

**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).

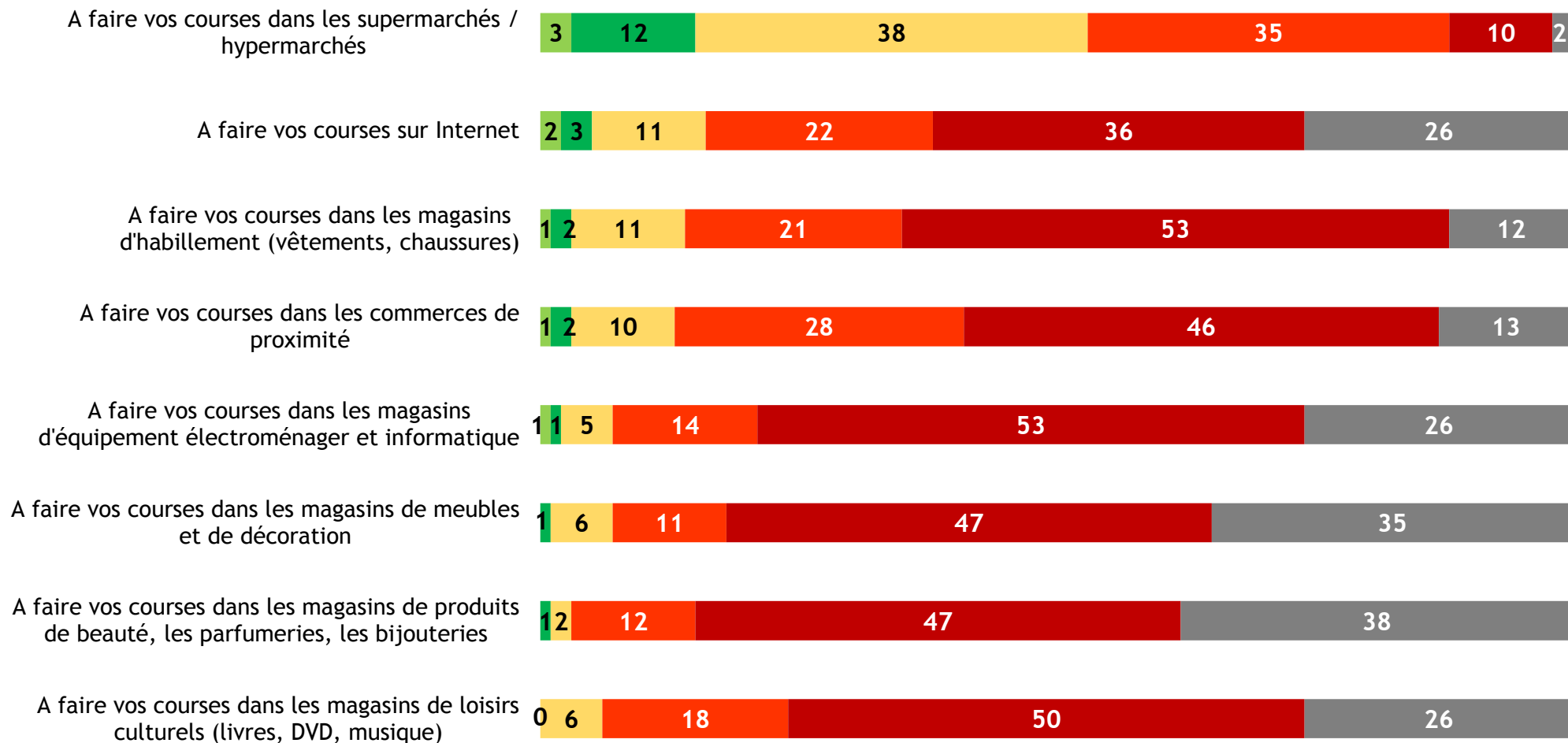
Dates de terrain :

