

WINCOR

NIXDORF

Les Français et les points de vente connectés

Octobre 2012

Étude réalisée pour :

Wincor Nixdorf

Échantillon :

Echantillon de **1005** 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 l'interviewé(e)) 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).

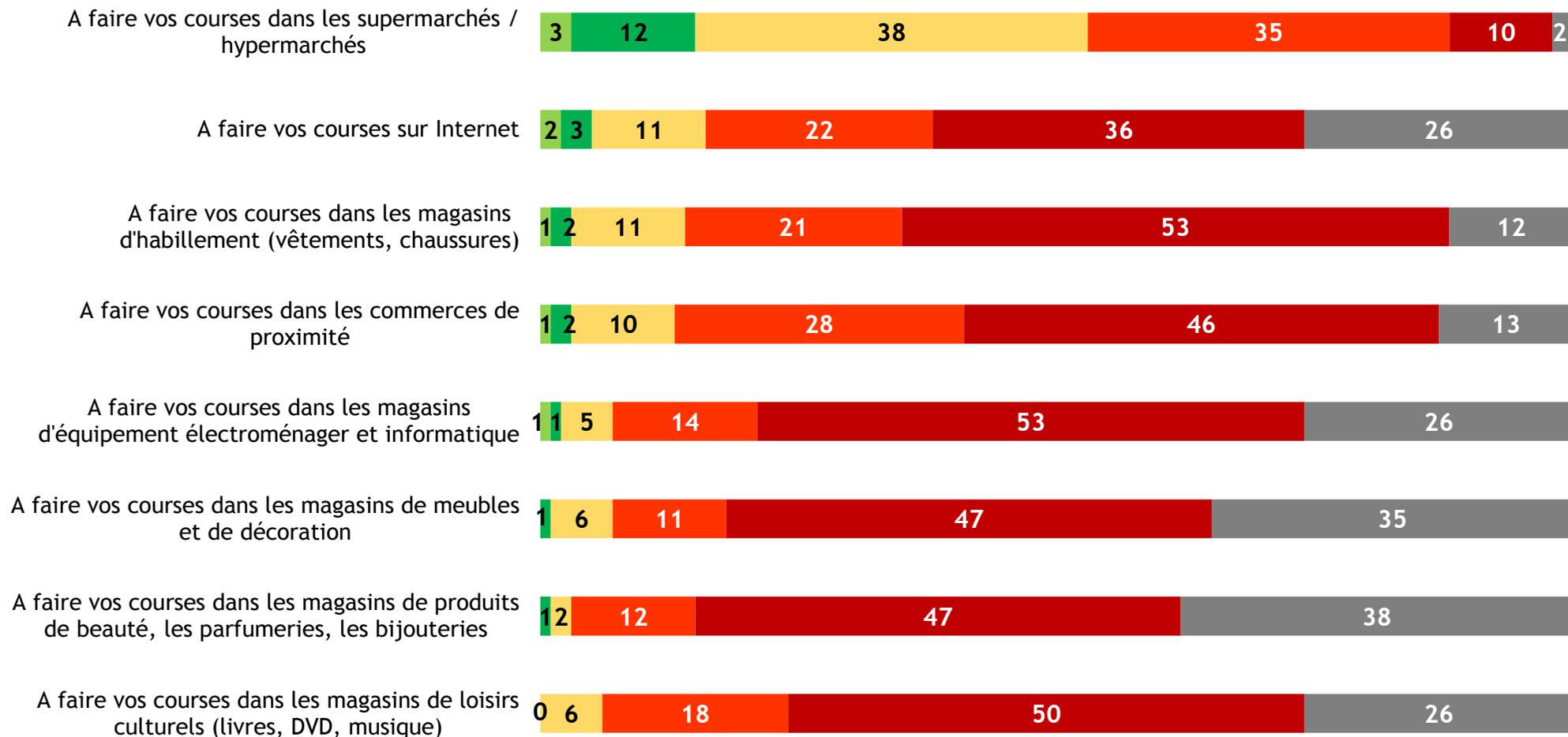
Dates de terrain :

Du 27 au 29 août 2012.

A | Le parcours d'achat des Français

Le temps moyen hebdomadaire consacré à ses courses dans différents types d'enseignes et sur Internet

Question : En moyenne, combien de temps par semaine consacrez-vous... ?



