



*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.

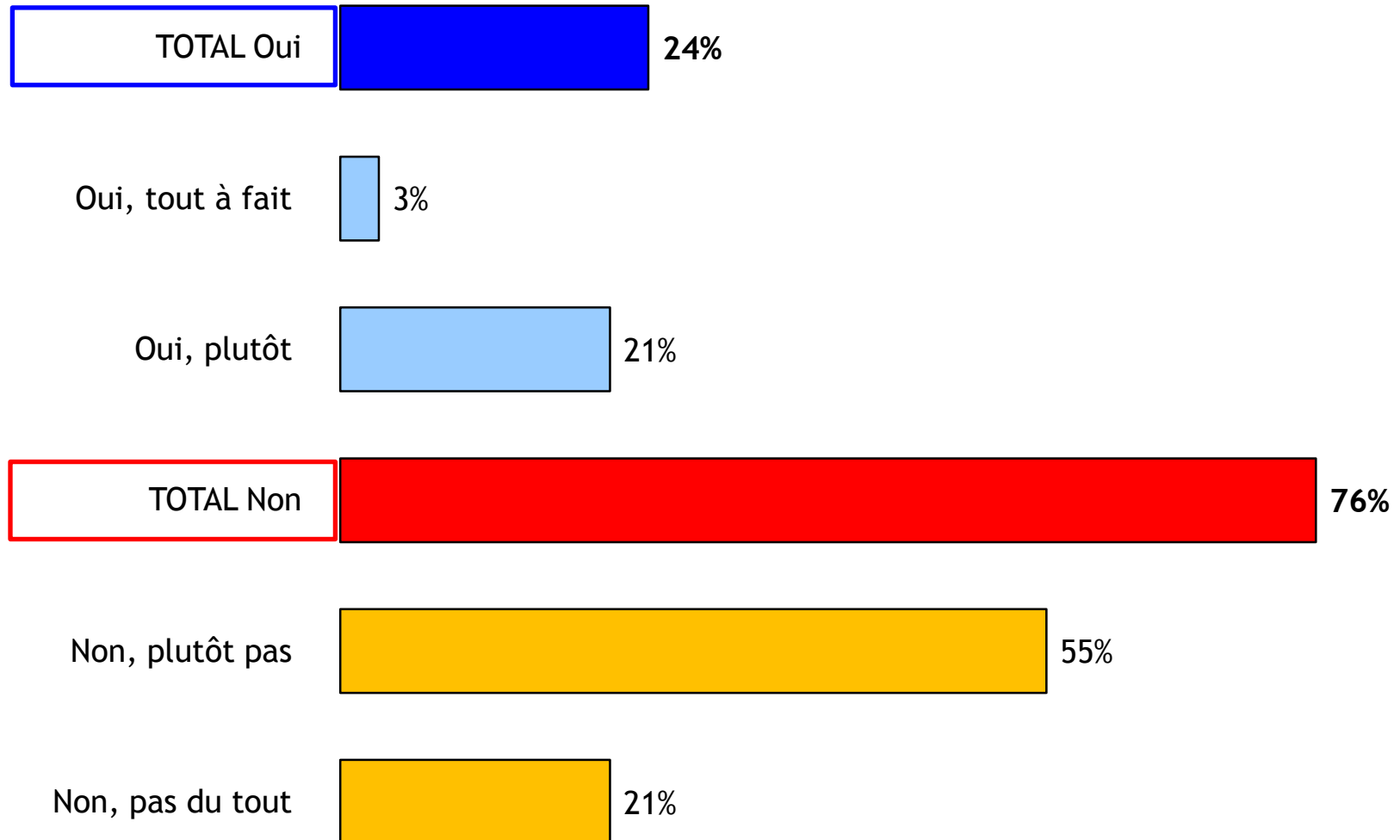
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