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

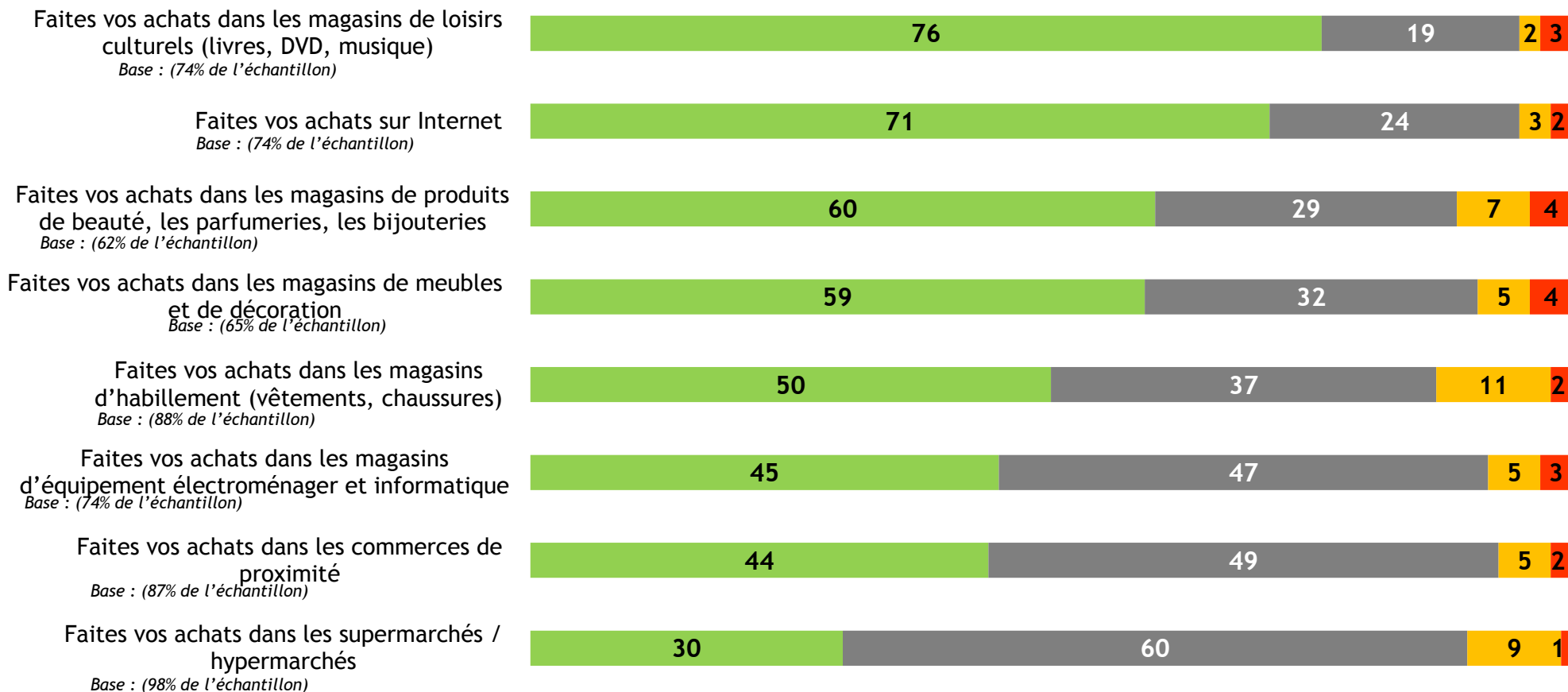
■ Entre deux et trois heures

■ Moins d'une demi-heure

■ Entre une heure et deux heures

■ Je n'y vais jamais

Question : Quel sentiment domine lorsque vous... ?

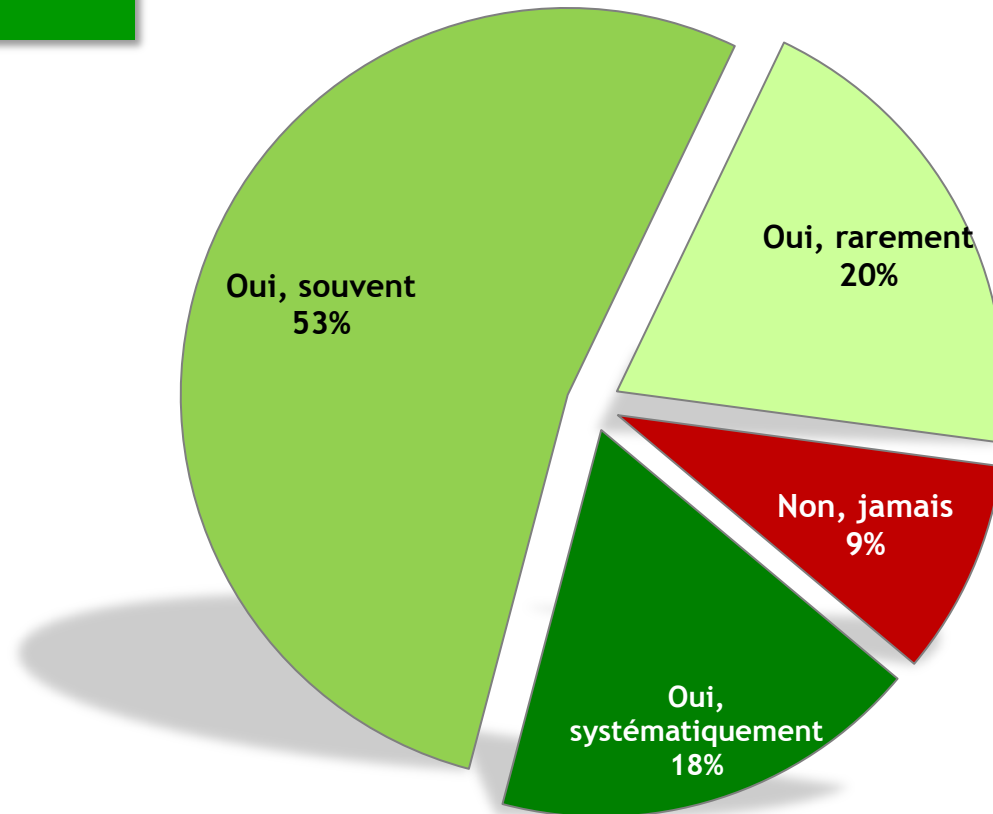


■ C'est un moment que vous appréciez  
 ■ Vous le faites à contre cœur

■ Cela ne vous enchante pas mais c'est nécessaire  
 ■ Vous n'aimez pas, vous n'y allez pas