■ Plus de trois heures

■ Entre une demi-heure et une heure

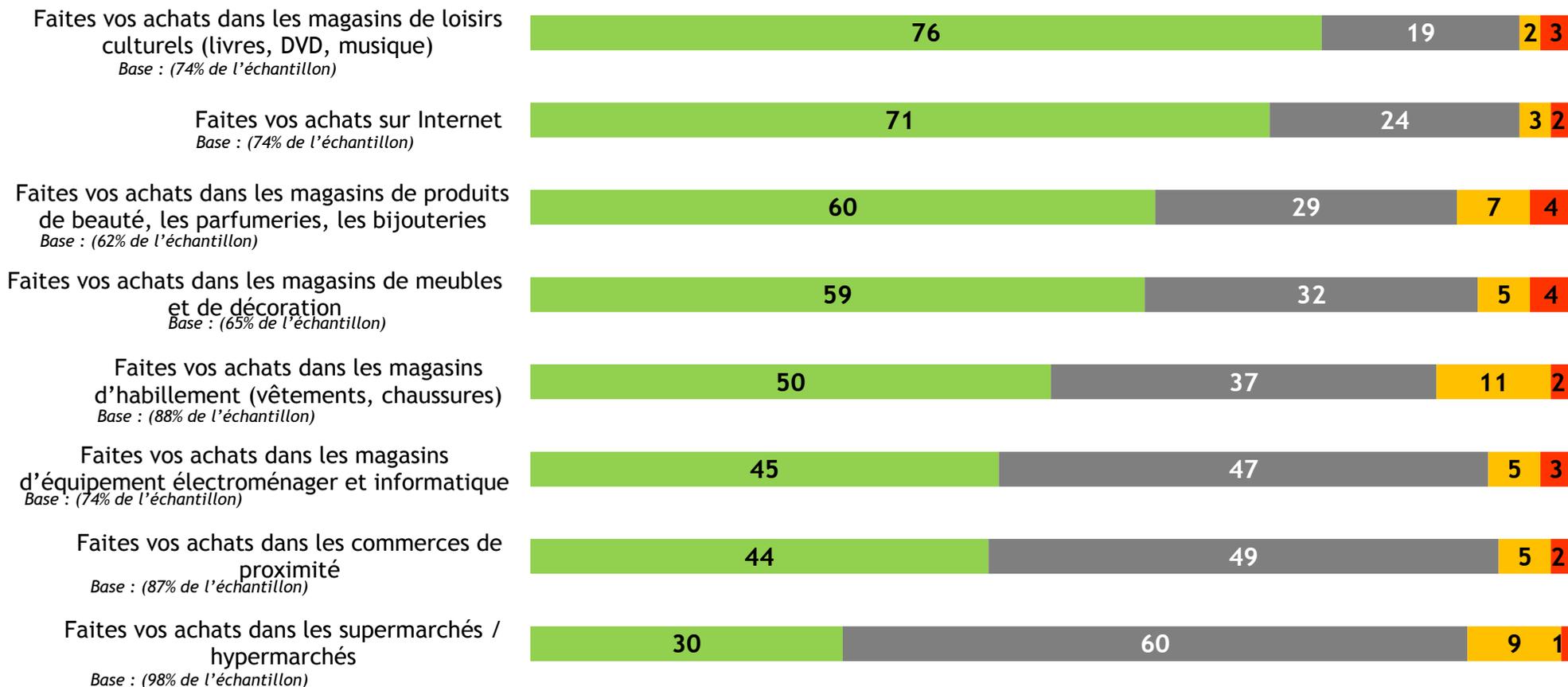
■ Entre deux et trois heures

■ Moins d'une demi-heure

■ Entre une heure et deux heures

■ Je n'y vais jamais

Question : Quel sentiment domine lorsque vous... ?



■ C'est un moment que vous appréciez

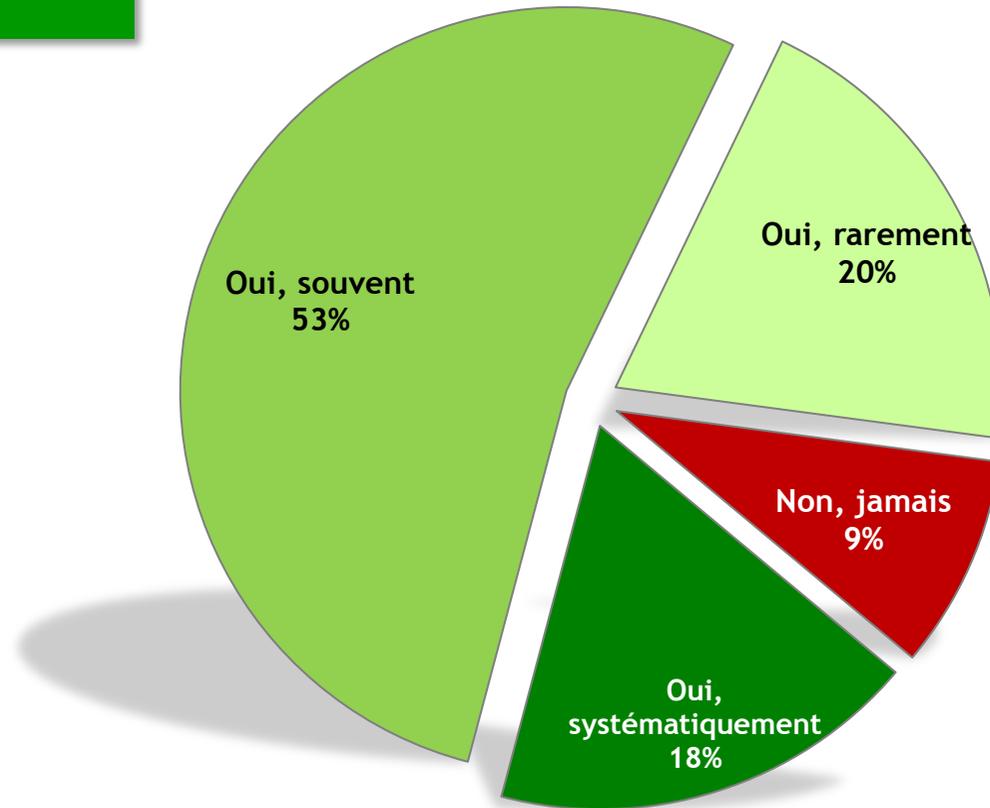
■ Cela ne vous enchante pas mais c'est nécessaire

