

COMMENT CONCEVOIR UNE ENQUETE SORTIE DE MAGASIN ?

1 Définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

Définir la part des consommateurs qui n'ont pas consommé le jour de leur visite, mais qui souhaitent réaliser un achat, et en comprendre les raisons. Définir les causes qui expliquent une différence entre l'achat réalisé par le client et l'achat qu'il pensait réaliser

2 Recherche des raisons possibles

Soit par entretien avec votre tuteur ou/et avec les conseillers de vente, soit par recherche sur Internet, soit dans les cours de certains professeurs de BTS, adaptez et améliorez l'exemple ci dessous

3 Concevoir le questionnaire

Exemple :

QUESTIONNAIRE SORTIE DE MAGASIN (2/5)

La personne sort avec un achat -----> aller à Q21

La personne sort sans achat -----> aller à Q27

IV. LA PERSONNE SORT AVEC UN ACHAT

Q21 : Qu'avez-vous acheté exactement?

<input type="checkbox"/> Chemisierunité(s)	<input type="checkbox"/> Tee-shirtunité(s)	<input type="checkbox"/> Tricotunité(s)
<input type="checkbox"/> Pantalonunité(s)	<input type="checkbox"/> Jupeunité(s)	<input type="checkbox"/> Robeunité(s)
<input type="checkbox"/> Vesteunité(s)	<input type="checkbox"/> Manteauunité(s)	<input type="checkbox"/> Petit hautunité(s)
<input type="checkbox"/> Chaussuresunité(s)	<input type="checkbox"/> Sacsunité(s)	<input type="checkbox"/> Autres accessoiresunité(s)

Q22 : VALEUR TOTALE Euro

Q23 : Avez-vous été satisfait(e) de l'attente en caisse ?

Oui Non

Q24 : Finalement, avez-vous acheté les produits que vous pensiez acheter en entrant?

Oui, exactement (aller à Q28) Oui, et même un peu plus (aller à Q25 puis à Q28) Non, pas tous (aller à Q26) Non, autre chose (aller à Q26)

Q25 : Pourquoi avez-vous acheté un peu plus que prévu? (puis aller à Q28)

J'ai profité des promotions J'ai été séduit(e) par un produit J'ai trouvé un produit coordonné
 J'ai été bien conseillé(e) A cause des différents services proposés (retouche, garantie, échange,...)

Q26 : Pourquoi n'avez-vous pas acheté tous les produits que vous pensiez acheter ? (puis aller en Q28)

Parce que :

Le style ne me plaisait pas	<input type="checkbox"/>	
La coupe ne me convenait pas	<input type="checkbox"/>	
Pas la bonne couleur	<input type="checkbox"/>	Couleur n'existe pas: <input type="checkbox"/> Couleur existe mais il n'y en a plus: <input type="checkbox"/>
Pas la bonne taille	<input type="checkbox"/>	Quelle taille cherchiez-vous ? <input type="checkbox"/> 34 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 44
Pas de bonne qualité / matière	<input type="checkbox"/>	
Manque le coordonné	<input type="checkbox"/>	
Autres: Prix trop élevés	<input type="checkbox"/>	Trop d'attente en caisse <input type="checkbox"/>
Trop de monde dans le magasin	<input type="checkbox"/>	Pas assez de temps <input type="checkbox"/>
Aucune vendeuse disponible	<input type="checkbox"/>	Trop de modèles exposés <input type="checkbox"/>
Trop d'attente en cabine	<input type="checkbox"/>	Pas de budget suffisant <input type="checkbox"/>



V. LA PERSONNE SORT SANS ACHAT

Q27: Vous n'avez apparemment pas effectué d'achat aujourd'hui, pour quelle raison? (1 réponse principale si possible)

Parce que :

Le style ne me plaisait pas	<input type="checkbox"/>		
La coupe ne me convenait pas	<input type="checkbox"/>		
Pas la bonne couleur	<input type="checkbox"/>	Couleur n'existe pas: <input type="checkbox"/>	Couleur existe mais il n'y en a plus: <input type="checkbox"/>
Pas la bonne taille	<input type="checkbox"/>	←-----+-----→	
		Quelle taille cherchiez-vous ?	<input type="checkbox"/> 34 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 44
Pas de bonne qualité / matière	<input type="checkbox"/>		
Manque le coordonné	<input type="checkbox"/>		
Autres:			
Prix trop élevés	<input type="checkbox"/>	Trop d'attente en caisse	<input type="checkbox"/>
Trop de monde dans le magasin	<input type="checkbox"/>	Pas assez de temps	<input type="checkbox"/>
Aucune vendeuse disponible	<input type="checkbox"/>	Trop de modèles exposés	<input type="checkbox"/>
Trop d'attente en cabine	<input type="checkbox"/>	Pas de budget suffisant	<input type="checkbox"/>

Questionnaire

ET

Dépouillement

4 Administration du questionnaire

En sortie du magasin, derrière les caisses

Enquête sur plusieurs jours, plusieurs heures → proportionnelle à la fréquentation

5 Stockage et traitement des données

- sous Excel (tableau + graphique)

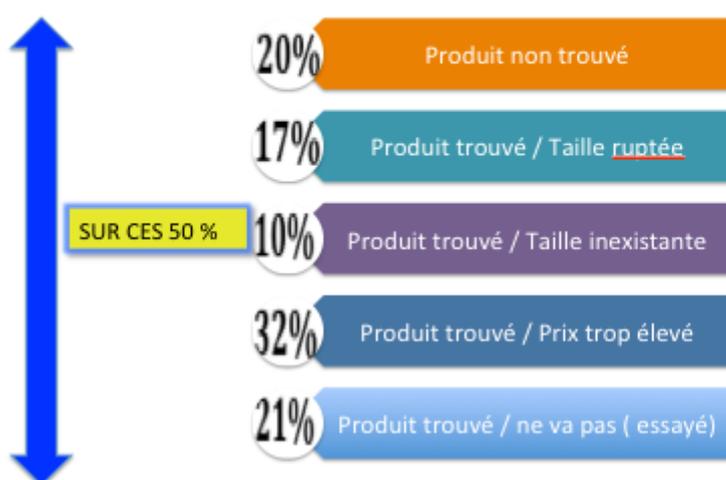
6 Analyse et préconisations

En fonction de vos résultats, que proposez-vous ?

Les causes de la non-transformation

TAUX DE TRANSFORMATION : 35 % TAUX DE NON TRANSFORMATION = 65%

SUR 65 % NON TRANSFORMÉ 50 % SOUHAITAIENT RÉALISER UN ACHAT



Lorsqu'un client ne consomme n'est pas toujours exclusivement une question de qualité de l'équipe.

