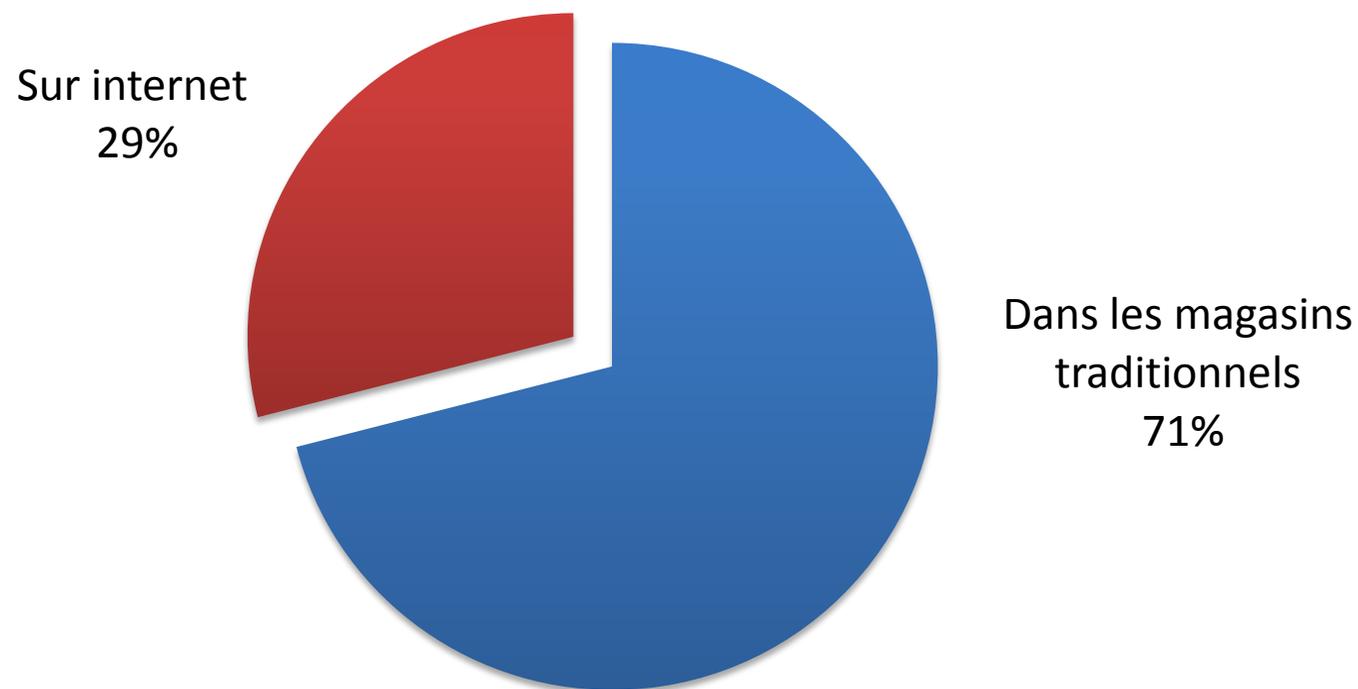


Question : Et vous est-il déjà arrivé de ne pas acheter un produit dont vous aviez envie à cause d'un vendeur ?