■ Vous le faites à contre cœur

■ Vous n'aimez pas, vous n'y allez pas

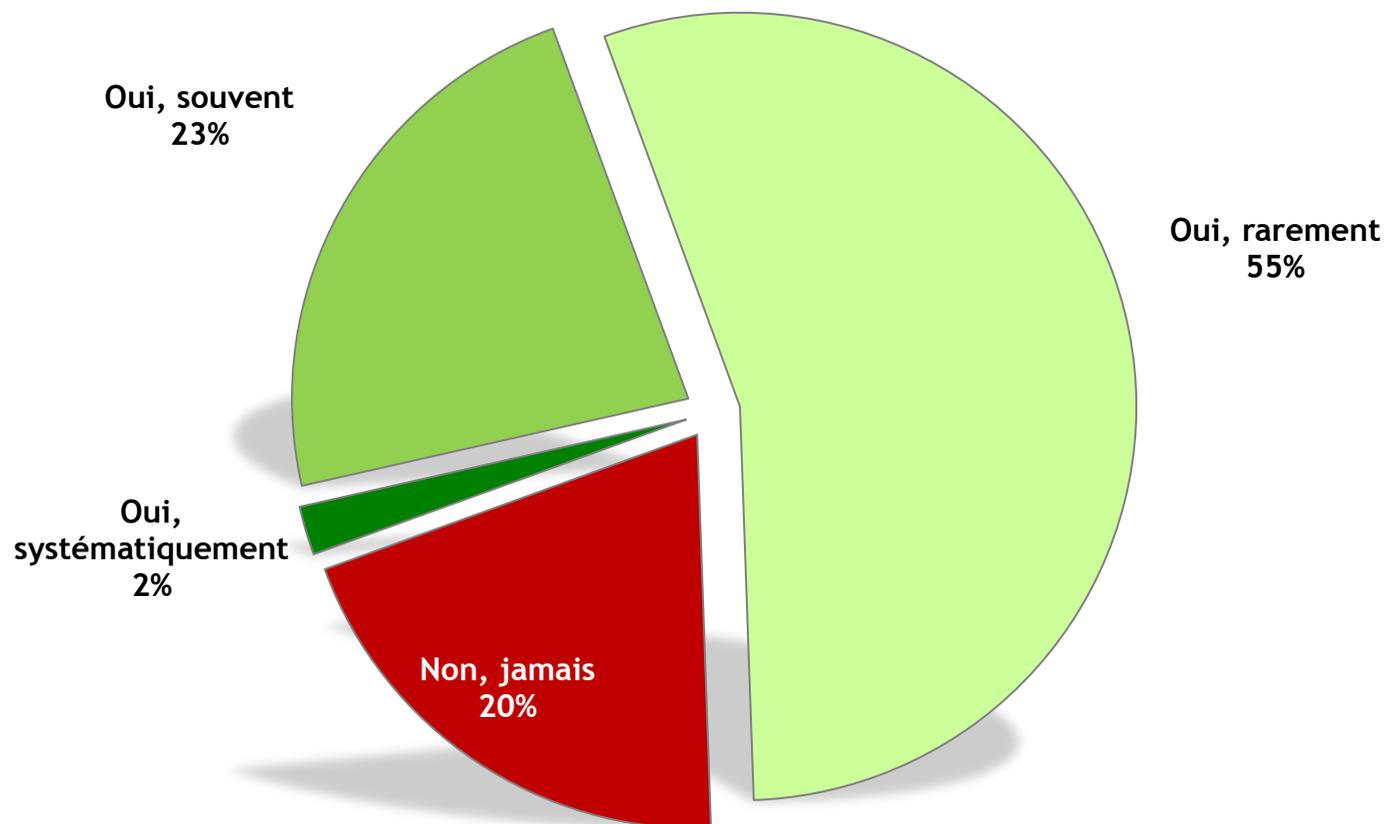
Question : Recherchez-vous sur Internet des informations sur les produits avant de les acheter en point de vente ?

TOTAL Oui : 91%



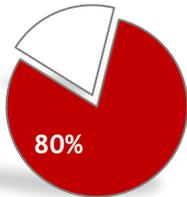
Question : Lors de vos achats en magasin, sollicitez-vous un vendeur pour vous accompagner dans votre achat ?

TOTAL Oui : 80%



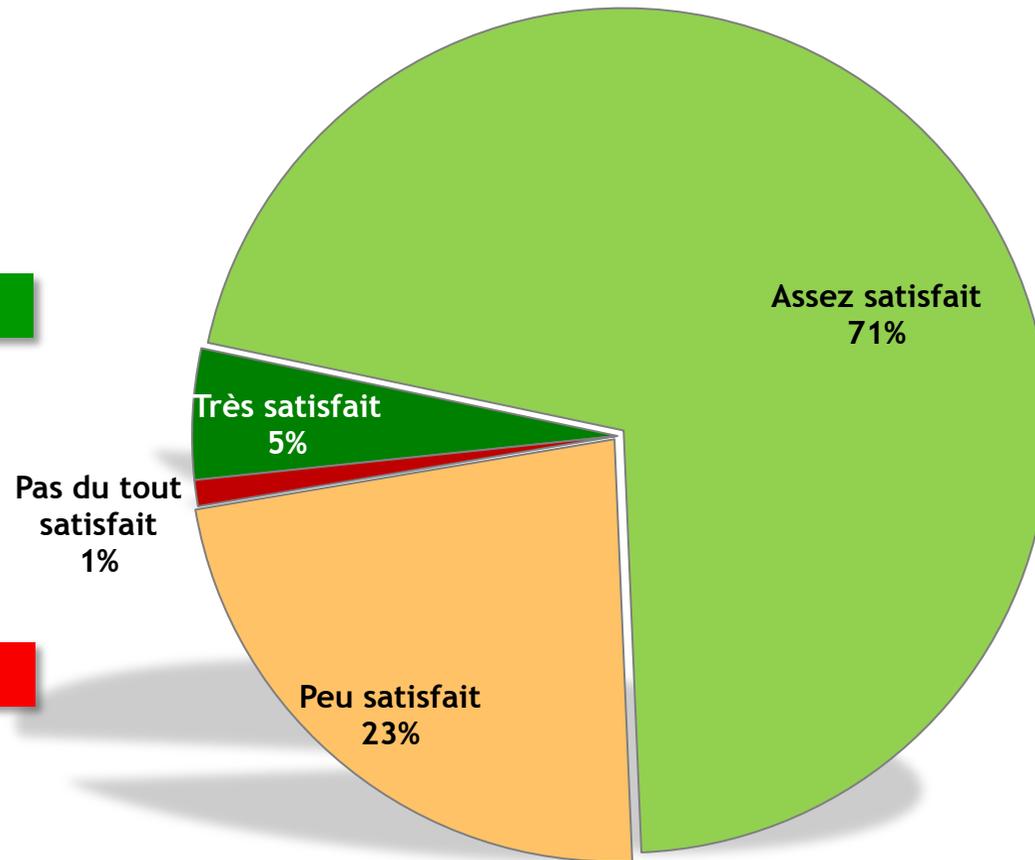
Question : Globalement, êtes-vous satisfait ou pas satisfait des conseils qui vous sont donnés par les vendeurs ou conseillers ?