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

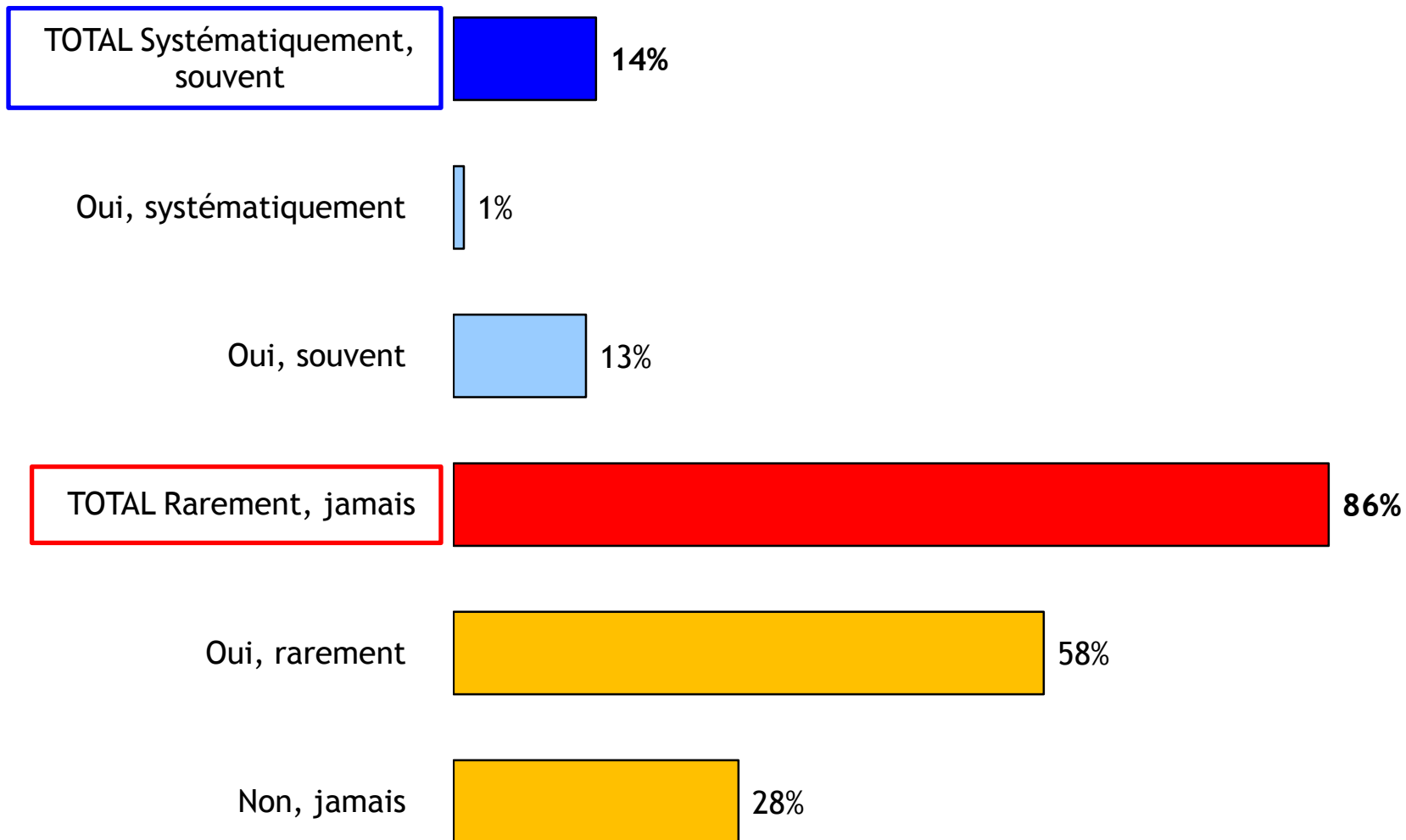
# A | Le processus d'achat

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



# La sollicitation d'un vendeur dans l'accompagnement de ses achats

**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 ?

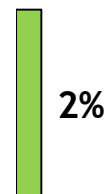
Une fois que vous avez choisi votre produit pour qu'il vous confirme que vous avez fait le bon choix



Dès votre arrivée dans le magasin afin qu'il vous propose le produit le mieux adapté à vos besoins



Je ne sollicite pas le vendeur, mais il vient me voir



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

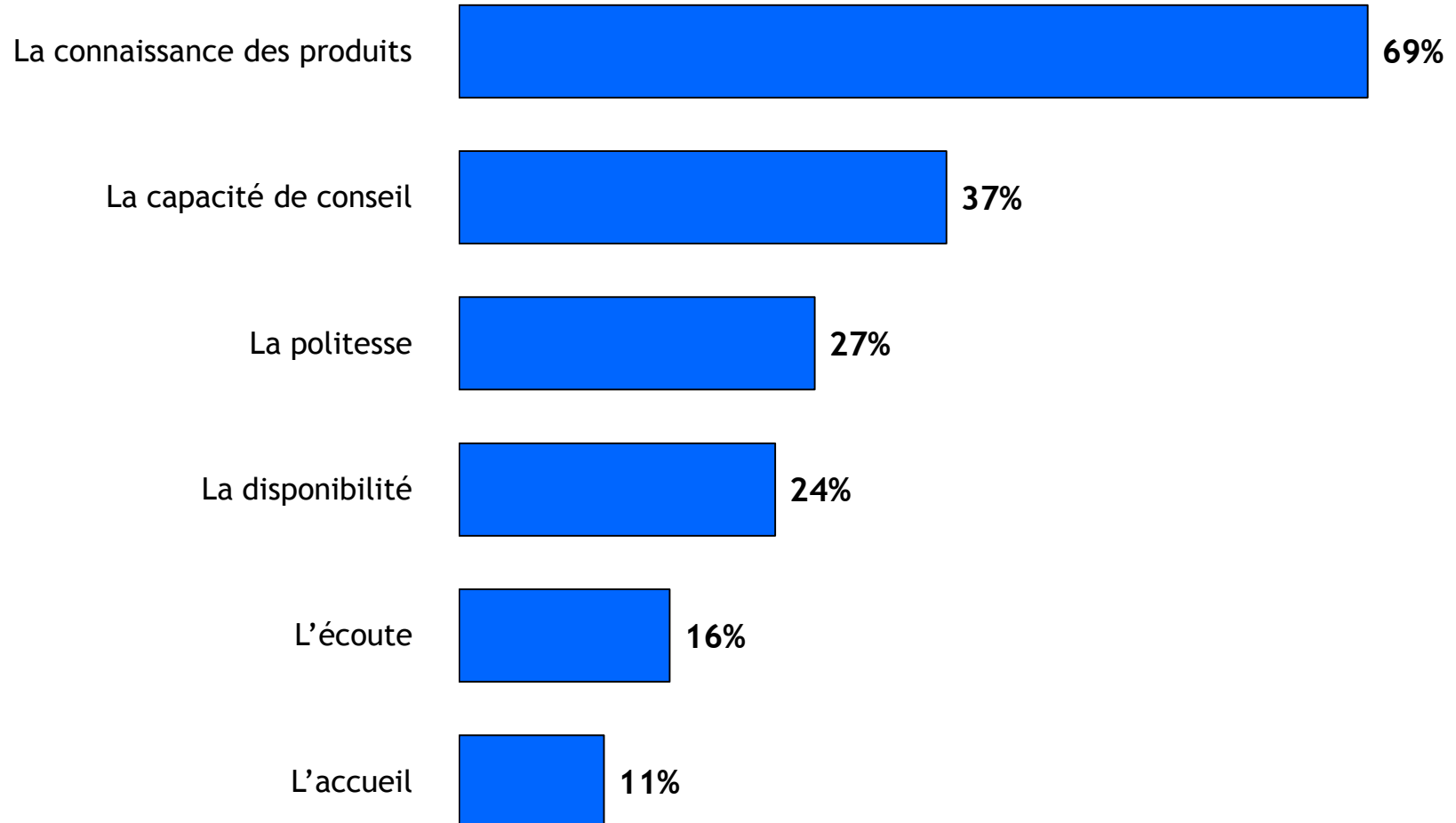
**Question :** Pour quelles raisons ne sollicitez-vous pas un vendeur ?



