

QUESTIONNAIRE GENERAL – CLIENT MYSTERE CASTORAMA VAGUE 1 2017 : du 29 mars au 12 avril

Agrafer les tickets de caisse sur cette première page

Nom du CLIENT MYSTERE : _____

Magasin audité : _____

DATE DE VISITE : /_____/_____/ 2017 HEURE DE VISITE : /_____/ H /_____/

NUMERO DU MAGASIN : /_____/

PLAN

ABORDS EXTERIEURS DU POINT DE VENTE

- Parking
- Façade

SAS ET ENTREE DU MAGASIN

- Agent de sécurité
- SAS d'entrée
- Les dépliants
- Toilettes
- Les espaces services/ les services

DANS LE MAGASIN LUI-MEME (Après les portillons)

- o Environnement du magasin
- o **RAYON 1 : VENTE ASSISTEE AVEC DEVIS (à adapter)**
 - Environnement du rayon
 - Saluer et orienter
 - Aider et renseigner
 - Proposer et établir un devis
 - Prendre congé
 - Orienter vers un autre rayon
- o **RAYON 2 : LIBRE SERVICE (à adapter)**
 - Environnement du rayon
 - Le client reste 3 minutes dans le rayon :**
 - Le vendeur vient voir le client spontanément ou sinon c'est le client qui va voir/chercher un vendeur après 3 minutes dans le rayon en question
 - Saluer le client pour l'aider et le renseigner
 - Le renseigner/l'orienter
 - Prendre congé

PASSAGE EN CAISSE

ZRM (Scénario 3 uniquement)

RELEVÉ DE PLV

RESSENTI CLIENT

REMBOURSEMENT DU PRODUIT ACHETE EN VISITE 1

RELANCE TELEPHONIQUE (après 10 jours) pour les devis

ABORDS EXTERIEURS DU POINT DE VENTE		
Parking		
Q1	Le parking vous semble-t-il propre (<i>pas de tas de mégots, ni de papier, ni de vieux carton, les poubelles vidées, etc.</i>)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 97 <input type="checkbox"/> Pas de parking / parking partagé entre plusieurs magasins (<i>si Q1=97, aller en Q6bis</i>)
Q2	<p>L'affichage 4x3 est-il en bon état et approprié ? Si affichage, doit au moins être affiché la communication du prix</p>  <p>Peuvent être affichés aussi simultanément en plus de l'opération, la carte de fidélité et l'opération commerciale « Anniversaire »</p>  <p>Sont aussi affichés et en bon état</p> <p>La carte de fidélité</p> <p>L'opération « Anniversaire »</p> <p>Vous devez voir uniquement une des 3 affiches ci-dessus</p> <p>Absence d'autres affichages que les 3 affichages présentés ci-dessus</p> <p><i>Exemple d'autres affichage d'opérations non conformes (si le magasin présente l'une de ces affiches ci-dessous, cochez NON)</i></p> 	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p><input type="checkbox"/> pas de 4x3 sur le parking</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>pas de point</i>)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>pas de point</i>)</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>
Q4	Les espaces verts sont-ils bien entretenus (<i>gazon tondu, propre, etc.</i>)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 97 <input type="checkbox"/> NC
Q5	Les expositions sur les abords du magasin sont-elles bien entretenues (<i>propres, bien montés</i>) avec un bon affichage prix	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 97 <input type="checkbox"/> NC