Base : question posée uniquement aux personnes qui sollicitent un vendeur pour accompagner leurs achats, soit 80% de l'échantillon.



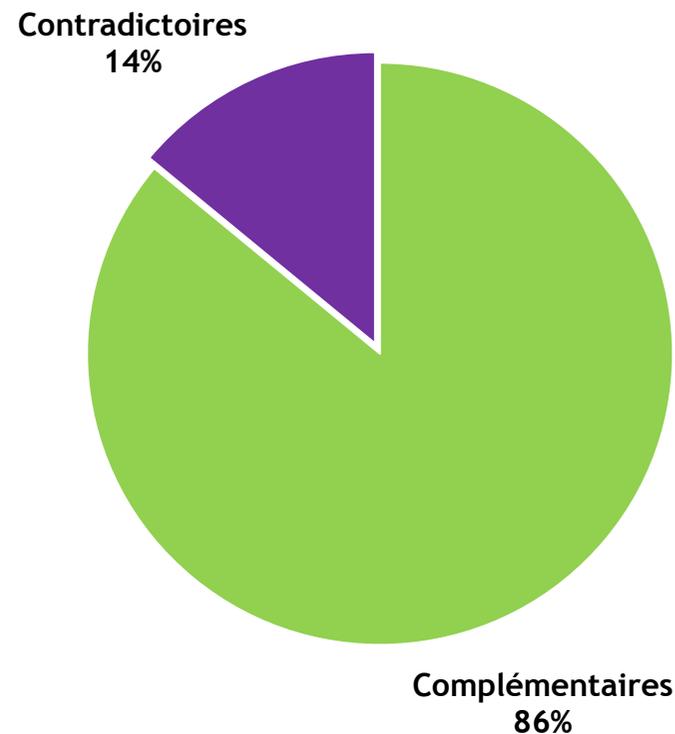
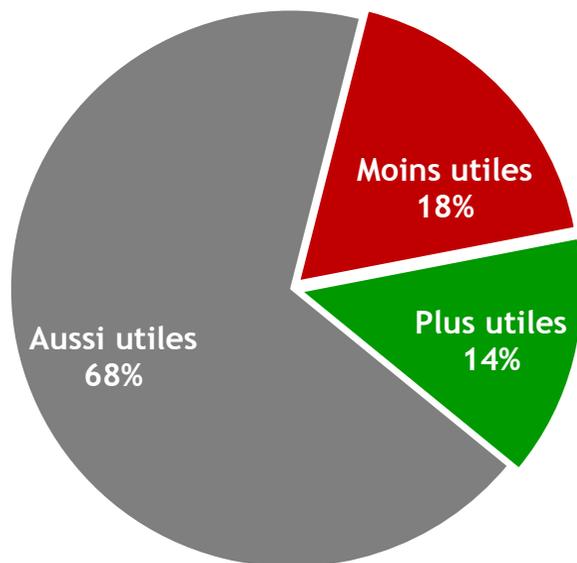
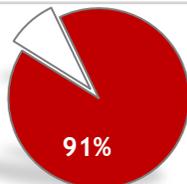
TOTAL Satisfait : 76%