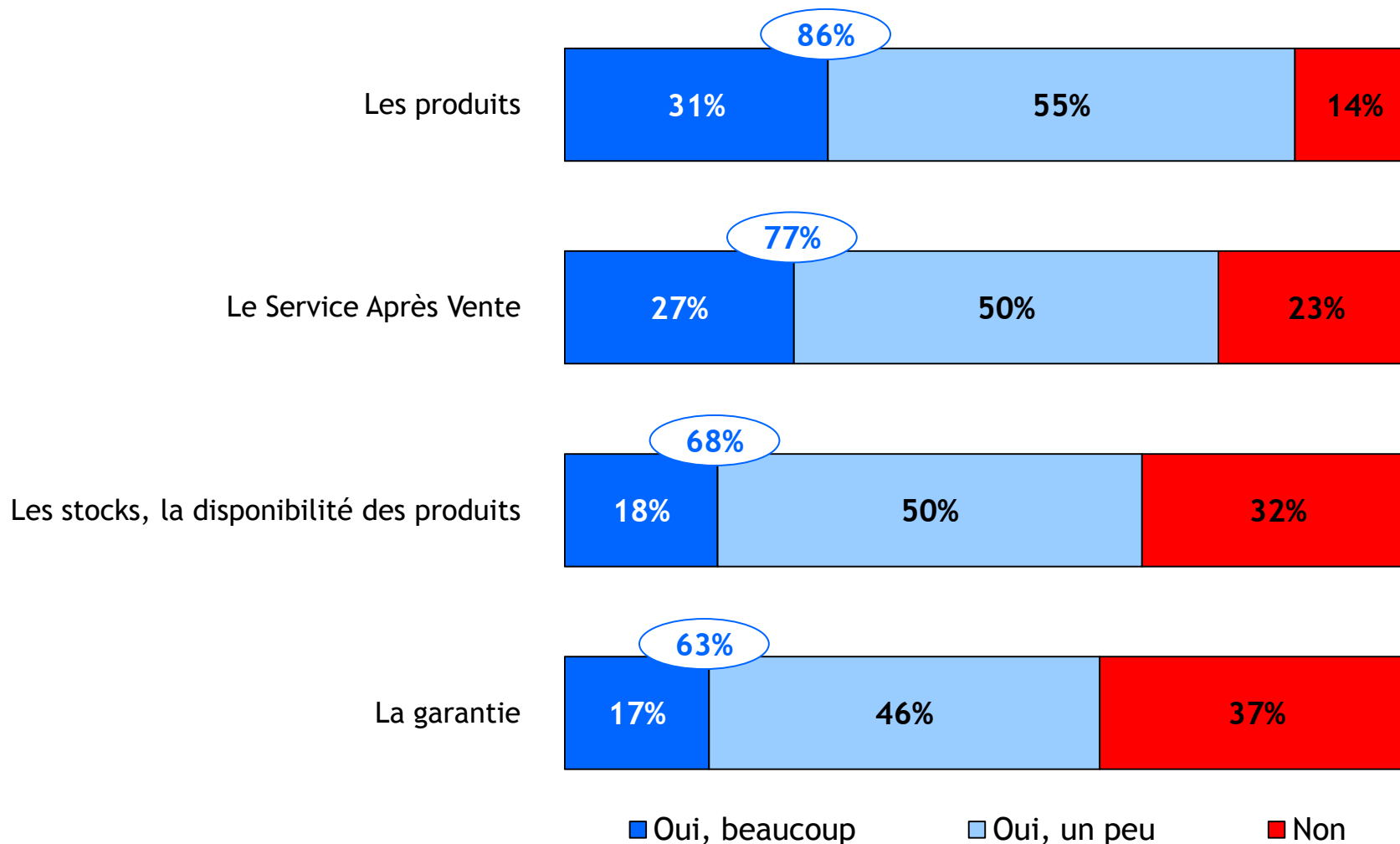
Base : question posée aux personnes indiquant solliciter rarement ou jamais un vendeur soit 86% de l'échantillon



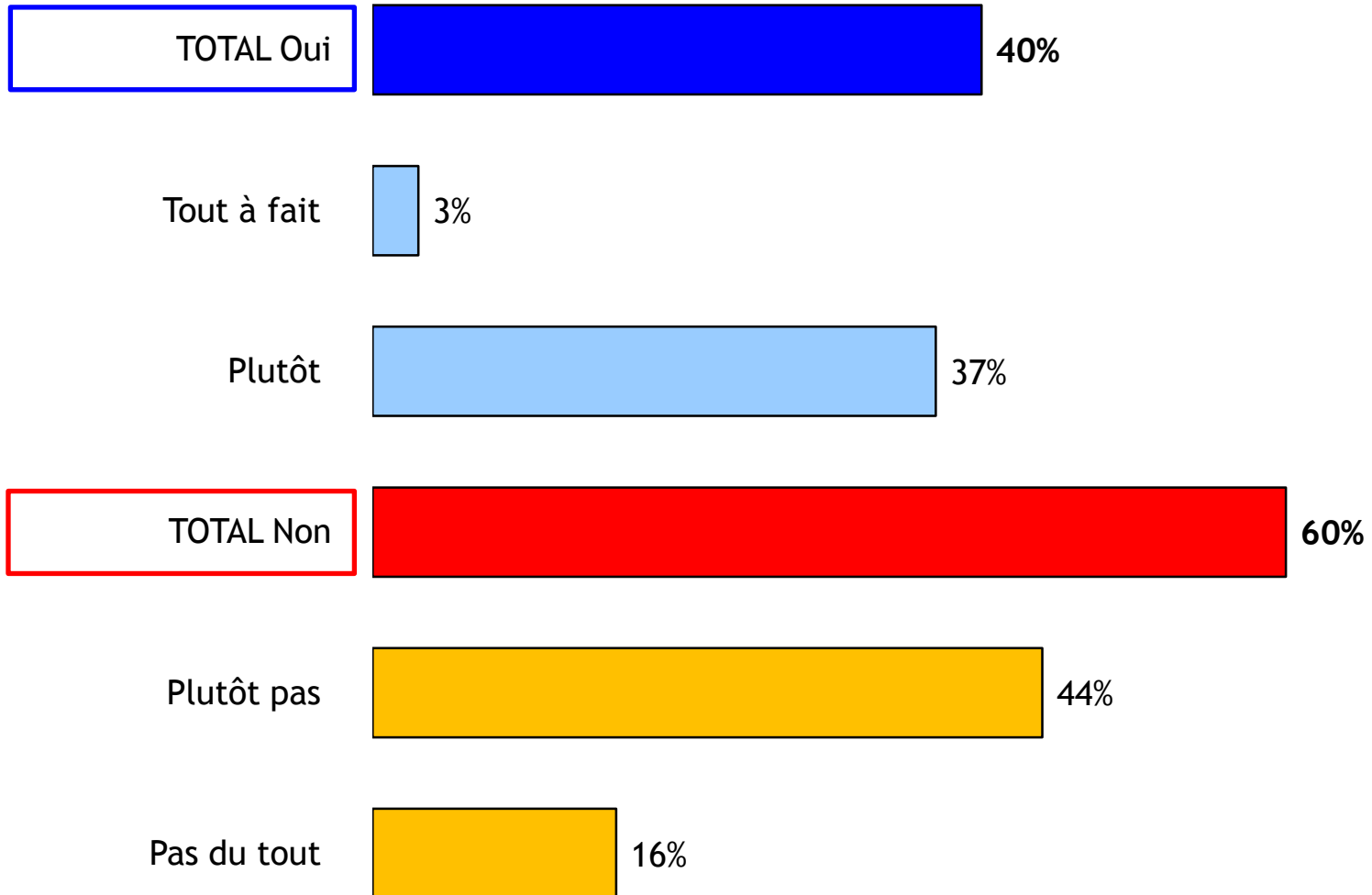
Question : Parmi les qualités suivantes, lesquelles attendez-vous en priorité chez un vendeur ?