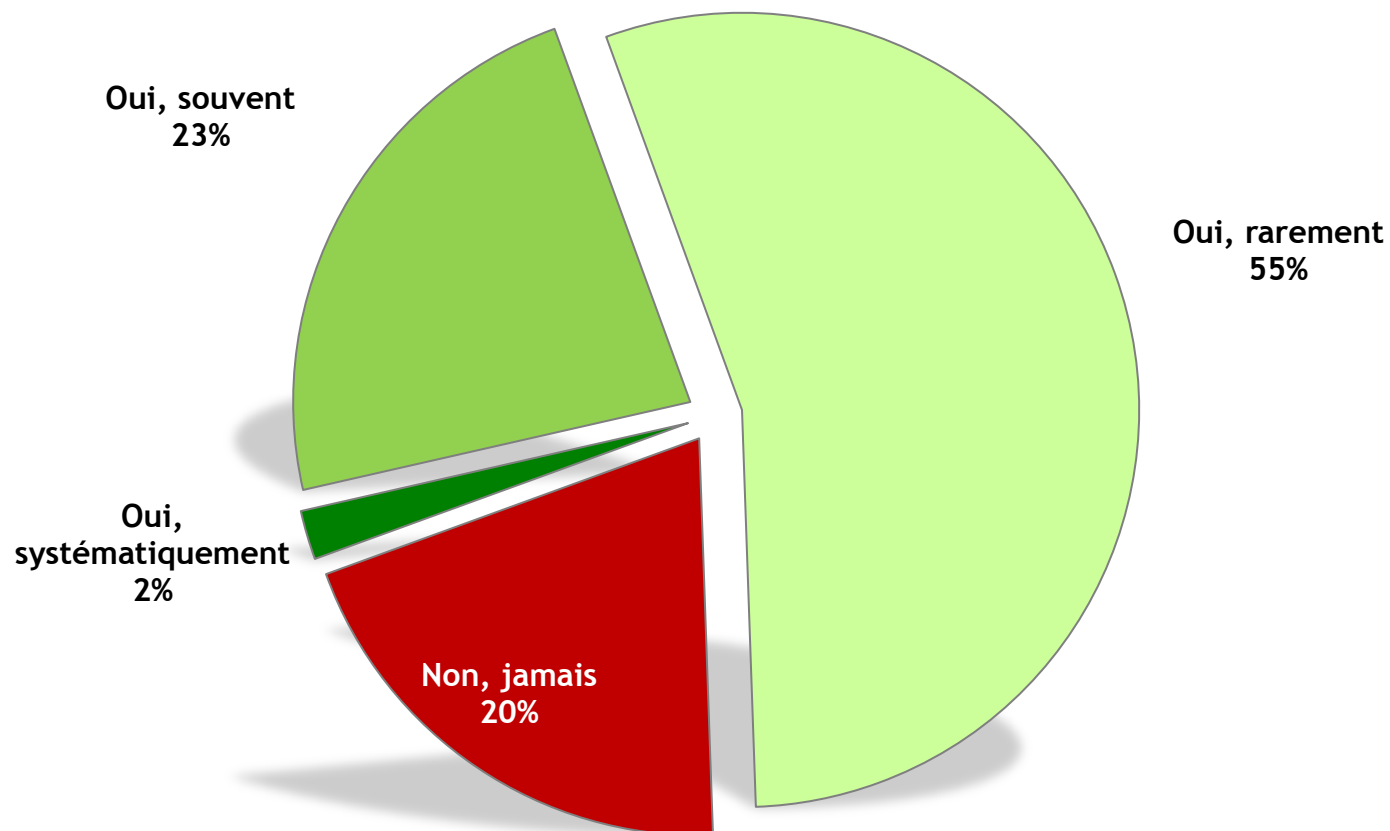
Question : Recherchez-vous sur Internet des informations sur les produits avant de les acheter en point de vente ?

**TOTAL Oui : 91%**



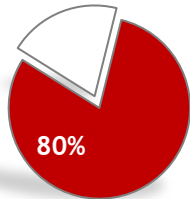
Question : Lors de vos achats en magasin, sollicitez-vous un vendeur pour vous accompagner dans votre achat ?

**TOTAL Oui : 80%**



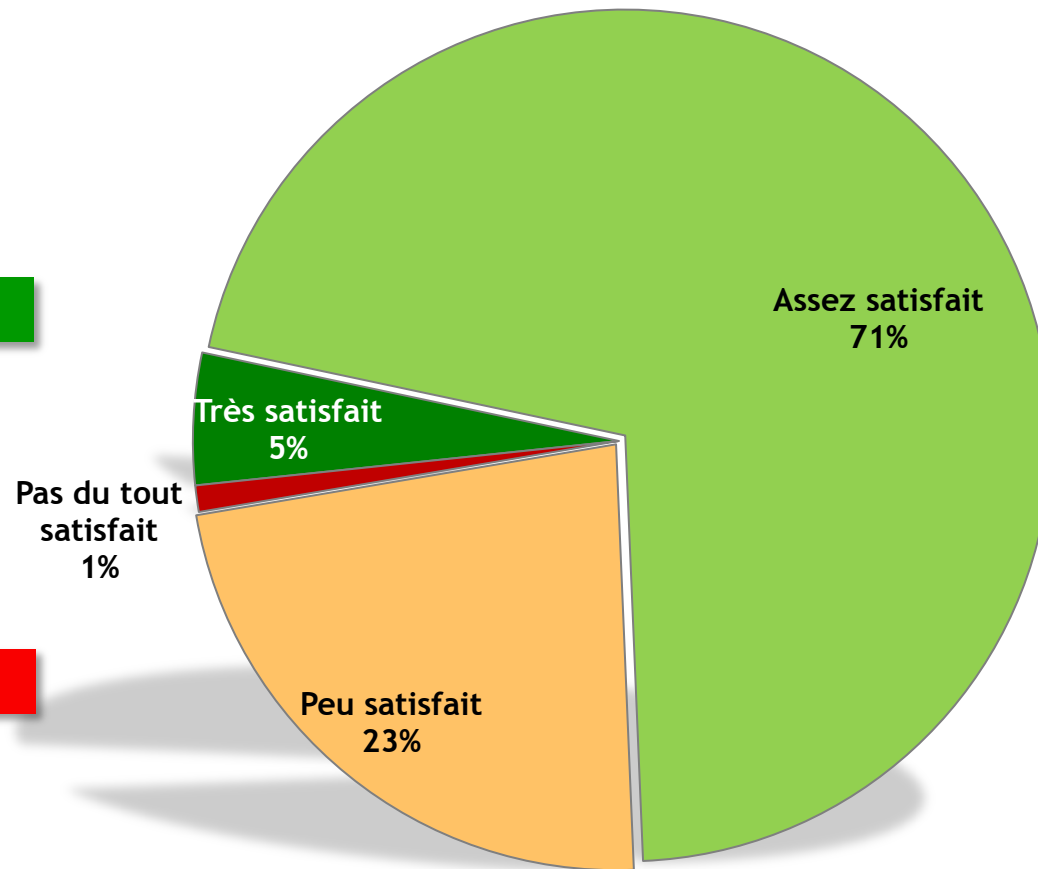
**Question** : Globalement, êtes-vous satisfait ou pas satisfait des conseils qui vous sont donnés par les vendeurs ou conseillers ?