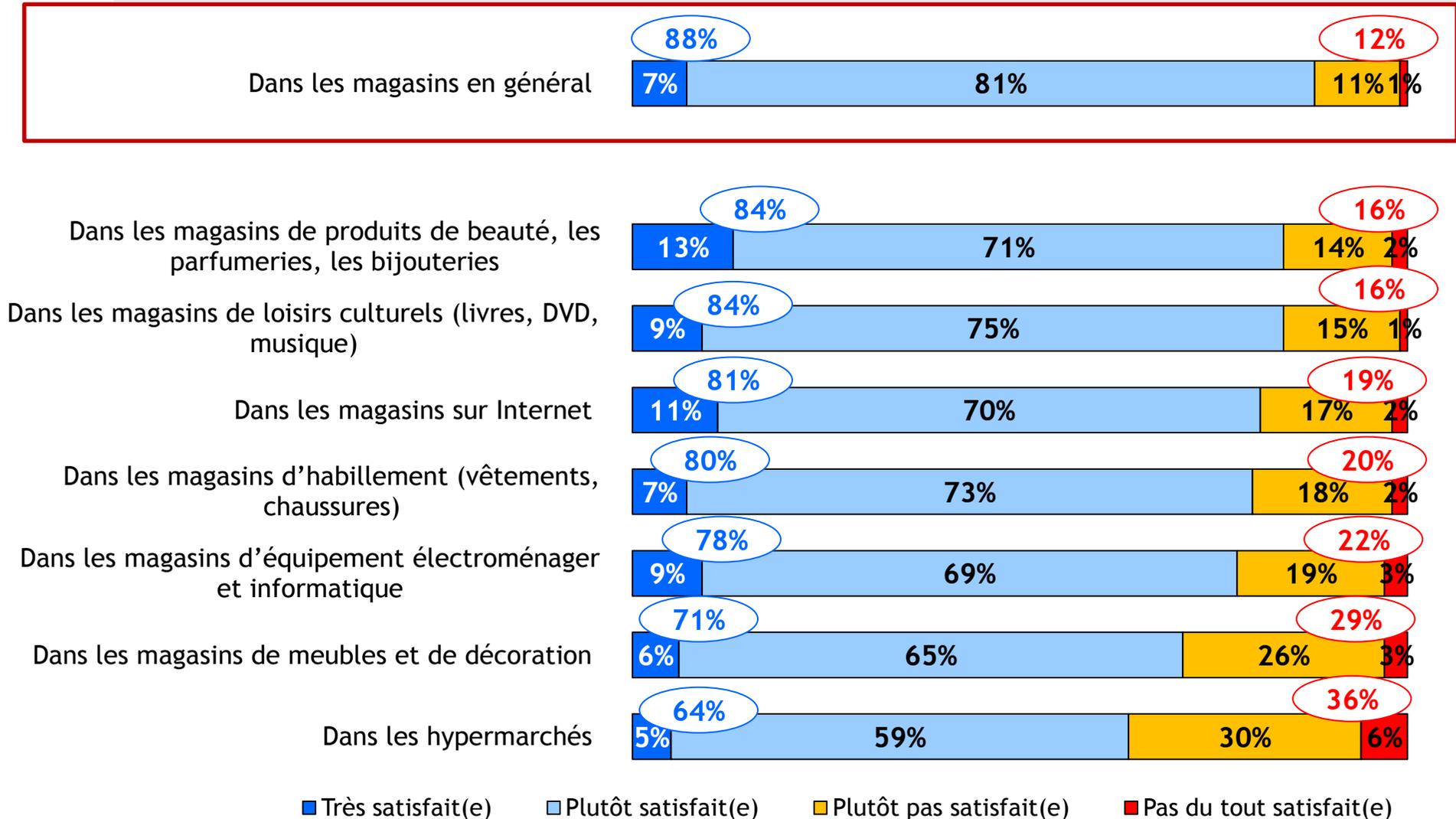
B | La satisfaction à l'égard de la qualité de service en France

Question : Lors de vos achats, où trouvez-vous la meilleure qualité de service ?



La satisfaction générale à l'égard de la qualité du service

Question : De manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité du service dans chacun des types de magasin suivants ?



Question : Et plus précisément, êtes-vous satisfait des différents aspects de la qualité de service dans chacun des types de magasin suivants ?

- Récapitulatif comparatif total « satisfait » -

	Les magasins en général
	(%)
Les horaires d'ouverture	87
La disponibilité des produits	76
L'orientation dans les rayons	68
L'information sur les produits	59
Les prix pratiqués	45
L'attente aux caisses pour payer	45