TOTAL Pas satisfait : 24%

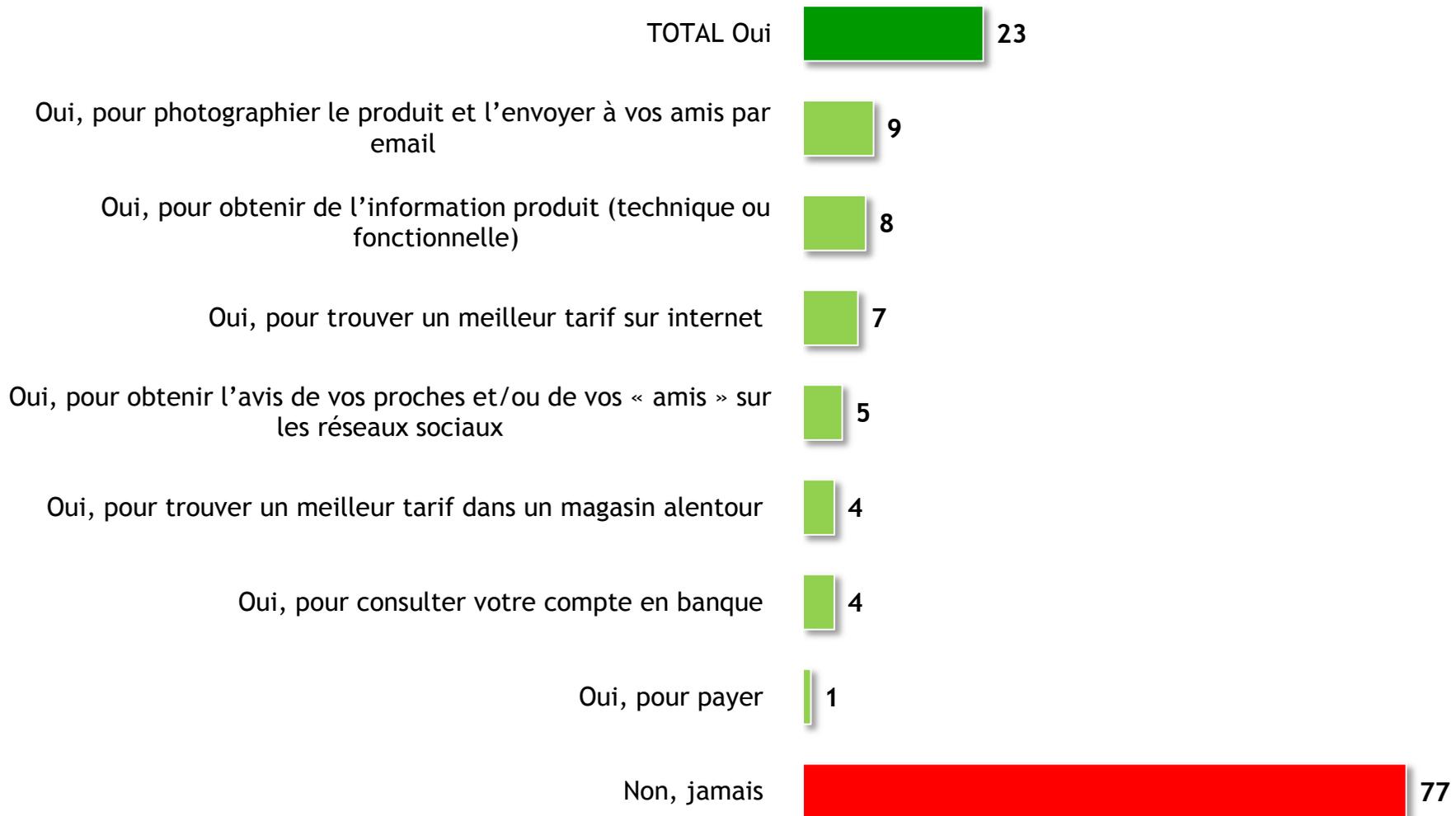


Question : Avant de vous rendre en magasin, vous avez fait des recherches sur Internet sur le produit que vous souhaitez acheter. Globalement, une fois en magasin, considérez-vous que les conseils qui vous sont donnés par le vendeur sont... (par rapport aux renseignements trouvés sur Internet) ?

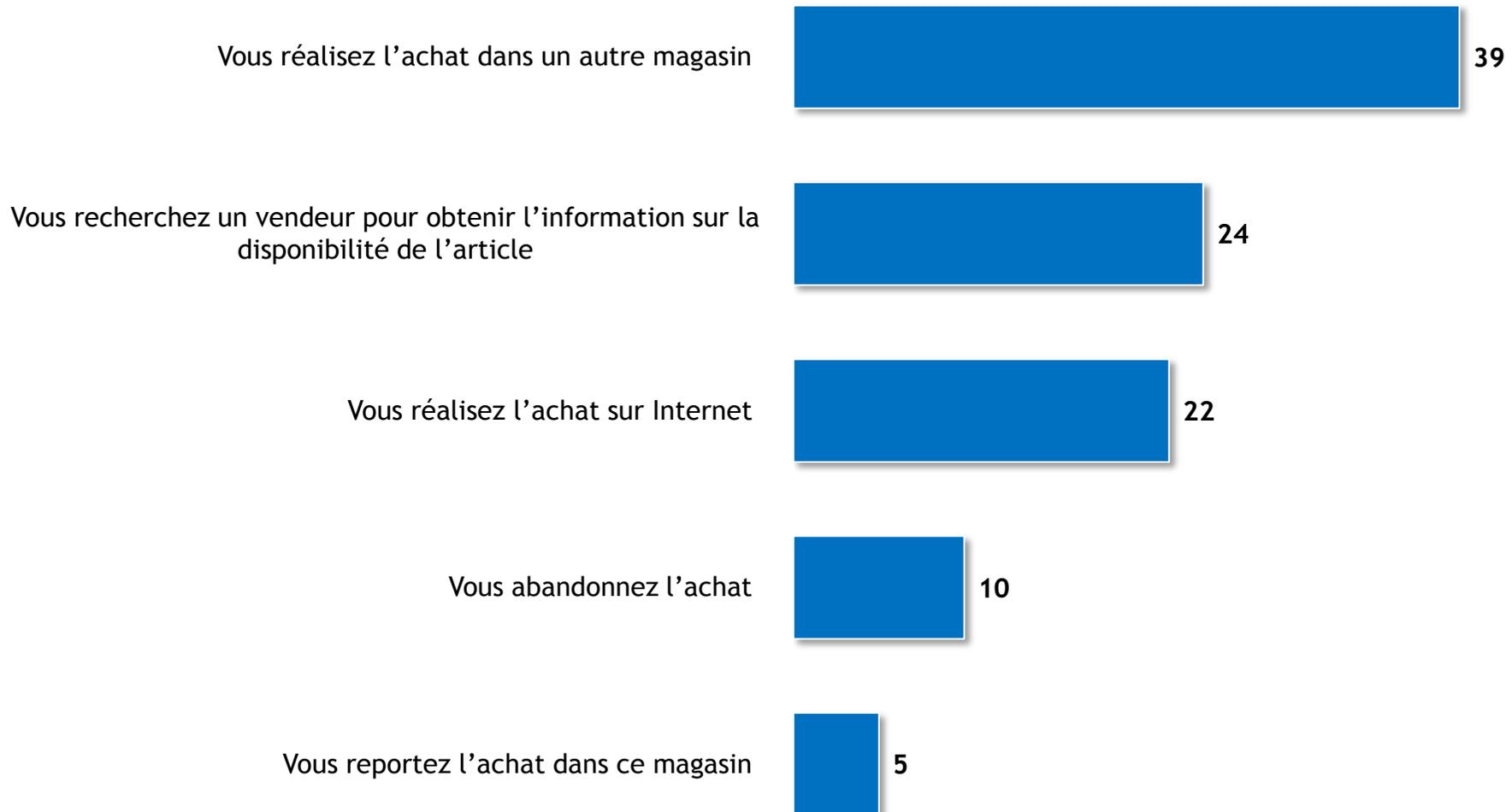
Base : question posée uniquement aux personnes qui recherchent des informations sur Internet sur les produits avant d'aller en magasin, soit 91% de l'échantillon.