<p>Q6</p>	<p>Présence de caddies à disposition sur le parking (cf photos)</p>    <p>(pour les magasins parisiens : Clichy, Nation, la Défense, Flandres, Grenelle)</p> <p>Q6bis</p> <p>Filter : si Q1=97 : Si pas de parking, présence de caddies à proximité de l'entrée du magasin et/ou au dans le magasin</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>
<p>Q7</p>	<p>Présence de chariots charges lourdes sur le parking (cf photo)</p>  <p>Q7bis</p> <p>Filter : si Q1=97 : Si pas de parking, présence de chariots charge lourdes à proximité de l'entrée du magasin et/ou au dans le magasin</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p><i>pas de point uniquement pour les magasins parisiens : Clichy, Nation, la Défense, Flandres, Grenelle)</i></p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p><i>pas de point uniquement pour les magasins parisiens : Clichy, Nation, la Défense, Flandres, Grenelle)</i></p>
<p>Q8</p>	<p>Présence de chariots sur le parking (hors chariots charges lourdes) (cf photo)</p>  <p>Q8bis</p> <p>Filter : si Q1=97 : Si pas de parking, présence de chariots à proximité de l'entrée du magasin et/ou au dans le magasin</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p><i>pas de point uniquement pour les magasins parisiens : Clichy, Nation, la Défense, Flandres, Grenelle)</i></p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p><i>pas de point uniquement pour les magasins parisiens : Clichy, Nation, la Défense, Flandres, Grenelle)</i></p>
<p>Q9</p>	<p>Les caddies et chariots sont-ils propres ?</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>
<p>Q10</p>	<p>Les caddies et chariots vous semblent-ils en état de fonctionnement apparent ?</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>

Façade		
Q11	La façade du magasin est propre et en bon état (peinture non écaillée, enseigne propre, aucune lettre manquante, vitres propres, pas de reste d'affiches collées)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 97 <input type="checkbox"/> pas de façade
Q12	<p>a. Absence sur la façade d'un affichage d'une autre opération que « anniversaire » ou communication des prix</p> <p><u>Les affichages de l'affichage de « ANNIVERSAIRE » et « communication des prix »</u></p> 	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> 97 pas d'extérieur/ de façade extérieure
Q13	Les jours et horaires d'ouverture sont visibles avant d'entrer dans le magasin	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
SAS ET ENTREE DU MAGASIN (AVANT LES PORTILLONS)		
Q14	<p>Avez-vous croisé un agent de sécurité ?</p> <p>Filter : Q14=OUI, si NON, aller en Q16</p> <p>a- la tenue est-elle propre et soignée ?</p> <p>b- vous a dit bonjour ?</p> <p>Filter : Q14b=OUI, si NON, aller en Q15</p> <p>c- vous regarde en vous disant bonjour ?</p> <p>d- vous sourit en vous disant bonjour ?</p> <p>e- a complété le bonjour par « Madame /Monsieur » ?</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p>
Q15	<p>A votre sortie :</p> <p>vous a dit au revoir ?</p> <p>Filter : Q15=OUI, si NON, aller en Q16</p> <p>a – vous regarde en vous disant au revoir ?</p> <p>b- vous sourit en vous disant au revoir ?</p> <p>c –a complété le au revoir par « Madame /Monsieur » ?</p> <p>d – a complété le au revoir par une phrase de personnalisation du type « merci et à bientôt », etc.</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p>
Q16	Le sas et l'entrée du magasin sont propres (absence de mégot, de papier, de carton, pas de trace de doigts ou de poussière sur les vitres, absence d'affiches parasites : anciennes opérations commerciales ou manifestations locales)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

Q17	Présence et visibilité d'un affichage indiquant l'implantation des secteurs du magasin ou de plans mis à disposition, dans le sas ou à l'entrée du magasin	0 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	<i>(pas de point)</i>
Q18	Présence et visibilité du dépliant de l'opération commerciale de « ANNIVERSAIRE »	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	
				
Q19	Le SAS est-il inspirant ?	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	97 <input type="checkbox"/> Pas de SAS
Q20	<p>a. Le SAS / l'entrée du magasin vous donne-t-il envie d'entrer ?</p> <p>b. Pourquoi ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	

Les toilettes				
Q20c	Le magasin dispose-t-il de toilettes ?	0 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	<i>(pas de point)</i> si NON, aller en Q23, si OUI, aller en Q21
Q21	a – Avez-vous trouvé facilement les toilettes (visible) ?	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	
	a_2 – Les toilettes sont accessibles	0 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	<i>(pas de point)</i> (si non, aller en Q23)
	b- Les toilettes sont propres et en état de fonctionnement (ex : la chasse d'eau fonctionne)	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	
	c – L'équipement des toilettes est complet et en état de marche (papier toilette, savon, dispositif sèche mains)	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON	