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



**TOTAL Satisfait : 76%**

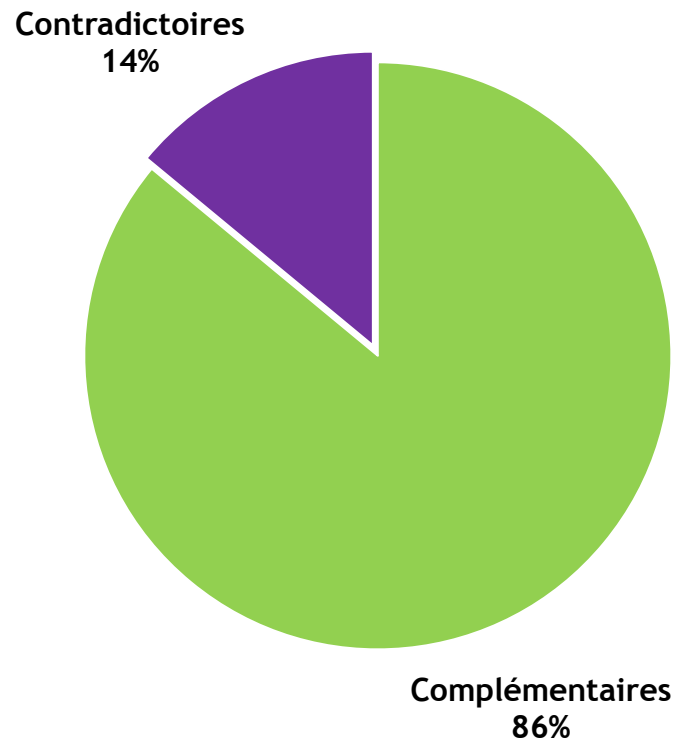
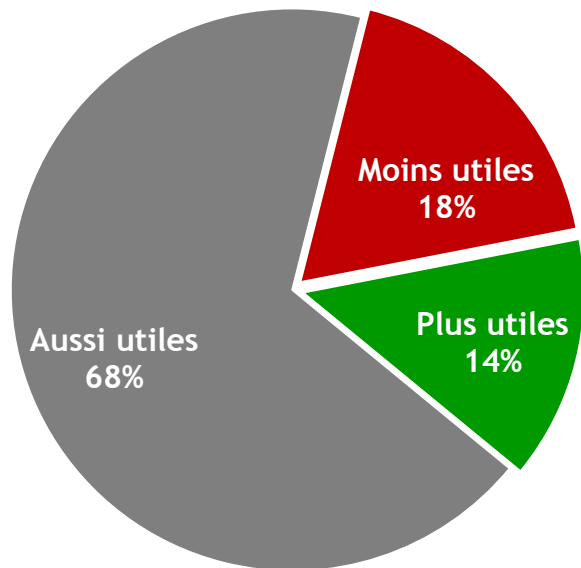
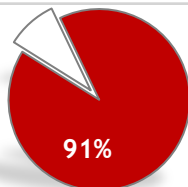
**TOTAL Pas satisfait : 24%**