Question : Utilisez-vous votre téléphone mobile en magasin (en dehors de passer un appel) ?



Question : Lorsqu'un produit n'est pas disponible en point de vente, quel est généralement votre comportement ?

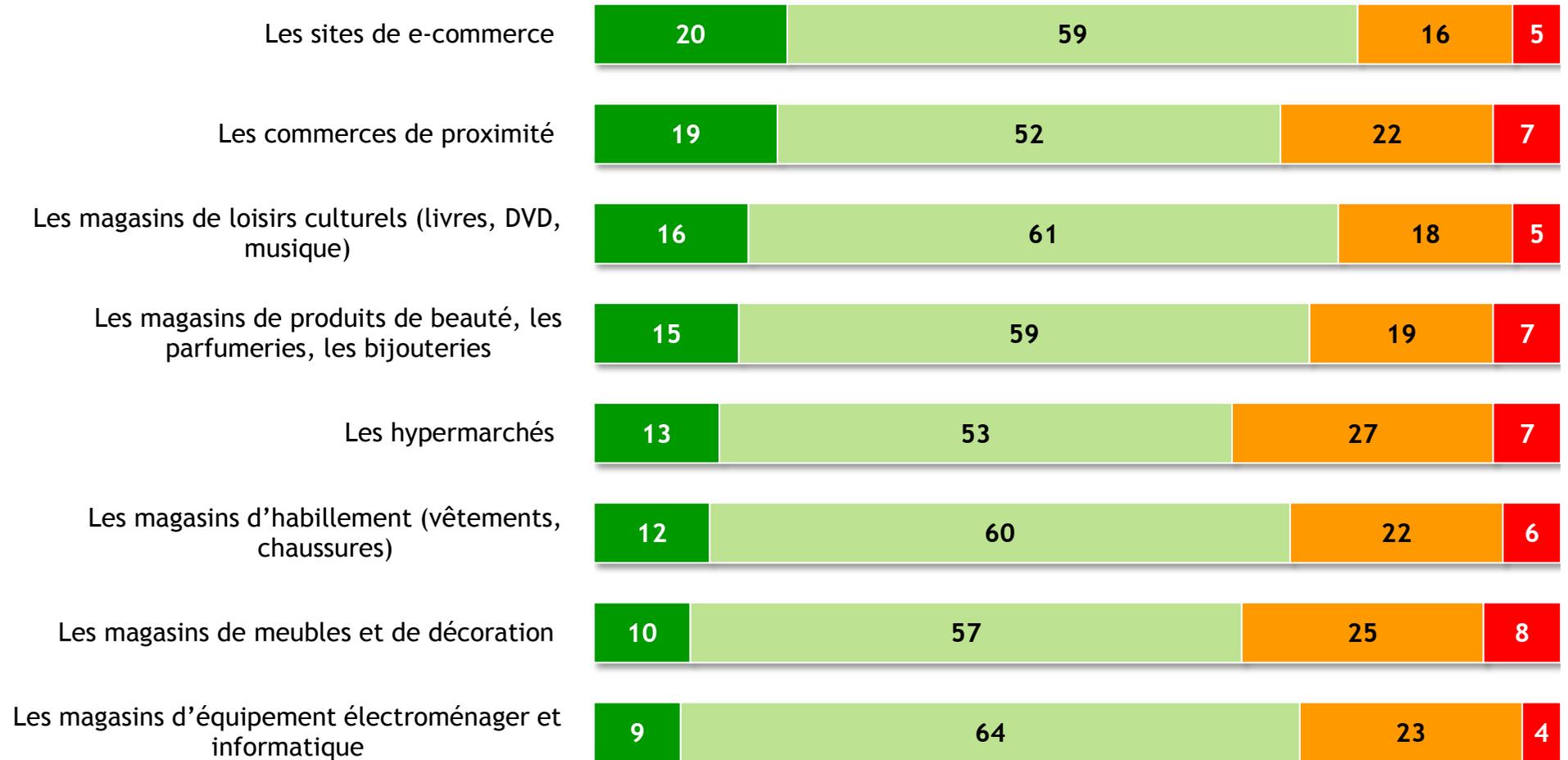


Question : Quelles sont les raisons principales qui peuvent vous inciter à abandonner un achat en magasin ?