Les services/ les espaces services		
Q23	<p>Les espaces suivants sont facilement repérables (que ce soit l'espace physique en tant que tel ou un balisage) – Entre le moment où vous avez garé votre voiture et le 1^{er} rayon.</p> <p>A – L'accueil</p> <p>b – Le SAV (Service Après-Vente)</p> <p>c – La ZRM (Zone de retrait marchandises) – (si le magasin en a une)</p> <p>d – Le retour marchandises</p> <p>e- Le Casto Drive (si le magasin propose ce service)</p> <p>f- La cour des matériaux (si le magasin propose ce service)</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point) 97 <input type="checkbox"/> NC</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point) 97 <input type="checkbox"/> NC</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point) 97 <input type="checkbox"/> NC</p>
Q24	<p>Les services suivants sont facilement repérables (que ce soit l'espace physique en tant que tel ou un balisage)</p> <p>a – La livraison à domicile</p> <p>b – La location de camionnette</p> <p>c – La pose</p> <p>d – La carte de fidélité</p> <p>e- Les Casto stages (si le magasin propose ce service, aller en Q suivante)</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point) 97 <input type="checkbox"/> NC</p>
Q25	<p>Filter : si Q24e=OUI, si NON, aller en Q26 Si le magasin propose les castostages : Avez-vous vu le planning des casto stages ?</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p>

DANS LE MAGASIN LUI-MEME (après avoir passé les portillons)		
Q26	Présence de paniers (cf photo) 	0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)
Q27	Filter : si Q26=OUI, si NON, aller en Q28 Ces paniers bloquent-elles la circulation ?	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q28	La température dans le magasin vous paraît correcte	0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)
Q29	Filter : si Q28=NON, si OUI, aller en Q30 La température vous paraît	0 <input type="checkbox"/> Trop élevée (pas de point) 0 <input type="checkbox"/> Trop basse
Q30	L'éclairage dans le magasin vous paraît adapté	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q31	L'ambiance sonore dans le magasin vous paraît adaptée	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (trop forte) 0 <input type="checkbox"/> Pas d'ambiance sonore
Q32	a. L'ambiance générale du magasin vous donne envie de rester et de découvrir ce magasin. b. Merci de justifier votre réponse _____ _____ _____ _____	10 <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord 5 <input type="checkbox"/> Plutôt d'accord 2 <input type="checkbox"/> Plutôt pas d'accord 0 <input type="checkbox"/> Pas du tout d'accord

Enquêteur : Vous vous dirigez vers le rayon qui vous concerne. (cf scénario)		
Q33	a. La circulation dans le magasin pour arriver jusqu'au rayon qui vous concerne vous semble facile. Si Plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord b. Merci de justifier votre réponse _____ _____ _____ _____	10 <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord 5 <input type="checkbox"/> Plutôt d'accord 2 <input type="checkbox"/> Plutôt pas d'accord 0 <input type="checkbox"/> Pas du tout d'accord

RAYON 1 VENTE ASSISTEE

Environnement du rayon

Enquêteur : Vous vous rendez dans le rayon en question (cf scénario)

Q34	Avez-vous trouvé facilement le rayon souhaité ? (<i>visibilité du rayon</i>) Merci de justifier votre réponse _____ _____ _____	2 <input type="checkbox"/> Très facilement 1 <input type="checkbox"/> Facilement 0 <input type="checkbox"/> Plutôt difficilement 0 <input type="checkbox"/> Très difficilement
Q35	Présence dans les allées de produits gênant la circulation (ex. : cartons à ne pas confondre avec les boxes de produits ou les panières)	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q36	Présence de produits sans prix (<i>dans l'espace des produits qui vous concerne</i>)	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q37	Présence d'au moins une affichette produit (10x15cm ou 30x40cm) dans l'allée dans laquelle vous vous êtes rendue avec date ou sans date . Si date : les dates communiquées doivent être les bonnes 	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q38	Filter : si Q37= OUI, si NON, aller en Q39 a - Sont-elles facilement visibles ? b - Sont-elles propres et en bon état ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q39	Dans cette allée, avez-vous vu un affichage présentant au moins un avantage de la carte de fidélité ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