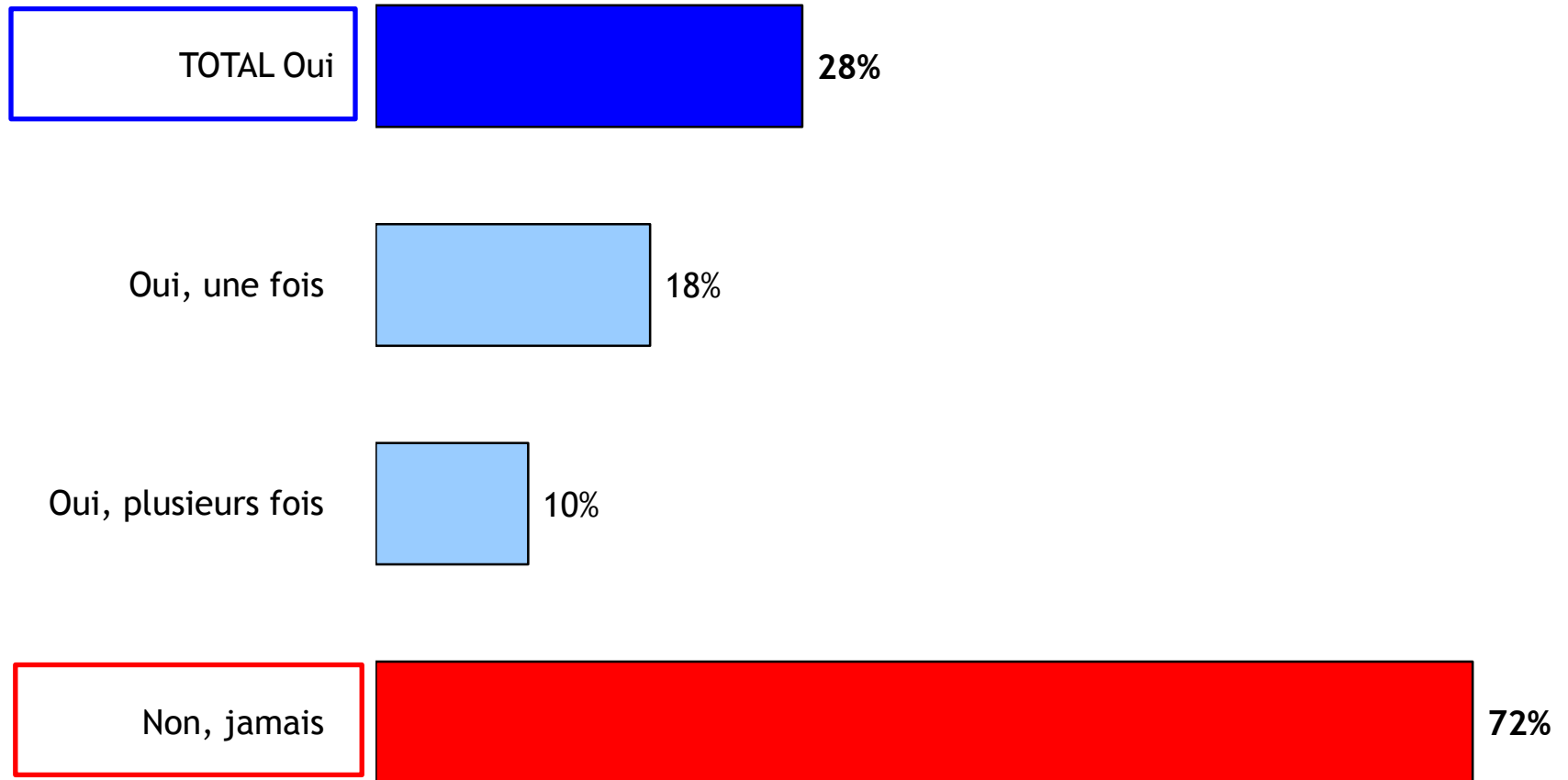
**Question :** D'une manière générale, diriez-vous que les vendeurs manquent d'information sur ... ?