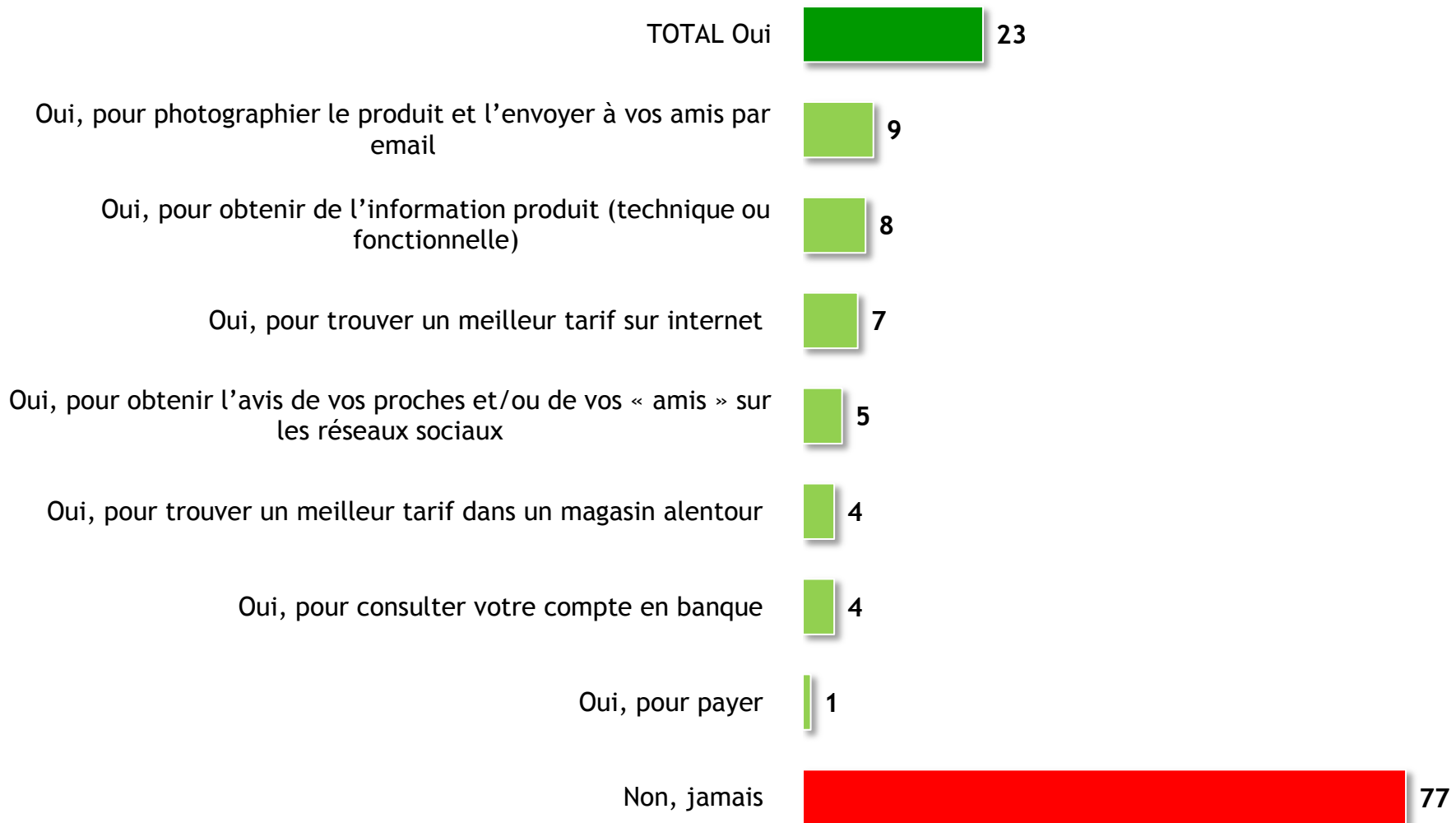


**Question :** Avant de vous rendre en magasin, vous avez fait des recherches sur Internet sur le produit que vous souhaitez acheter. Globalement, une fois en magasin, considérez-vous que les conseils qui vous sont donnés par le vendeur sont... (par rapport aux renseignements trouvés sur Internet) ?

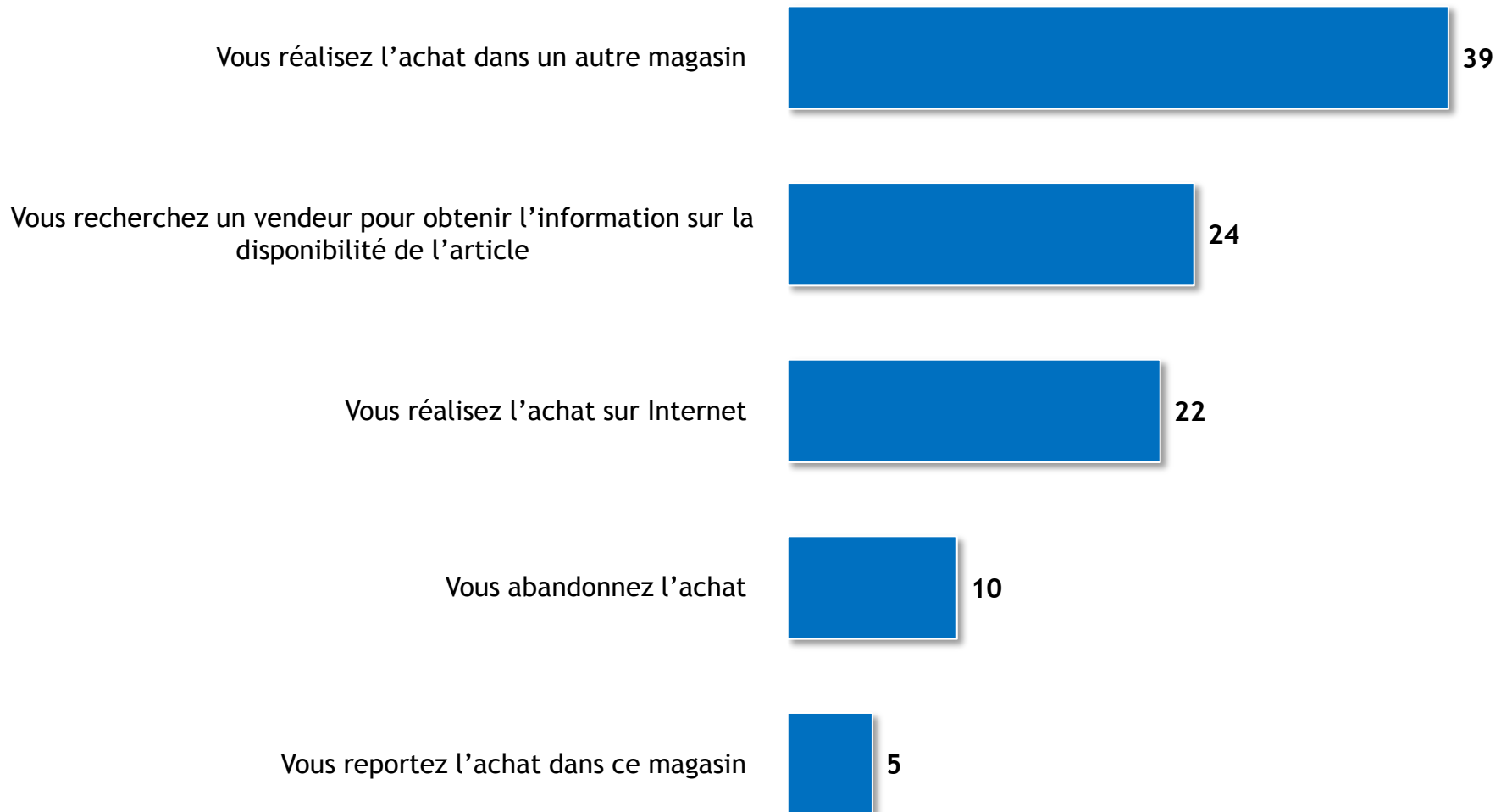
**Base :** question posée uniquement aux personnes qui recherchent des informations sur Internet sur les produits avant d'aller en magasin, soit 91% de l'échantillon.



