

NET PROMOTER SCORE

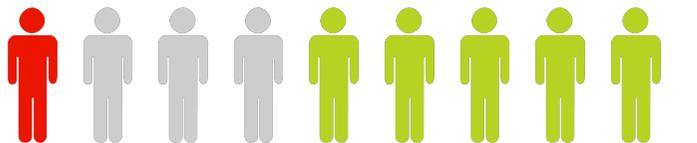
Calcul du NPS : % Promoteurs - % Détracteurs

+40.5 ↗

(NPS N-1 : +31.0)

Région : +44.5 ↗

(NPS Région N-1 : +36.2)



13.6% ↘

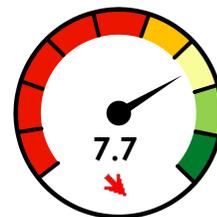
32.4% ↘

54.1% ↗

■ Détracteurs ■ Neutres ■ Promoteurs

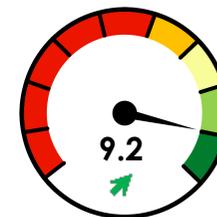
PERFORMANCES

EFFICACE



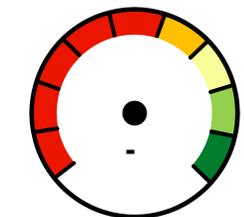
Région : 8.3 ↗

CONVIVIAL



Région : 8.9 ↗

EXPERT



Région : 8.6 ↗

RAPIDITE		Région
Vente	-	8.4 ↗
Caisse	7.7 ↘	8.2 ↗
Retrait	-	8.4 ↗

AMABILITÉ		Région
Vente	-	9.1 ↗
Caisse	9.2 ↗	8.8 =
Retrait	-	8.8 ↗

POSTURE VENDEUR		Région
Enthousiasme	-	8.3 ↗
Ecoute	-	8.8 ↗
Connaissance	-	8.6 ↗

↗ ↘ = Evolution / N-1



NET PROMOTER SCORE

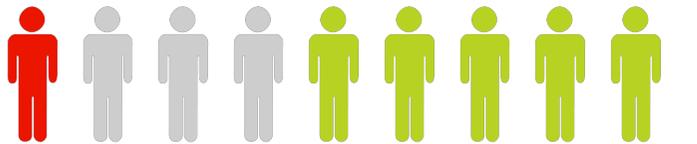
Calcul du NPS : % Promoteurs - % Détracteurs

+37.0 ↗

(NPS N-1 : +31.2)

Région : +41.1 ↗

(NPS Région N-1 : +34.5)



14.8% ↘

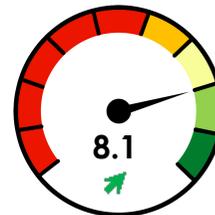
33.5% ↘

51.8% ↗

■ Détracteurs ■ Neutres ■ Promoteurs

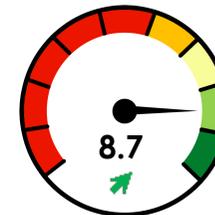
PERFORMANCES

EFFICACE



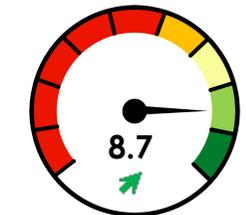
Région : 8.3 ↗

CONVIVIAL



Région : 8.8 ↗

EXPERT



Région : 8.5 ↗

RAPIDITE		Région
Vente	8.5 ↗	8.4 ↗
Caisse	7.8 =	8.2 ↗
Retrait	8.1 ↗	8.3 ↗

AMABILITÉ		Région
Vente	9.0 ↗	9.0 ↗
Caisse	9.0 ↗	8.9 ↗
Retrait	8.2 ↗	8.6 ↗

POSTURE VENDEUR		Région
Enthousiasme	8.4 ↗	8.3 ↗
Ecoute	8.8 ↗	8.7 ↗
Connaissance	8.8 ↗	8.5 ↗