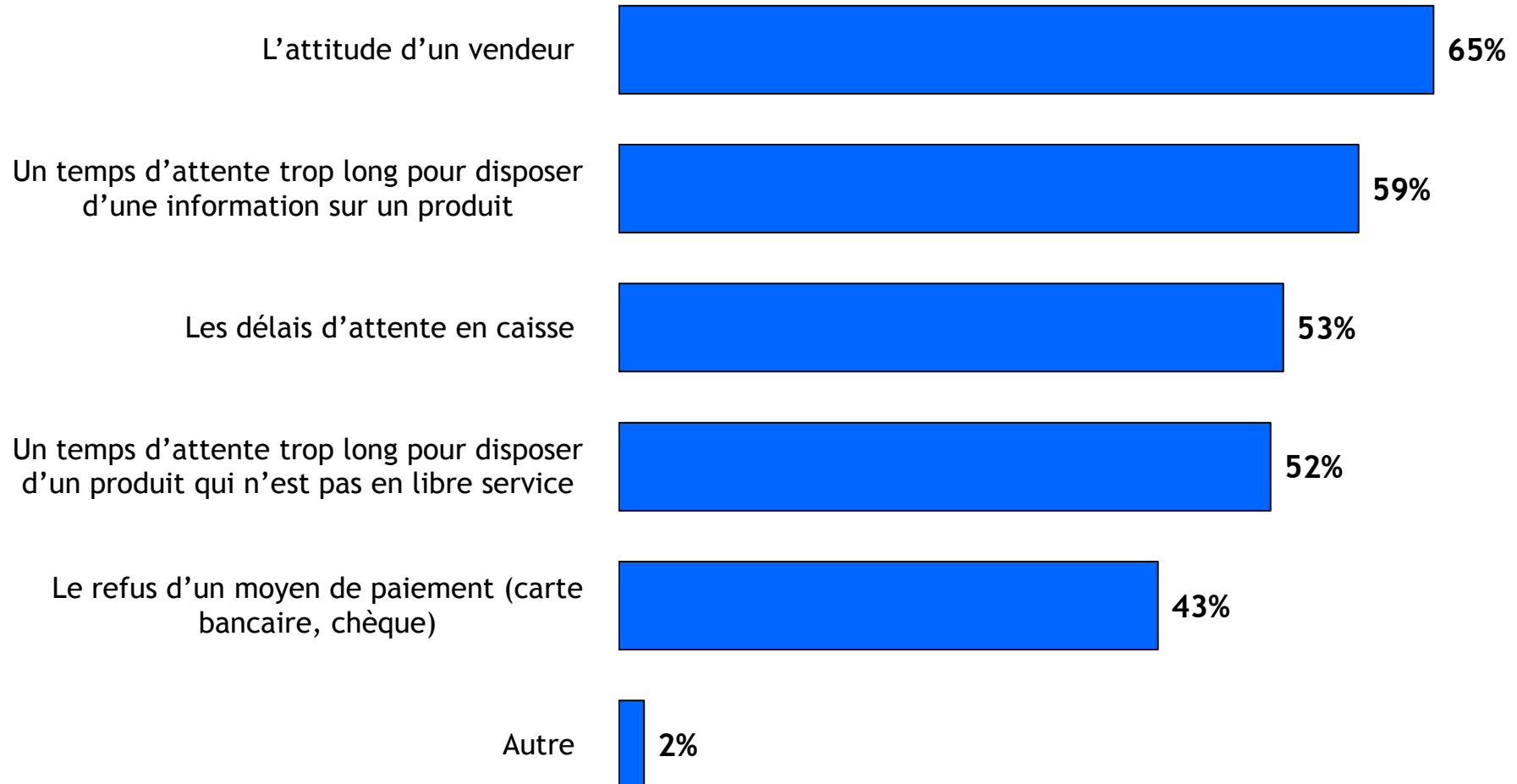
*Question : D'une manière générale, lors de vos achats en magasin, diriez-vous que le vendeur influence tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout votre choix de produit ?*



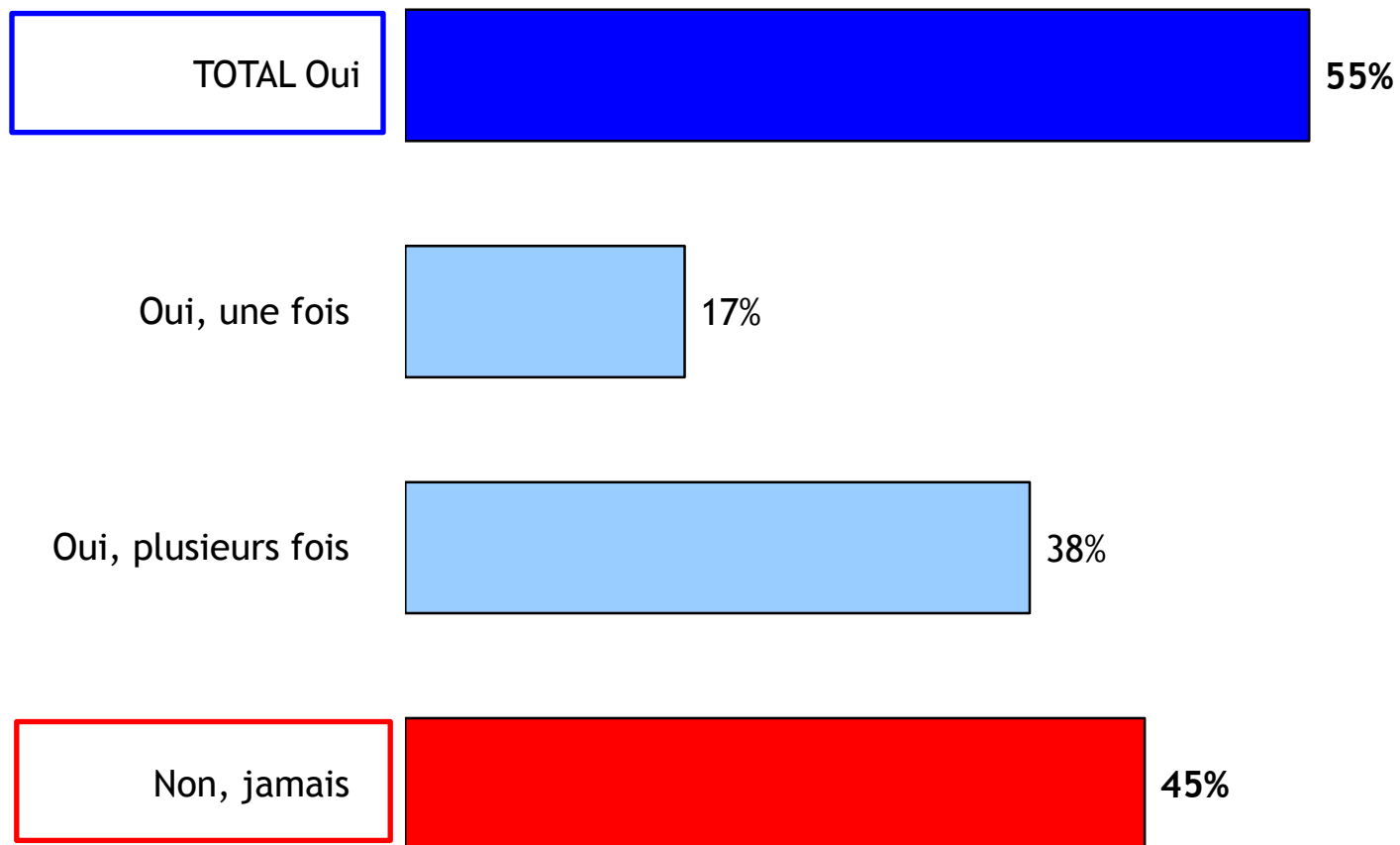
*Question : Vous est-il déjà arrivé d'acheter un produit dont vous n'aviez pas l'utilité à cause d'un vendeur particulièrement efficace ?*