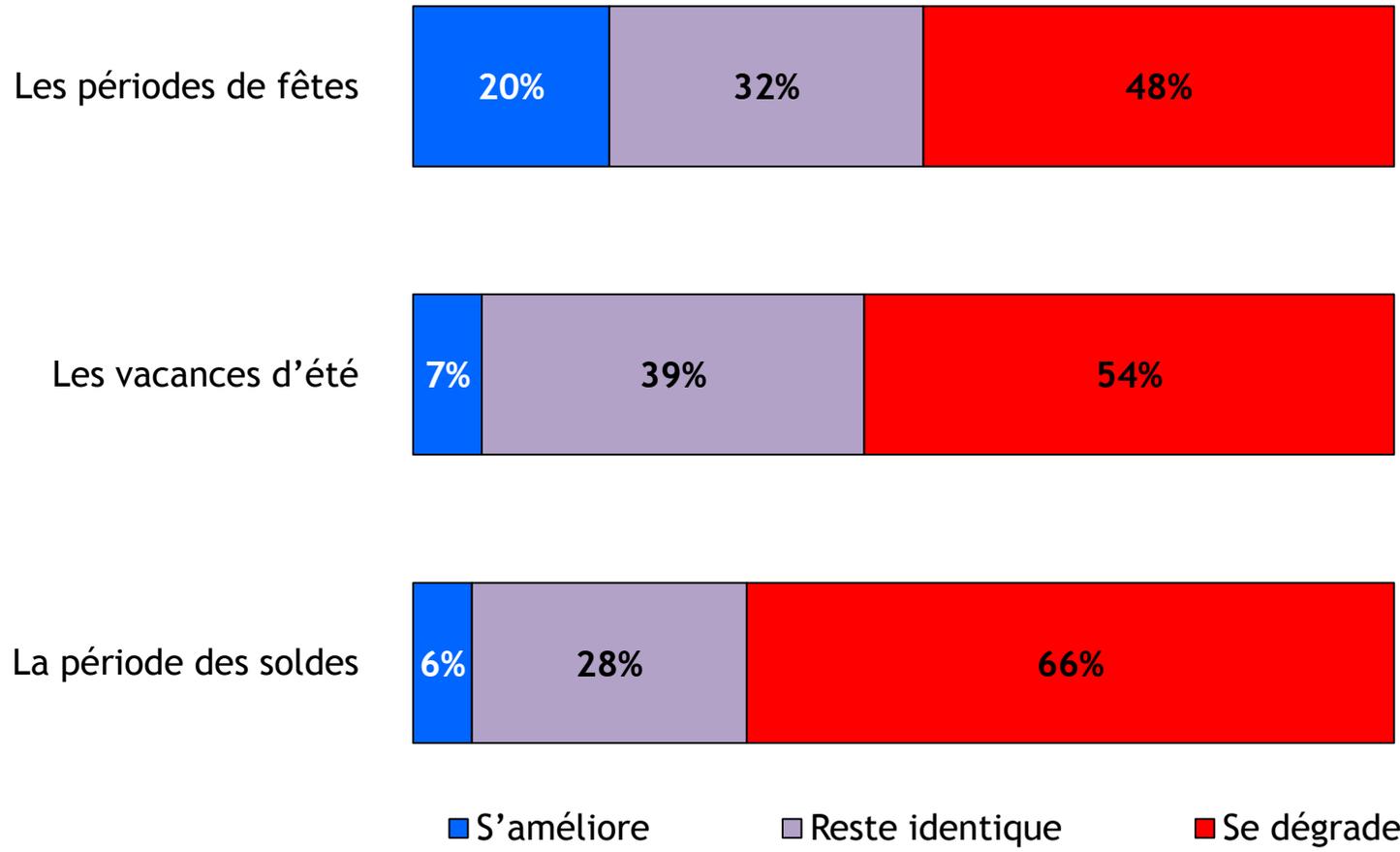
Dans les magasins d'habillement (vêtements, chaussures)	Dans les magasins de loisirs culturels (livres, DVD, musique)	Dans les magasins d'équipement électroménager et informatique	Dans les magasins de produits de beauté, les parfumeries, les bijouteries	Dans les magasins de meubles et de décoration	Dans les magasins sur Internet	Dans les hypermarchés
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
87	90	88	89	87	98	92
75	85	71	89	64	85	78
80	79	84	83	77	NP	68
57	76	62	63	56	75	57
49	53	50	40	44	88	59
74	64	71	81	74	96	34

Question : Et êtes-vous satisfait des qualités suivantes des vendeurs dans chacun des types de magasin suivants ?