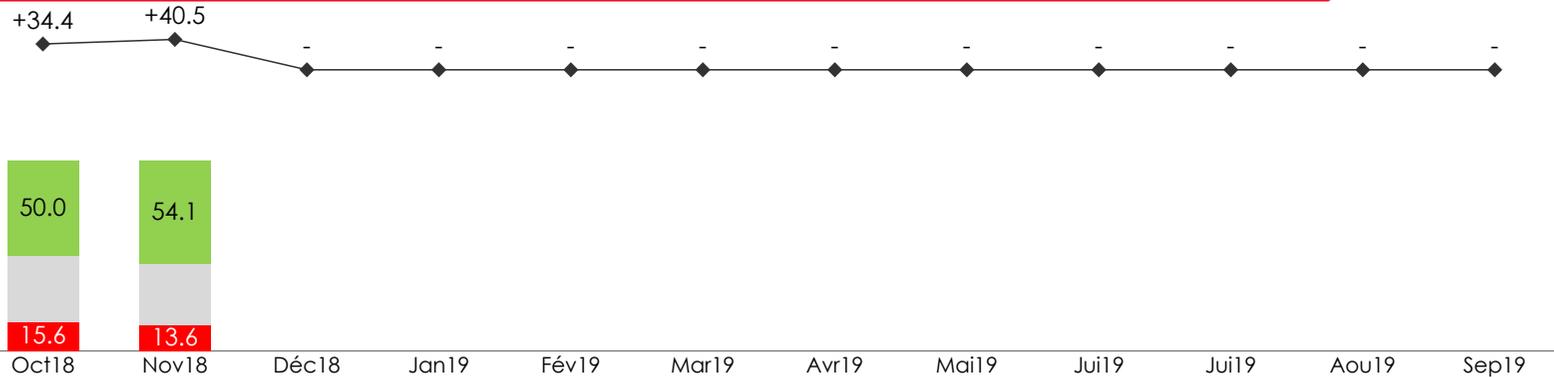
NPS (Promoteurs - Détracteurs)



Classement

41/84

■ Promoteurs (Notes 9-10)
 ■ Neutres (Notes 7-8)
 ■ Détracteurs (Notes 0-6)



	Oct18	Nov18	Déc18	Jan19	Fév19	Mar19	Avr19	Mai19	Jui19	Jui19	Aou19	Sep19
Top10	+54.6	+58.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Région	+37.6	+44.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
National	+37.3	+39.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

INDICATEURS DE PERFORMANCE DU PARCOURS CLIENT

		Nov18	Evolution	Nov17	Top 10	Région	National
Magasin	😊	8.3	➡ +0.4	7.9	8.7	8.3	8.2
Offre produits	😐	7.7	➡ -0.1	7.8	8.2	7.8	7.8
Vente		-	-	8.7	9.2	8.9	8.7
Passage caisse	😊	8.7	➡ +0.6	8.1	8.9	8.7	8.3
Retrait marchandises		-	-	7.8	-	8.7	8.3
Intention revisite		78.1%	➡ +3.7	74.4%	86.6%	80.7%	76.0%