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

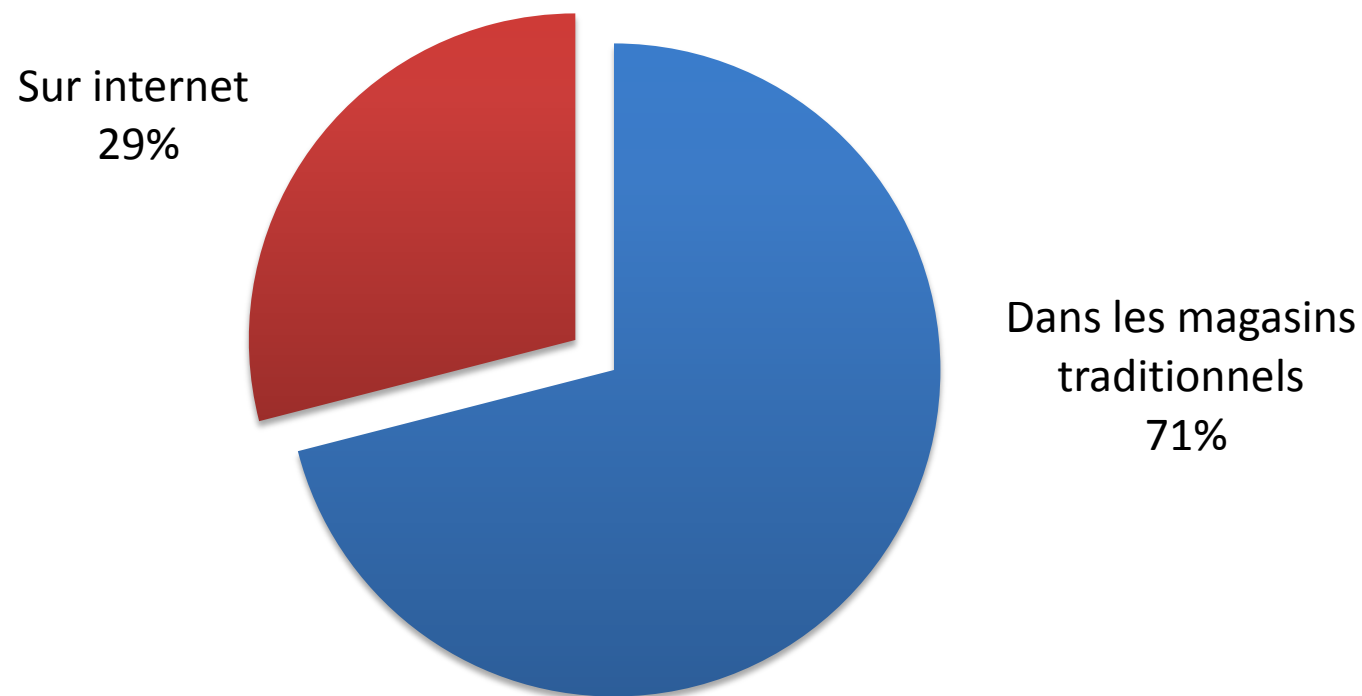


**Question :** Et vous est-il déjà arrivé de ne pas acheter un produit dont vous aviez envie à cause d'un vendeur ?



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

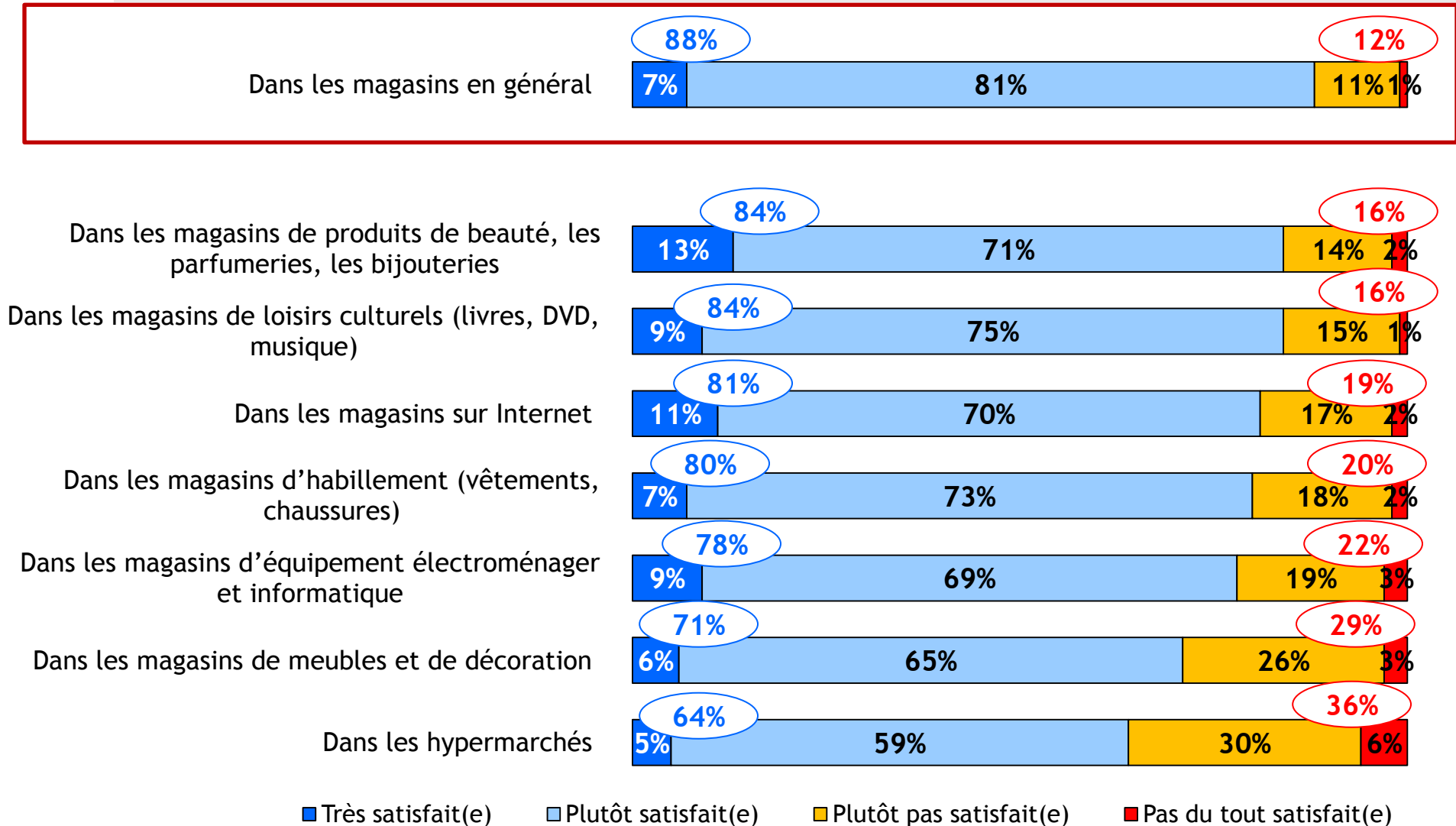
Question : Lors de vos achats, où trouvez-vous la meilleure qualité de service ?