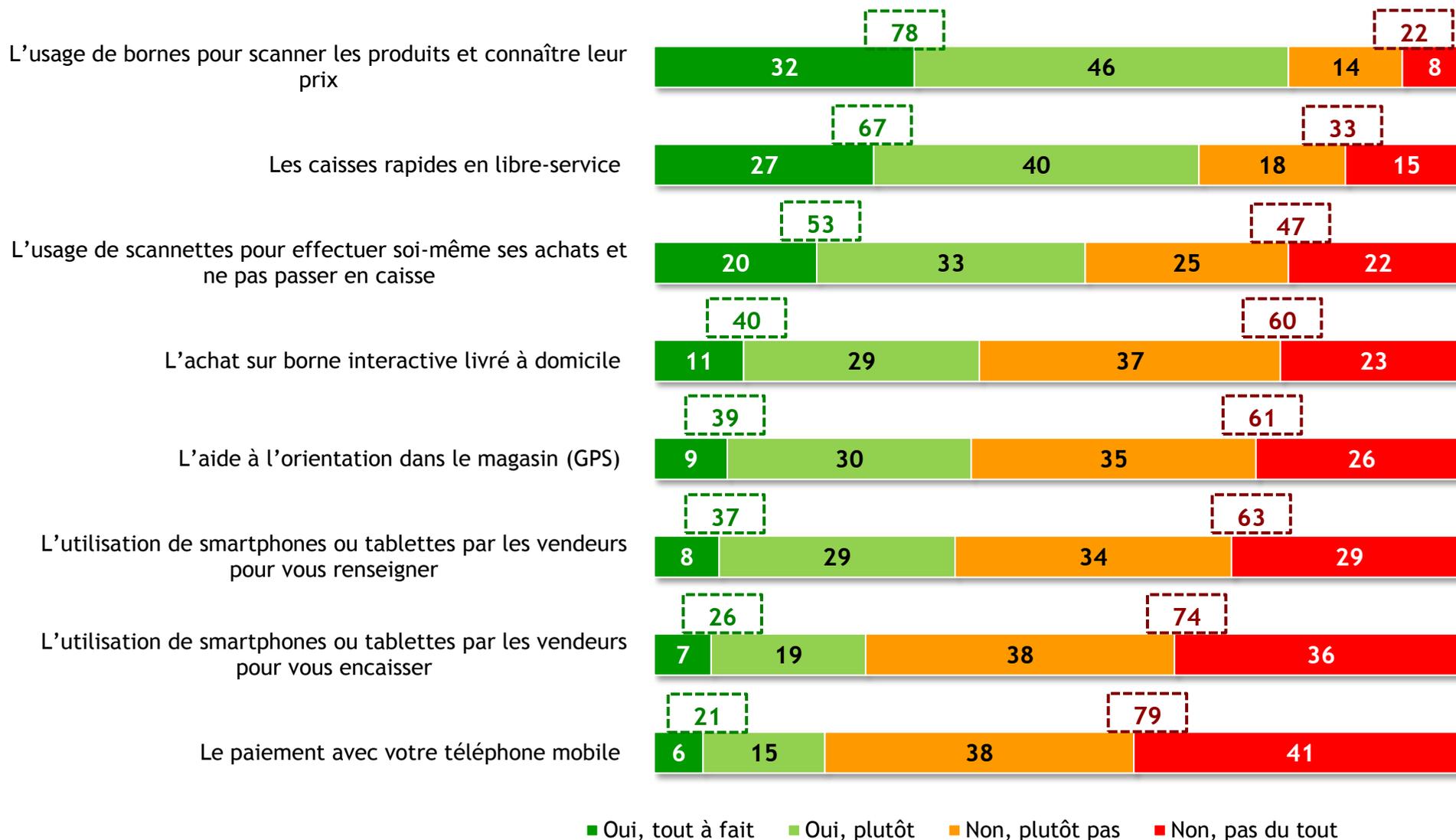
B | Les attentes des Français en matière d'innovation dans l'acte d'achat

Question : Pour améliorer sa qualité de service, diriez-vous que chacun des types de magasins suivants fait... ?