3 AXES PRIORITAIRES POUR AMELIORER LE NPS

1 Présentation produits

2 Niveau de prix produits

3 Disponibilité produits



	Nov18	Evolution	Nov17	Top 10*	Région	National	Classement
Base répondants	74		165		696	13238	
NPS (% Promoteurs - % Détracteurs)	+40.5	↑ +9.5	+31.0	+58.6	+44.5	+39.3	41/84
Promoteurs	54.1%	↑ +6.8	47.3%	67.6%	57.3%	55.1%	
Détracteurs	13.6%	↓ -2.7	16.3%	7.1%	12.8%	15.8%	
Satisfaction globale / visite	8.4	↑ +0.3	8.1	8.9	8.5	8.2	29/84
Intention de revisite	78.1%	↑ +3.7	74.4%	86.6%	80.7	76.0	27/81
Magasin							
Satisfaction globale Magasin	8.3	↑ +0.4	7.9	8.7	8.3	8.2	27/84
Facilité à trouver le magasin	8.8	↑ +0.3	8.5	9.4	9.1	9.0	64/84
Horaires d'ouverture	8.6	↑ +0.1	8.5	9.0	8.5	8.3	31/83
Etat général magasin	8.4	↑ +0.1	8.3	8.8	8.4	8.3	26/83
Propreté et rangement magasin	8.5	↑ +0.1	8.4	8.9	8.5	8.3	26/83
Facilité à circuler	8.2	→ 0.0	8.2	8.6	8.2	8.1	31/83
Facilité à se repérer	7.7	↓ -0.1	7.8	8.4	8.0	7.9	59/84
Offre produits							
Satisfaction globale Offre Produits	7.7	↓ -0.1	7.8	8.2	7.8	7.8	52/84
Choix produits présentés	7.4	↑ +0.1	7.3	8.0	7.5	7.5	52/81
Présence dernières nouveautés	-	-	7.6	8.0	7.6	7.5	-/60
Niveau de prix	7.7	↑ +0.4	7.3	7.9	7.6	7.4	11/82
Disponibilité produits	7.4	↑ +0.3	7.1	7.8	7.1	7.1	20/83
Intérêt promotions	-	-	7.5	8.2	7.8	7.6	-/74
Présentation produits	7.8	↑ +0.1	7.7	8.3	7.9	7.8	36/82
Vente							
Taux contact vendeur	83.8%	↓ -3.5	87.3%	91.5%	83.3%	83.8%	
Taux clients souhaitant un contact vendeur	4.1%	↑ +2.3	1.8%	0.4%	2.9%	3.1%	
Base répondants	62		144		580	11089	
Satisfaction globale Vente	-	-	8.7	9.2	8.9	8.7	-/41
Rapidité à prendre en charge	-	-	8.1	8.7	8.4	8.2	-/40
Amabilité	-	-	9.0	9.2	9.1	8.8	-/40
Ecoute	-	-	8.6	9.0	8.8	8.6	-/40
Connaissance produits	-	-	8.4	8.9	8.6	8.4	-/36
Enthousiasme	-	-	8.0	8.7	8.3	8.2	-/39
Passage en caisse							
Satisfaction globale Passage Caisse	8.7	↑ +0.6	8.1	8.9	8.7	8.3	14/84
Temps attente	7.7	↓ -0.1	7.8	8.6	8.2	7.9	52/84
Accueil et amabilité	9.2	↑ +0.8	8.4	9.2	8.8	8.6	3/84
Retrait marchandises							
Taux de clients ayant retiré un produit	55.4%	↓ -0.4	55.8%	65.9%	56.5%	50.1%	
Base répondants	41		92		393	6633	
Satisfaction globale Retrait marchandises	-	-	7.8	-	8.7	8.3	-/2
Facilité à trouver le lieu	-	-	7.1	-	9.0	8.8	-/1
Accueil et amabilité du personnel	-	-	8.1	-	8.8	8.5	-/1
Rapidité retrait	-	-	7.7	-	8.4	8.0	-/2
Confort du lieu	-	-	7.1	-	8.1	7.6	-/2