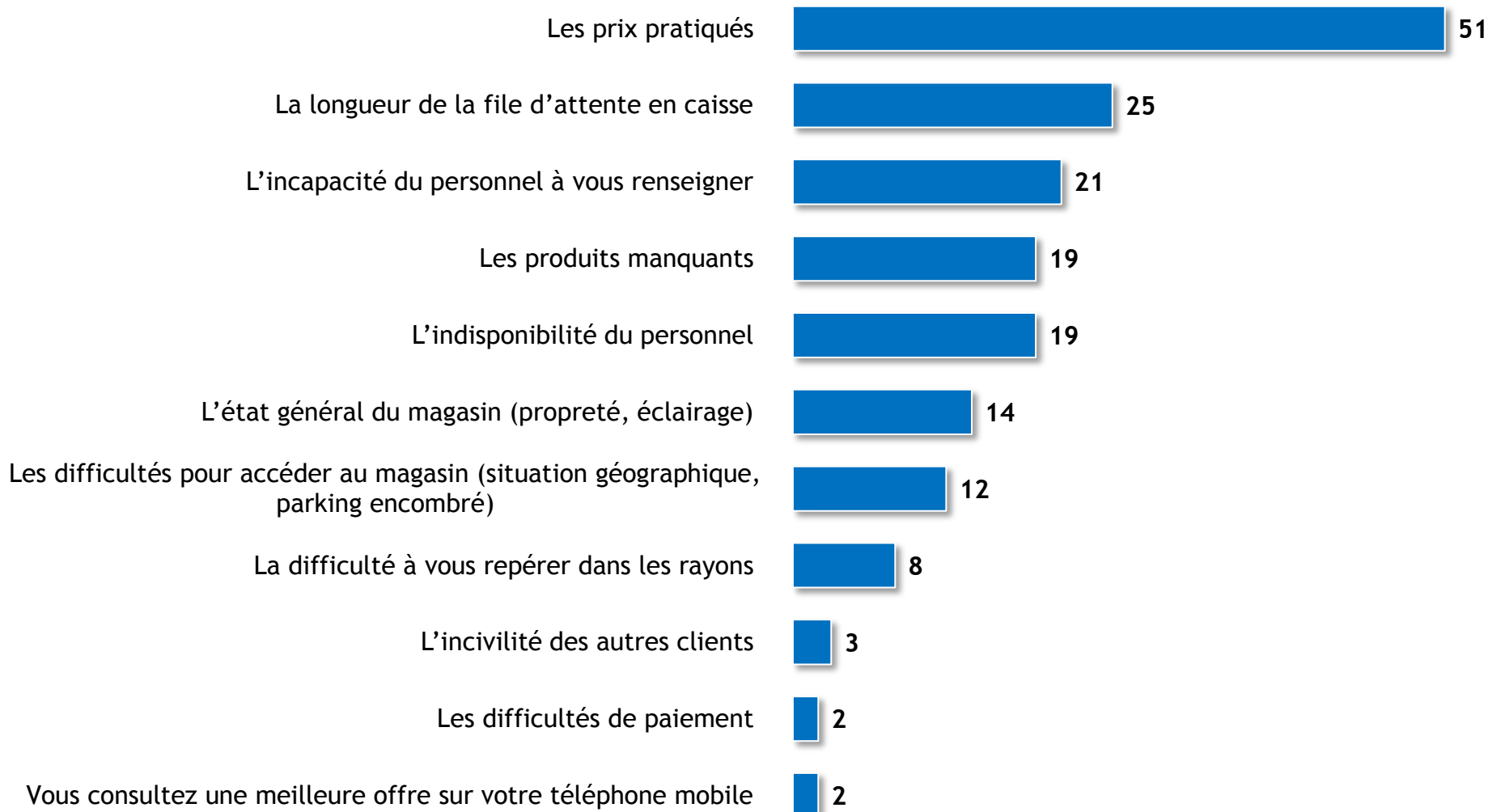
Question : Utilisez-vous votre téléphone mobile en magasin (en dehors de passer un appel) ?