- Récapitulatif comparatif total « satisfait » -

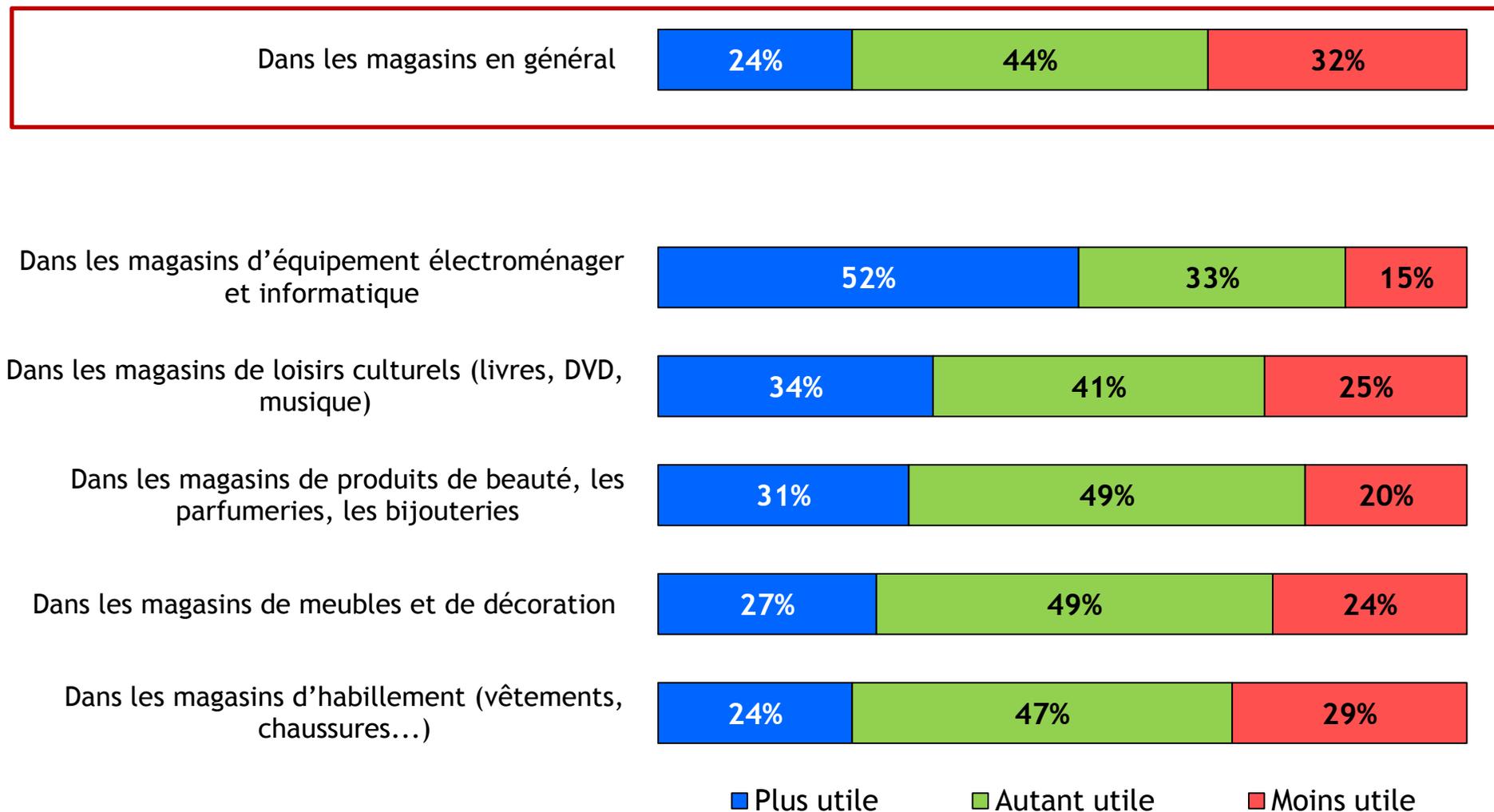
	Les magasins en général	Dans les magasins d'habillement (vêtements, chaussures)	Dans les magasins de loisirs culturels (livres, DVD, musique)	Dans les magasins d'équipement électroménager et informatique	Dans les magasins de produits de beauté, les parfumeries, les bijouteries	Dans les magasins de meubles et de décoration	Dans les hypermarchés
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
L'accueil	80	84	85	82	91	82	65
La politesse	77	84	87	86	91	85	70
La disponibilité	64	76	72	65	87	67	48
L'écoute	62	76	82	74	87	74	49
La capacité de conseil	56	71	79	68	86	69	44
La connaissance des produits	54	75	80	69	86	72	44

Question : *Diriez-vous que la qualité des services dans les magasins s'améliore, se dégrade ou reste identique pendant... ?*