Très mauvais : Notes < 6

Mauvais : Notes entre 6 et < 7

Moyen : Notes entre 7 et < 8

Bon : Notes entre 8 et < 9

Excellent : Note ≥ 9

*Moyenne des 10 meilleurs magasins par critère



	Oct18	Nov18	Déc18	Jan19	Fév19	Mar19	Avr19	Mai19	Jui19	Jui19	Aou19	Sep19
<i>Base répondants</i>	96	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NPS (% Promoteurs - % Détracteurs)	+34.4	+40.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Promoteurs</i>	50%	54.1%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
<i>Détracteurs</i>	15.6%	13.6%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
Satisfaction globale / visite	8.1	8.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intention de revisite	77.4%	78.1%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
Magasin												
Satisfaction globale Magasin	8.2	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facilité à trouver le magasin	8.6	8.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horaires d'ouverture	8.8	8.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Etat général magasin	8.4	8.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Propreté et rangement magasin	8.4	8.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facilité à circuler	8.0	8.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facilité à se repérer	8.3	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Offre produits												
Satisfaction globale Offre Produits	7.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Choix produits présentés	7.8	7.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Présence dernières nouveautés	7.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Niveau de prix	7.4	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Disponibilité produits	7.2	7.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intérêt promotions	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Présentation produits	8.0	7.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vente												
Taux contact vendeur	88.5%	83.8%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
Taux clients souhaitant un contact vendeur	1.0%	4.1%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
<i>Base répondants</i>	85	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Satisfaction globale Vente	8.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rapidité à prendre en charge	8.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amabilité	8.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ecoute	8.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Connaissance produits	8.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enthousiasme	8.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Passage en caisse												
Satisfaction globale Passage Caisse	8.3	8.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Temps attente	7.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Accueil et amabilité	8.8	9.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrait marchandises												
Taux de clients ayant retiré un produit	50.0%	55.4%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
<i>Base répondants</i>	48	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Satisfaction globale Retrait marchandises	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facilité à trouver le lieu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Accueil et amabilité du personnel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rapidité retrait	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Confort du lieu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Cumul exercice	Top 10*	Région	National
170		696	13238
+37.0	+58.6	+44.5	+39.3
51.8%	67.6%	57.3%	55.1%
14.8%	7.1%	12.8%	15.8%
8.2	8.9	8.5	8.2
77.7%	86.6%	80.7%	76.0%
8.2	8.7	8.3	8.2
8.7	9.4	9.1	9.0
8.7	9.0	8.5	8.3
8.4	8.8	8.4	8.3
8.4	8.9	8.5	8.3
8.1	8.6	8.2	8.1
8.0	8.4	8.0	7.9
7.8	8.2	7.8	7.8
7.6	8.0	7.5	7.5
7.5	8.0	7.6	7.5
7.5	7.9	7.6	7.4
7.3	7.8	7.1	7.1
7.8	8.2	7.8	7.6
7.9	8.3	7.9	7.8
86.5%	91.5%	83.3%	83.8%
2.4%	0.4%	2.9%	3.1%
147		580	11089
8.8	9.2	8.9	8.7
8.5	8.7	8.4	8.2
9.0	9.2	9.1	8.8
8.8	9.0	8.8	8.6
8.8	8.9	8.6	8.4
8.4	8.7	8.3	8.2
8.5	8.9	8.7	8.3
7.8	8.6	8.2	7.9
9.0	9.2	8.8	8.6
52.4%	65.9%	56.5%	50.1%
89		393	6633
8.3	-	8.7	8.3
7.9	-	9.0	8.8
8.2	-	8.8	8.5
8.1	-	8.4	8.0
7.8	-	8.1	7.6



Mapping de recommandation

= Segmentation des critères selon leur importance dans le niveau de recommandation globale des clients

> Comment lire le mapping ?

Forte contribution à la recommandation des clients

Axes d'amélioration

Leviers de recommandation :

Critères contribuant fortement à la recommandation des clients mais dont le niveau d'appréciation apparaît en dessous de la moyenne de l'ensemble des critères

= Critères sur lesquels il faut agir pour améliorer le niveau de recommandation

Indice de satisfaction faible

Les points forts

Leviers de recommandation :

Critères contribuant fortement à la recommandation des clients et dont le niveau d'appréciation apparaît au dessus de la moyenne de l'ensemble des critères

= Critères sur lesquels il faut être vigilant et maintenir le niveau de recommandation

Indice de satisfaction élevé

Les axes secondaires d'amélioration

Critères contribuant moins à la recommandation des clients mais dont le niveau d'appréciation apparaît en dessous de la moyenne de l'ensemble des critères

Les basiques métiers

Critères satisfaisants considérés comme des acquis, des basiques métiers : points sur lesquels il est impératif de garder de bons niveaux de satisfaction