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

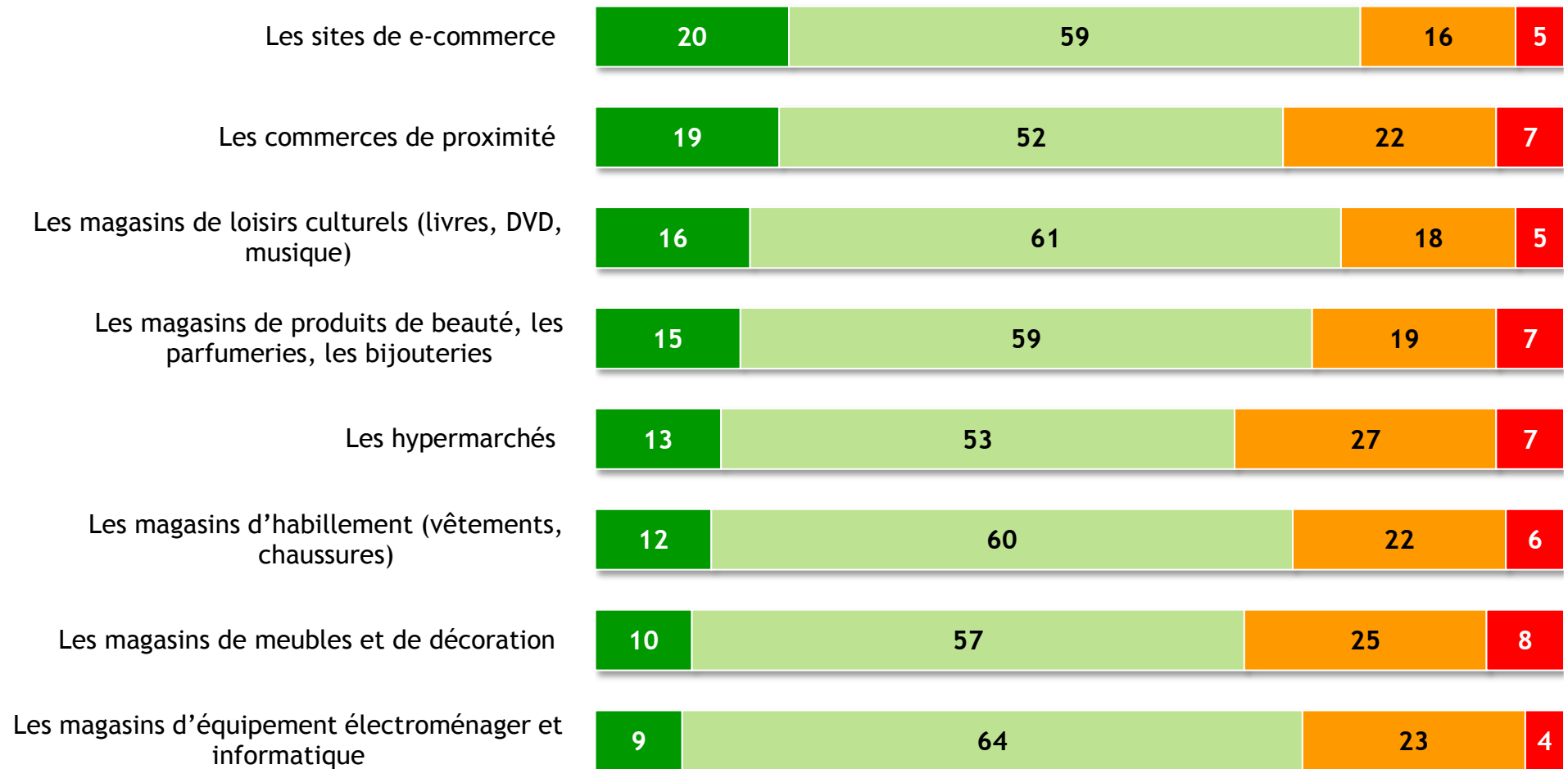


Question : Quelles sont les raisons principales qui peuvent vous inciter à abandonner un achat en magasin ?



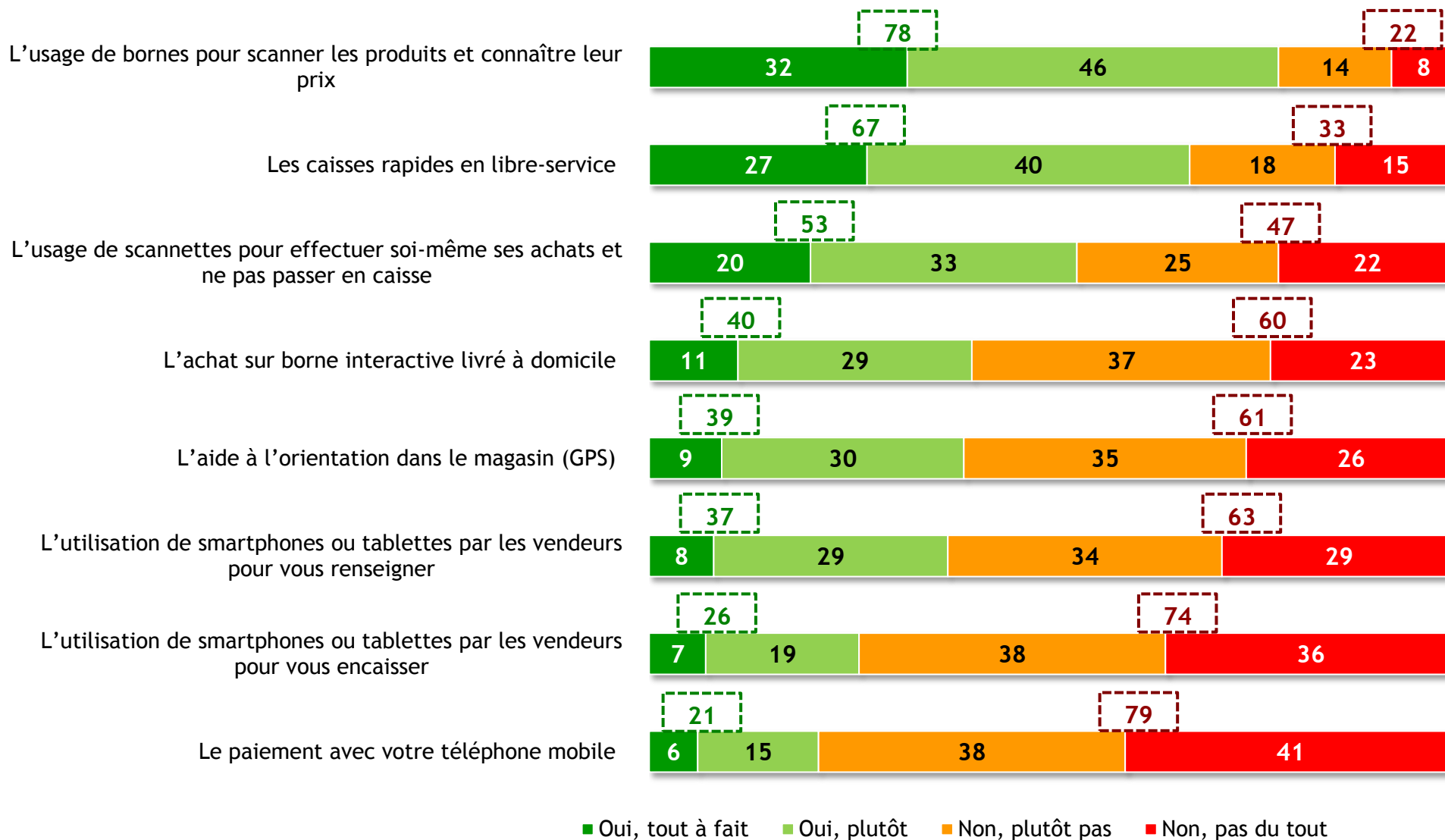
# **B** | Les attentes des Français en matière d'innovation dans l'acte d'achat