# 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

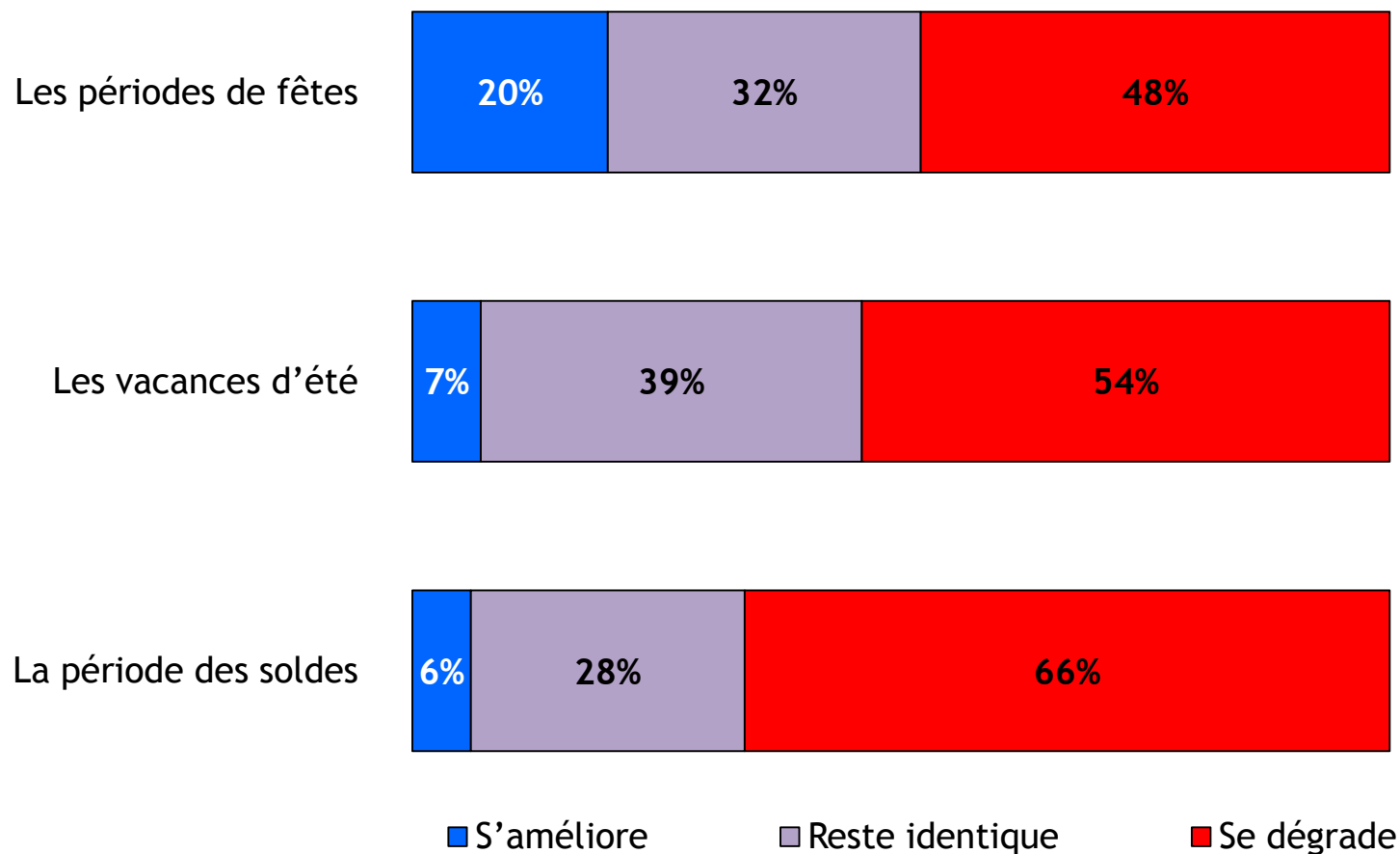
Dans les magasins d'habillement (vêtements, chaussures)	Dans les magasins de loisirs culturels (livres, DVD, musique)	Dans les magasins d'équipement électroménager et informatique	Dans les magasins de produits de beauté, les parfumeries, les bijouteries	Dans les magasins de meubles et de décoration	Dans 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 » -**