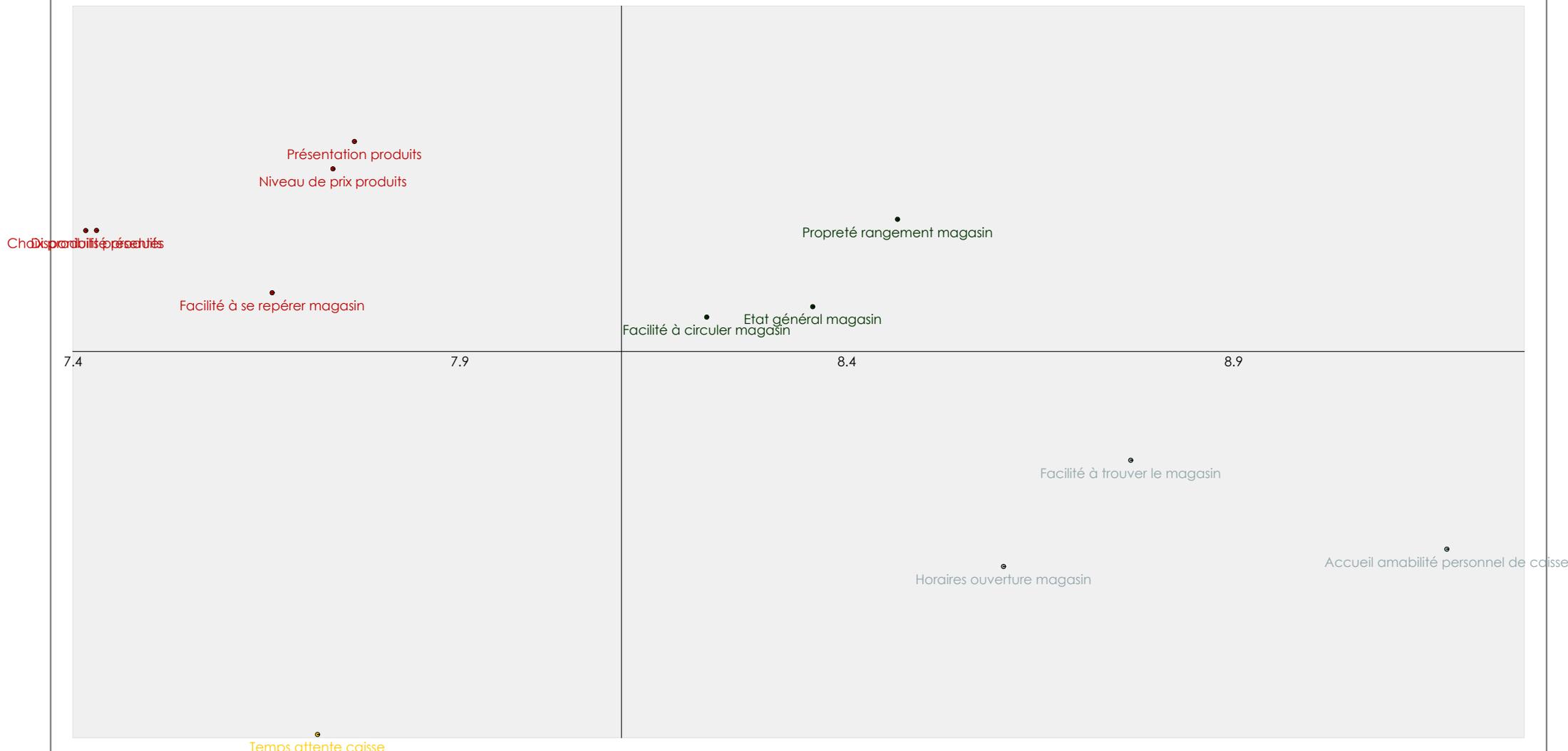
Faible contribution à la recommandation des clients