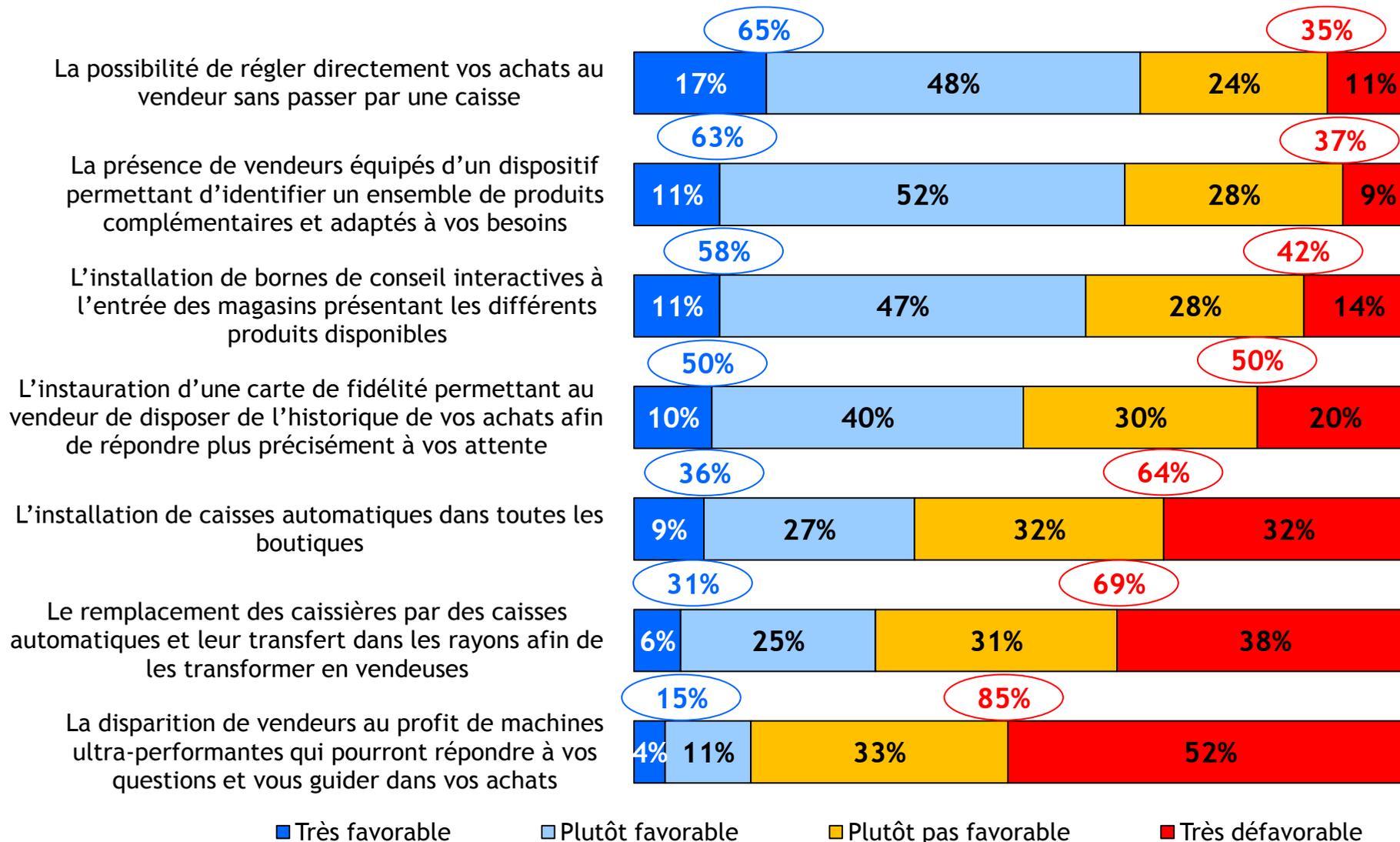
C | Les attentes à l'égard des nouveaux services dans le commerce

Question : Dans quelques années, estimez-vous que la présence de vendeurs dans chacun des types de magasins suivants sera plus, moins ou autant utile qu'aujourd'hui pour accompagner les clients dans leurs achats ?



L'adhésion à différentes propositions de services dans les magasins

Question : Et êtes-vous favorable ou pas favorable à... ?



Question : Seriez-vous favorable ou pas favorable à chacune des initiatives suivantes ?

