

# COMMENT CONCEVOIR UNE ENQUETE SORTIE SANS ACHAT ?

## 1 Définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

- mesurer les raisons qui poussent les clients à sortir les mains vides

## 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, rechercher les causes possibles d'une sortie sans achat. N'oubliez pas « Autres raisons »

## 3 Concevoir le questionnaire

Normalement on doit retrouver dans ce questionnaire tous les éléments du hiéroglyphe (interne)



Exemple :

**CAMAIEU**  
**Cher client votre avis nous intéresse!**

Afin de mieux vous satisfaire, l'équipe CAMAIEU met en place ce questionnaire. Nous vous remercions d'avance pour vos réponses.

Cherchez-vous un produit en particulier?  OUI  NON  
 Si oui, lequel? .....

Pour quelle(s) raison(s) ressortez-vous sans achat?  
 Cochez les cases correspondant à votre (vos) réponse(s)

« Je ne l'ai pas trouvé »  
 « Il n'y avait pas ma taille »  
 « Le produit n'était plus disponible »  
 « Le produit est trop cher, absence de promotion »  
 « Je trouve qu'il y a un manque de choix »  
 « Je n'ai pas été bien accueillie »  
 « Je n'ai pas réussi à avoir une vendeuse pour me conseiller »  
 « La vendeuse est désagréable »  
 « La vendeuse me met mal à l'aise »  
 « Il y a trop d'attente aux caisses »  
 « Le magasin n'est pas attirant, rien ne me tape à l'œil »  
 « J'ai peur de déranger les articles sur tables et cintres »  
 « Je viens seulement pour faire du repérage, du fun shopping »

Code postal.....  
 Commune.....

Causes du non achat	No. cit.	Fréq.
Vous n'avez pas trouvé le produit que vous souhaitiez?	31	25,8%
Aucun produit n'a attiré votre attention?	10	8,3%
Vous n'avez pas trouvé votre taille?	12	10,0%
Le produit n'était plus en stock?	8	6,7%
Il n'y avait pas de vendeur pour vous renseigner?	1	0,8%
Le prix était trop élevé?	10	8,3%
Vous avez effectué une simple visite?	29	24,2%
Vous comparez les prix?	6	5,0%
Autre?	13	10,8%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

- 15 : Produit mis de côté
- 28 : CV + lettre de motivation
- 56 : Particulier qui ne correspond pas à ce qu'il voulait
- 57 : Produit mis de côté
- 58 : La couleur des chaussures ne lui plaisait pas finalement
- 59 : Il n'y a pas la marque Kaporal
- 60 : Robe qui ballée trop petit
- 87 : Le pantalon ne lui allait pas finalement
- 88 : A effectué un échange
- 88 : A effectué un échange
- 90 : Produit mis de côté
- 119 : Produit mis de côté
- 120 : Particulier trop long

Questionnaire

ET

Dépouillement

## 4 Administration du questionnaire

En sortie du magasin, derrière les caisses, demandez au client (qui n'en est pas un !), pour quelles raisons principales il sort sans avoir effectué un achat

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

Certains étudiants peuvent pousser leur analyse. En effet s'ils connaissent le nbre de clients encartés (voir SIC) et leur % alors ils pourront estimer le nbre TOTAL de clients. Multiplié par le taux de SSA et multiplié par le Panier Moyen et X par la fréquence d'achat alors ils pourront estimer « l'évasion » de CA



Ils pourront conclure que si nous réduisons de 1% le taux de SSA cela nous permettez d'augmenter le CA de ?

### **5 Stockage et traitement des données**

- sous Excel (tableau + graphique)

### **6 Analyse et préconisations**

En fonction de vos résultats, que proposez-vous ?