Mapping de recommandation

Axes d'amélioration

Les points forts



Axes secondaires d'amélioration

Les basiques métiers



Justifications Satisfaction / Insatisfaction

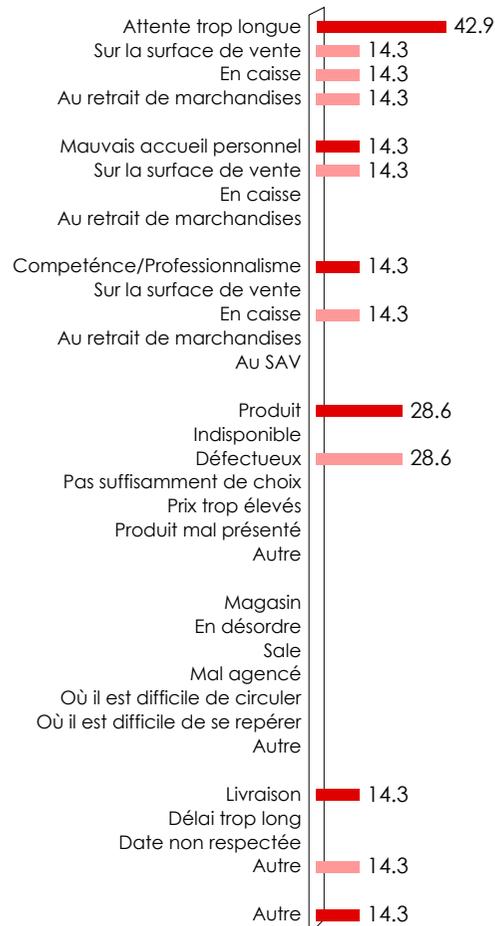


Éléments de mécontentement

(Plutôt ou Très mécontent)

Rappel question: Q1d - Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous mécontent de votre visite en magasin ?

En % sur la base de 7 clients

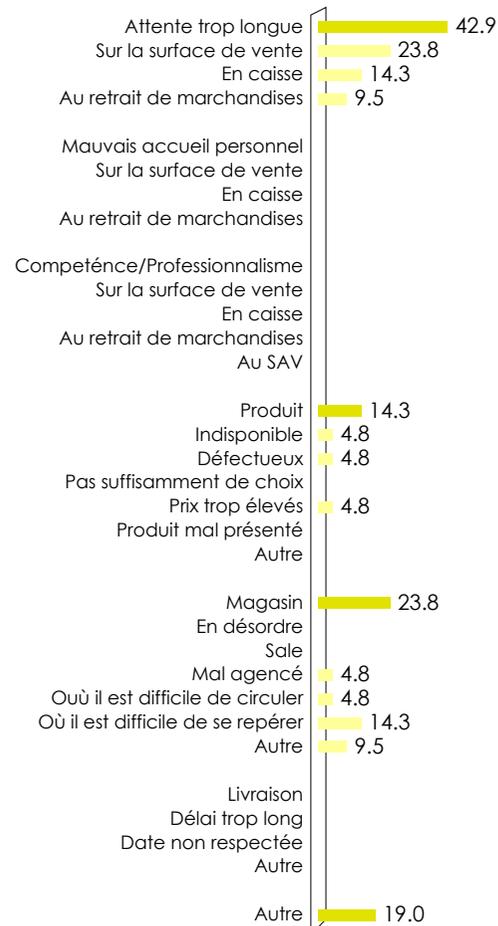


Raisons de non satisfaction totale

(Plutôt satisfait)

Rappel question: Q1c - Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas totalement satisfait de votre visite ?