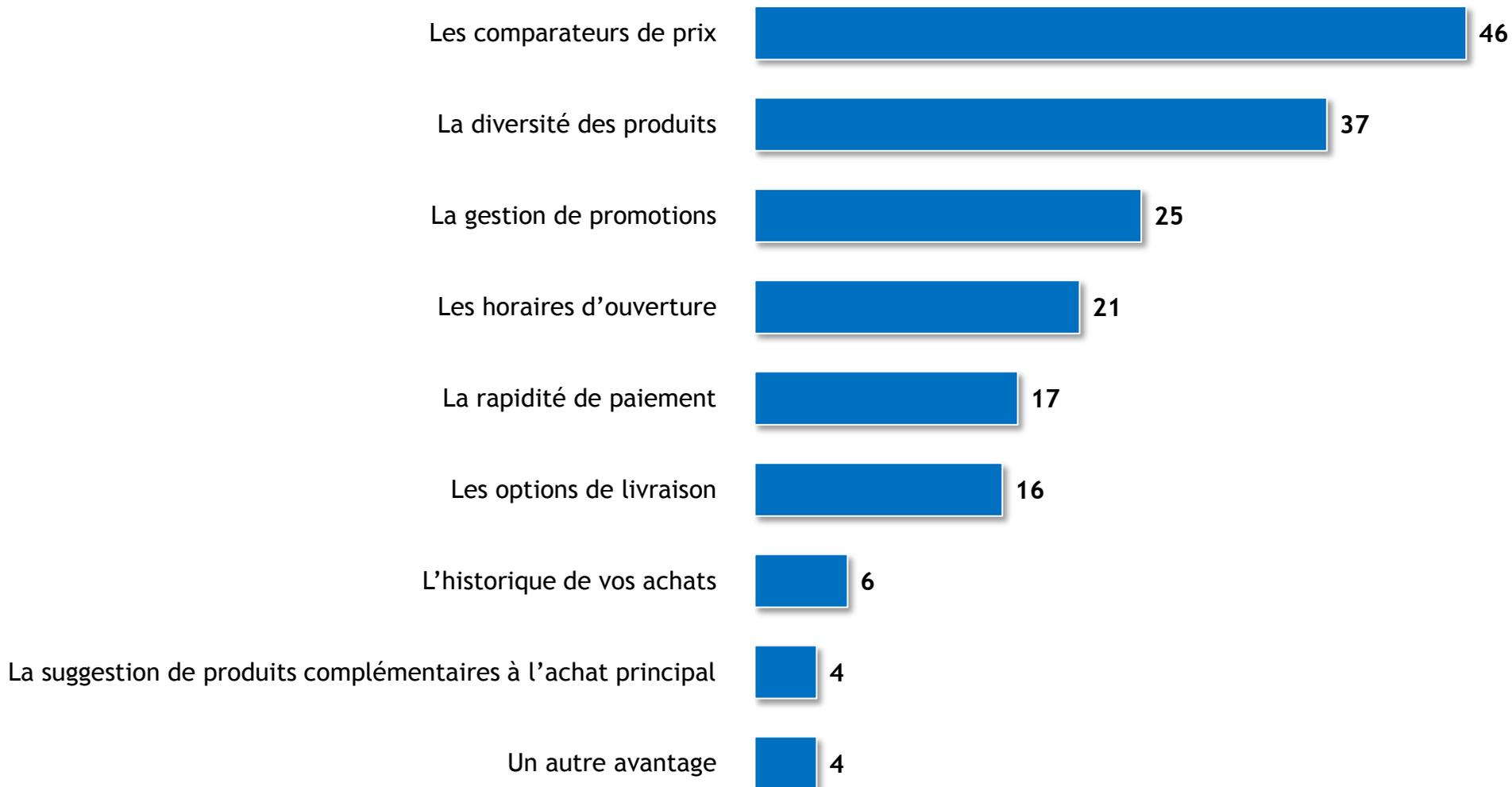


■ Des efforts très satisfaisants ■ Des efforts assez satisfaisants ■ Des efforts peu satisfaisants ■ Aucun effort

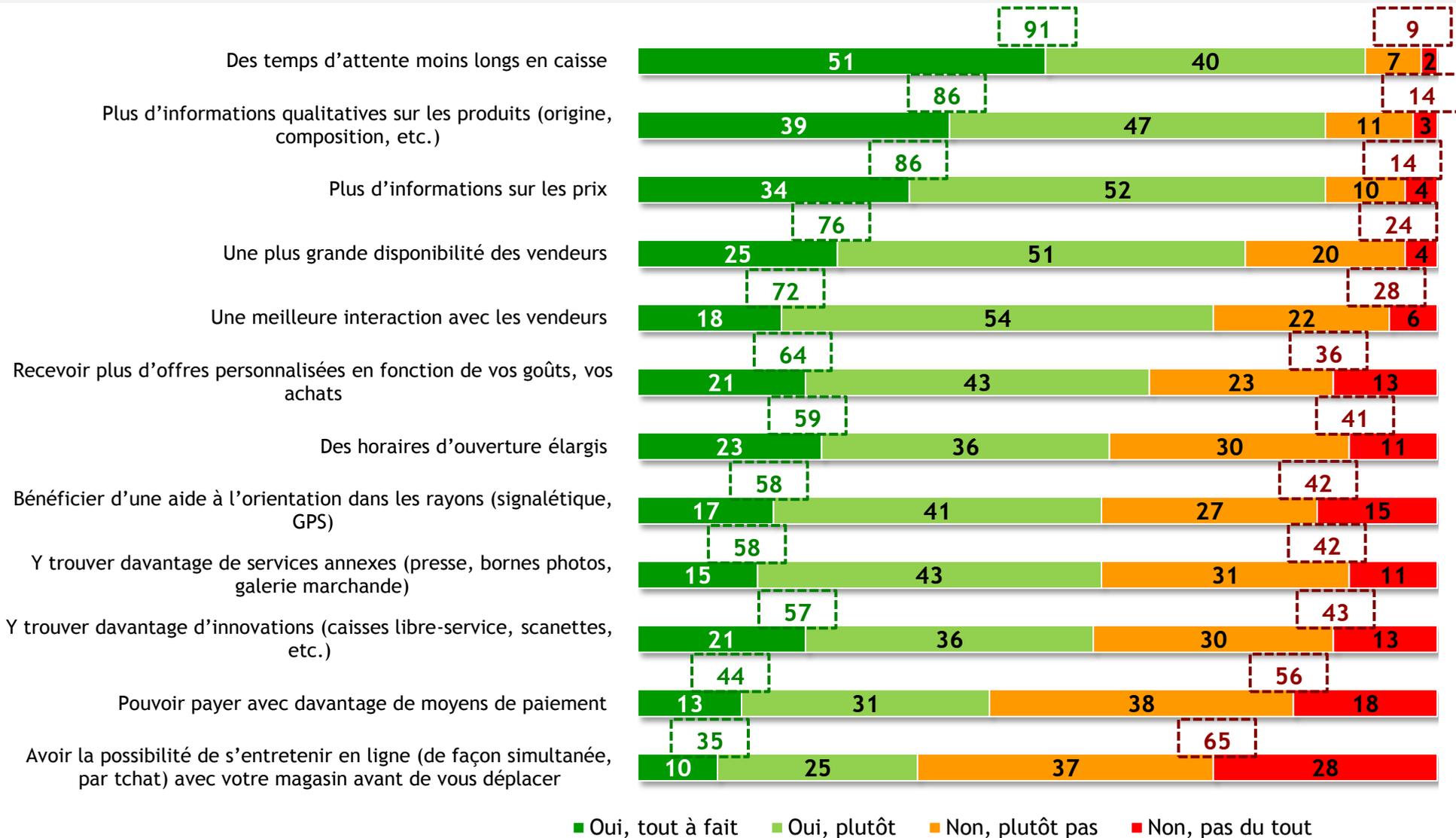
Question : Est-ce que la présence des innovations suivantes dans un magasin peut vous inciter à y faire vos achats ?



Question : Quels sont les avantages des achats sur Internet que vous souhaiteriez trouver en magasin ?



Question : Personnellement, quelles sont vos attentes à l'égard du magasin dans lequel vous faites habituellement vos achats ? Souhaiteriez-vous...



1

Le désamour des Français pour leurs enseignes.

2

Internet, le magasin préféré des Français.

3

Les exigences croissantes des Français en matière de qualité de service.

4

La complémentarité entre Internet et les vendeurs en matière de conseil.