

# VIE DES ENSEIGNES

## Meilleure chaîne de magasins et meilleur e-commerçant de l'année 2018/2019

Comme chaque année depuis 11 ans, les trophées « Meilleure chaîne de magasins » et « E-commerçant de l'année » ont été dévoilés pour 2018/2019, le 16 octobre dernier. Ceux-ci couvraient une quarantaine de catégories dans différents secteurs du retail. 359.000 consommateurs ont évalués 615 chaînes de magasins et sites e-commerce.

**Procos s'est associé à la démarche cette année, non pour primer telle ou telle enseigne mais dans l'objectif d'établir un « Livre blanc »** résultant de l'exploitation d'un certain nombre de questions posées au consommateur. Nous avons rédigé la préface de ce Livre Blanc dans la mesure où son contenu peut fournir aux enseignes un certain nombre d'enseignements sur des items essentiels pour leurs réflexions stratégiques.

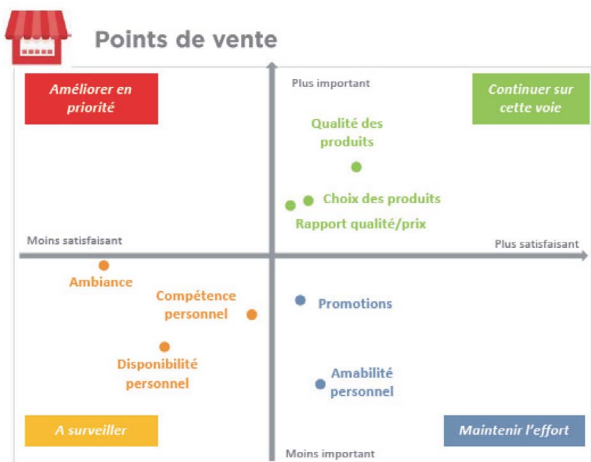
Ce document donne, par exemple, des précisions sur la manière dont les consommateurs jugent l'adaptation à leurs attentes des acteurs des différents secteurs du retail. Il donne également des éléments d'analyse comparée sur les canaux de vente magasins et web dans un même secteur...

Par ailleurs, le document indique comment le consommateur classe ses critères de choix prioritaires en point de vente, d'une part et pour le site e-commerce, d'autre part.

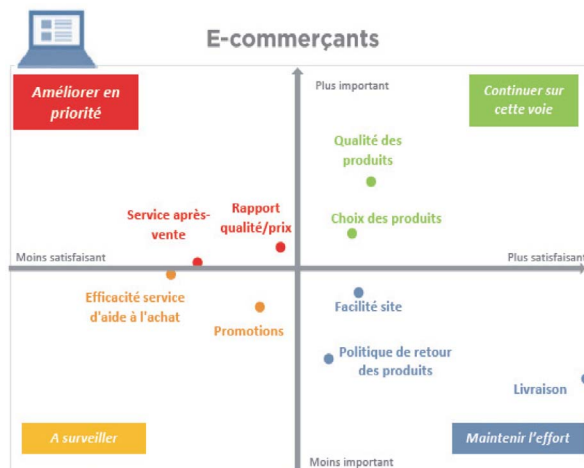


Pour les points de vente, les consommateurs classent, dans l'ordre : le rapport qualité/prix devant la qualité des produits et/ou des services proposés. Pour le e-commerce, le critère numéro un est également le rapport qualité/prix, devant les promotions et offres spéciales qui apparaissent beaucoup plus tôt dans le classement que dans le cas des points de vente.

L'exploitation des différentes informations permet de dresser les cartographies des éléments prioritaires dans les deux canaux de vente, du point de vue du consommateur, bien entendu. Ces grilles servent à déterminer les points de vigilance et d'amélioration.



Base: Échantillon points de vente (n= 339170)



Base: Échantillon e-commerçants (n= 39640)

Les NPS (Net Promoteur Score) visant à estimer la propension des clients à recommander une enseigne ou un site e-commerce sont également utilisés et font apparaître des différences sectorielles importantes.

Globalement, les points de vente obtiennent un meilleur score NPS que les sites e-commerce. Par ailleurs, dans certains secteurs, des différences importantes existent entre le NPS points de vente et le NPS sites e-commerce, notamment les services et la distribution alimentaire.

C'est l'inverse pour la restauration et l'alimentation spécialisée.

Enfin, les consommateurs ont été interrogés sur leur degré de fidélité. Les secteurs obtenant les meilleurs scores sont la beauté-santé et la restauration-alimentation spécialisée.

[Découvrez les résultats détaillés en cliquant ici.](#)

## La remise des Trophées en quelques photos



## Bravo aux 14 enseignes Procos récompensées



CAMAÏEU

claire's

DECATHLON



flunch



KIABI  
la mode à petits prix