En % sur la base de 21 clients

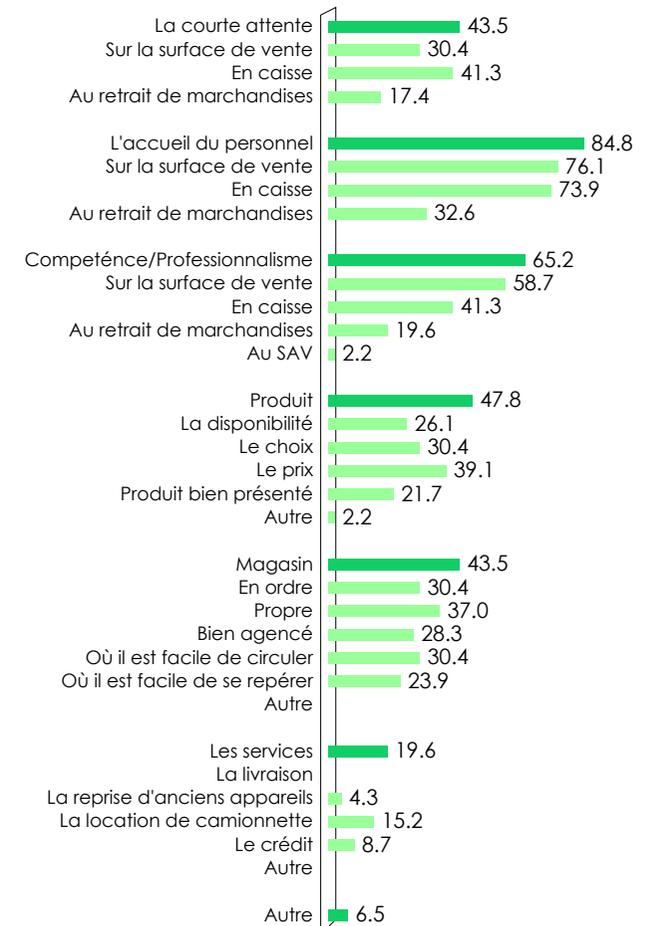


Éléments appréciés lors de la visite

(Très satisfait)

Rappel question: Q1b - Quels sont les éléments que vous avez appréciés lors de votre visite en magasin ?

En % sur la base de 46 clients



Note méthodologique

QUI SONT LES CLIENTS INTERROGÉS ?

Les clients acheteurs sur la période d'analyse, quel que soit leur univers d'achat, nous ayant communiqué leur email et nous ayant autorisé à les contacter par ce biais.

INFORMATIONS EDITION RÉSULTATS

A partir de combien de réponses sont édités les résultats ?

Les résultats sont édités à partir de 70 réponses afin d'assurer la fiabilité des résultats.

Que faire si mon magasin a moins de 70 répondants ?

La synthèse sera disponible mais seuls les résultats de votre région, du National, du Top 3 et des magasins disposant de plus de 70 répondants seront affichés. Nous vous invitons à générer une synthèse bimestrielle.

INFORMATIONS LECTURE RÉSULTATS

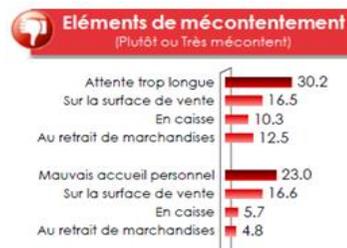
Le NPS se calcule de la manière suivante : Promoteurs (clients ayant donné une note de recommandation de 9 ou 10) – **Détracteurs** (clients ayant donné une note de recommandation comprise entre 0 et 6).

Un code couleurs vous permet d'identifier rapidement le positionnement de chaque indicateur (il existe 5 groupes : Très mauvais -> Excellent).

L'intention de revisite est le % de Oui, très certainement.

Les 3 axes prioritaires d'amélioration sont les critères qui contribuent le plus fortement à la recommandation des clients et dont la note de satisfaction apparaît déficitaires (Cf. p5 de la synthèse > mapping de recommandation).

Les résultats des **justification de la satisfaction/insatisfaction** sont détaillés selon le niveau de satisfaction globale déclarée. Les clients s'expriment d'abord sur le thème général puis précise leur satisfaction ou insatisfaction.



Exemple concernant la cible des clients mécontents : 30.2% des clients se déclarant mécontent (plutôt ou très mécontent) ont évoqué le thème de l'attente trop longue. De manière plus approfondie, 16.5% des clients mécontents ont précisé sur la surface de vente. Les clients peuvent évoquer plusieurs éléments relatifs à l'attente trop longue. La somme totale, ici (surface de vente + caisse + retrait) peut dépasser 30.2%.