*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 ?*

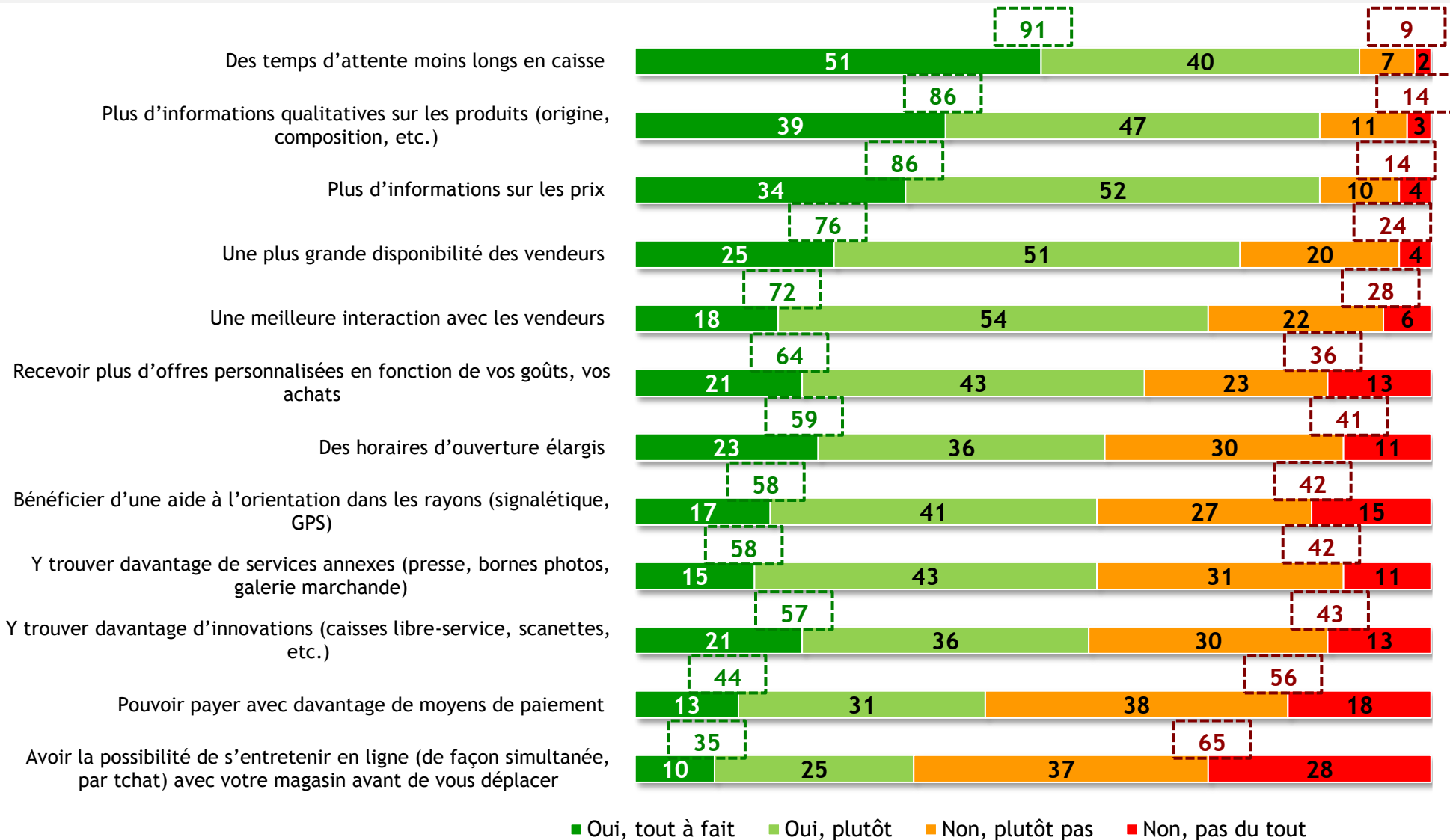


Question : Quels sont les avantages des achats sur Internet que vous souhaiteriez trouver en magasin ?





*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.**