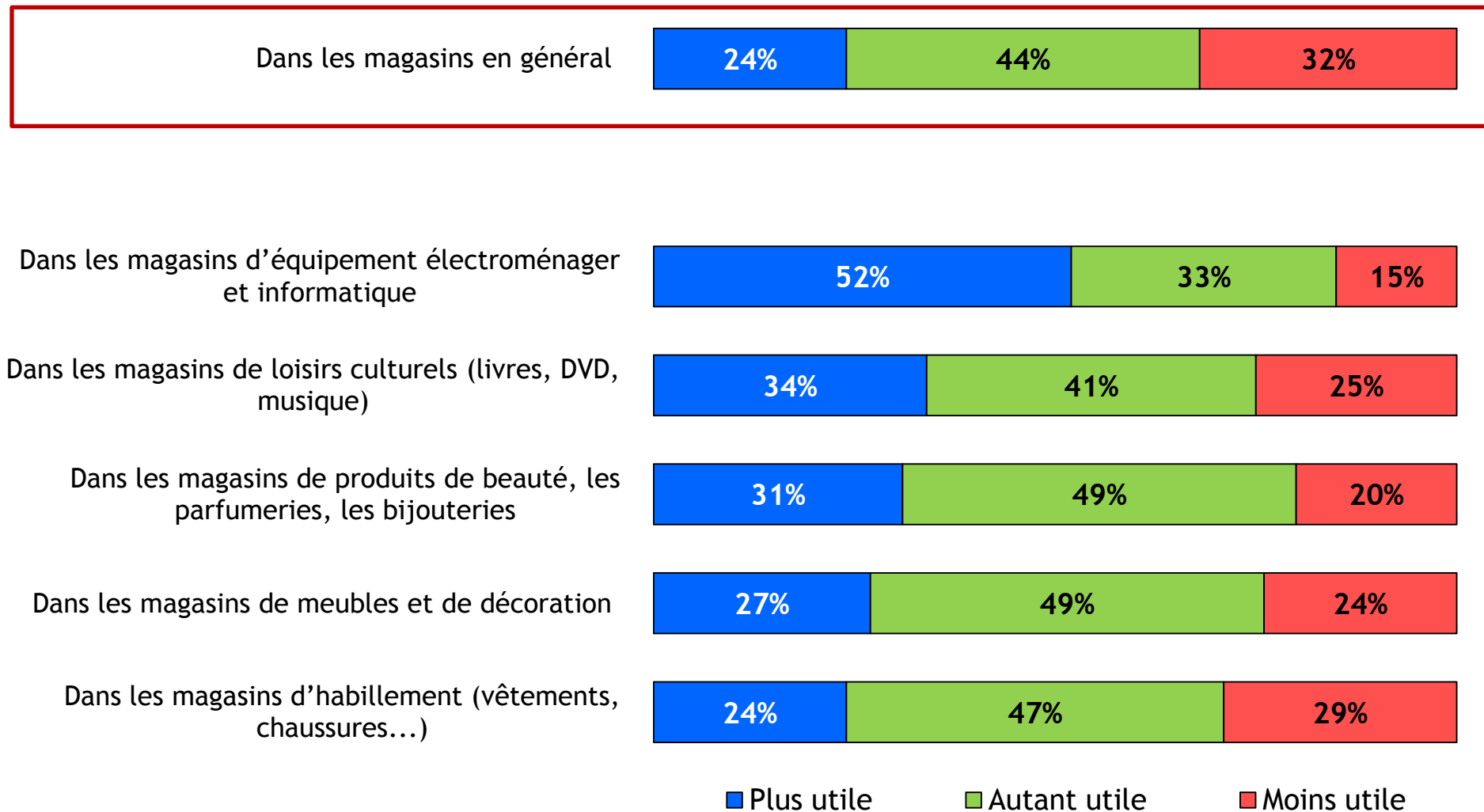
	<b>Les magasins en général</b>	Dans les magasins d'habillement (vêtements, chaussures)	Dans les magasins de loisirs culturels (livres, DVD, musique)	Dans les magasins d'équipement électroménager et informatique	Dans les magasins de produits de beauté, les parfumeries, les bijouteries	Dans les magasins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

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



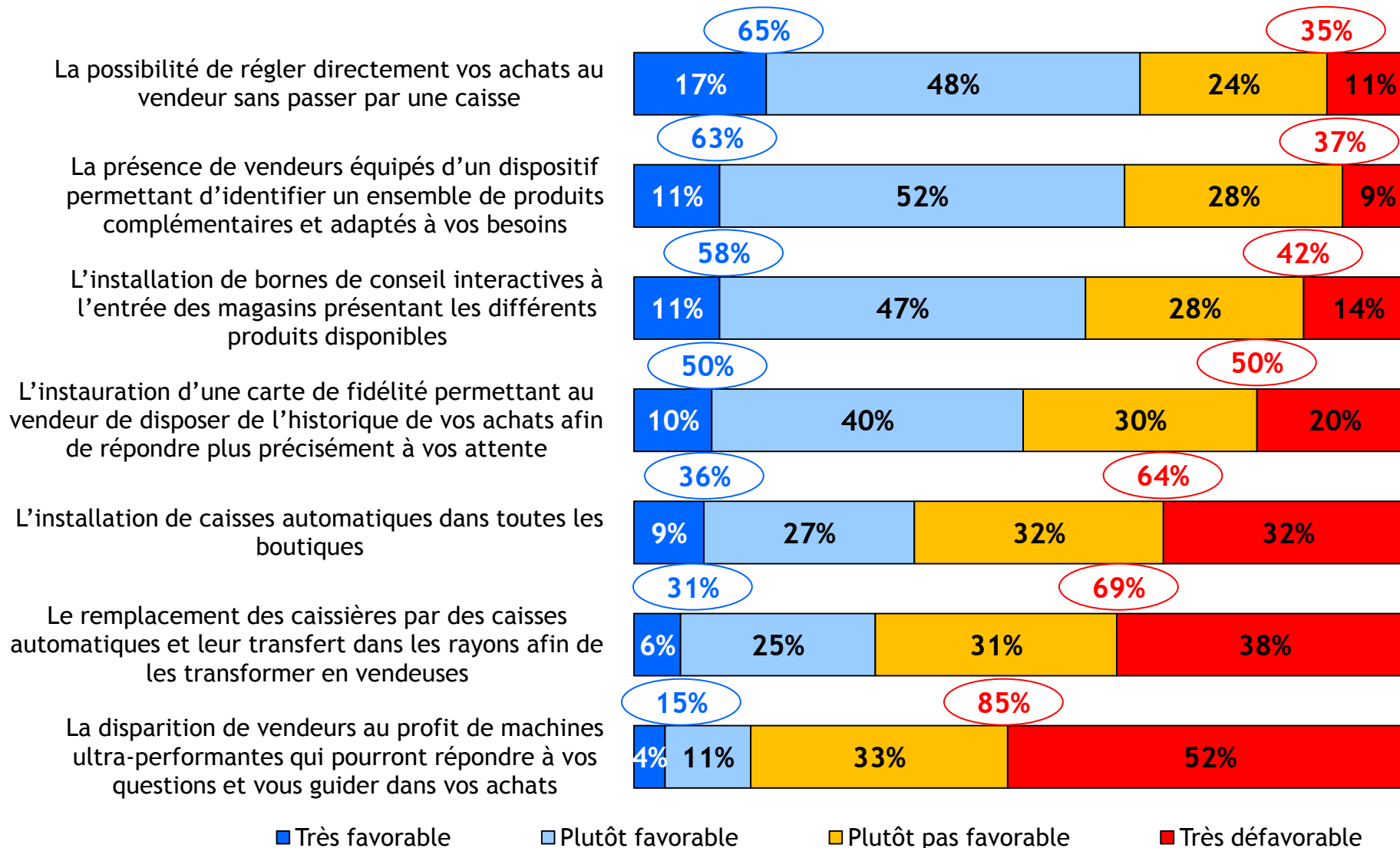
# C | Les attentes à l'égard des nouveaux services dans le commerce

**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 ?