SALUER ET ORENER

Enquêteur : Vous avez un projet (cf scénario) et vous cherchez un vendeur pour vous aider et réaliser un devis

Q40	Si vous avez croisé des vendeurs, vous ont-ils adressé un signe de bienvenue ? (<i>vous regarde et vous sourit en vous disant bonjour Madame, bonjour Monsieur</i>)	10 <input type="checkbox"/> Oui, tous 7 <input type="checkbox"/> Oui, en majorité 3 <input type="checkbox"/> Oui, un d'entre eux 0 <input type="checkbox"/> Non, aucun <input type="checkbox"/> Pas de vendeur croisé
Q41	Temps entre l'arrivée dans le rayon et le premier contact accueil avec un vendeur (<i>ce contact peut être un signe de bienvenue, un contact visuel, un sourire</i>)	3 <input type="checkbox"/> <30 secondes 2 <input type="checkbox"/> entre 30 secondes et 2 minutes 1 <input type="checkbox"/> entre 2 et 5 minutes 0 <input type="checkbox"/> < 5 minutes
Q42	Le point conseil info est visible	0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>pas de point</i>)
Q43	Une fois que le vendeur a fini avec le client précédent, vous aborde-t-il spontanément ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 97 <input type="checkbox"/> Pas de vendeur dans le rayon (aller en Q46 si Non ou NC)
Q44	Est-ce le vendeur du rayon ? Filter : si Q44=OUI, aller en Q47, si Non, aller en Q45	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

Q45	Si ce n'est pas le vendeur du rayon que fait-il ?	<p><i>Pas de point</i></p> <p>0 <input type="checkbox"/> il vous conduit jusqu'au vendeur du rayon en question</p> <p>0 <input type="checkbox"/> il vous renseigne quand même</p> <p>0 <input type="checkbox"/> il appelle un des vendeurs du rayon qui vous intéresse</p> <p>0 <input type="checkbox"/> il vous indique précisément où trouver le vendeur du rayon en question</p> <p>0 <input type="checkbox"/> il vous invite à aller à l'accueil du magasin</p> <p>0 <input type="checkbox"/> il vous répond simplement que ce n'est pas son rayon et vous laisse vous débrouiller seul</p> <p><input type="checkbox"/> autre (merci de préciser) : _____</p>
-----	---	---

Aucun vendeur n'est dans le rayon ou à proximité

Q46	<p>Filter : si Q43=NON ou qu'il n'y a pas de vendeur dans le rayon</p> <p>Vous avez du vous rendre au point conseil info ou à l'accueil pour le faire appeler</p> <p>a - avez-vous pu avoir un vendeur ?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>aller en Q46c puis en Q74</i>)</p> <p>Filter : si Q46a=OUI, si NON, aller en Q46c</p> <p>Q46b- comment avez-vous fait ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Filter : si Q46a=NON</p> <p>c- Pourquoi ? Que s'est-il passé ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
-----	--	--

A présent, un vendeur est avec vous		
Q47	Temps d'attente entre votre arrivée dans le rayon et le moment où le vendeur prend contact avec vous	/_____/ minutes
Q48	Le vendeur vous dit-il bonjour ? <i>Filter : si Q48=OUI, sinon, aller en Q49</i>	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
	a – vous regarde en vous disant bonjour ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
	b – vous sourit en vous disant bonjour ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
	c – a complété le bonjour par « Madame /Monsieur » ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
	d – a complété le bonjour par une phrase de personnalisation du type « Que recherchez-vous ? », « Comment je peux vous aider ? », « Comment je peux vous être utile ? »	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q49	Le vendeur est souriant	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q50	Le vendeur est disponible, vous n'avez pas le sentiment de le déranger, vous avez le sentiment d'être bien accueilli	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q51	La tenue du vendeur est reconnaissable comme étant un vendeur et elle est propre et soignée	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

Aider et renseigner – Découvrir le client et ses besoins		
Enquêteur Scénario 1 : " Bonjour, je désirerais de la peinture ". Dans un premier temps, vous dites uniquement cela au vendeur.		
Q52	Le vendeur vous questionne sur : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour mettre où ? murs ? Plafonds ? radiateurs ? meubles ? <i>(réponse : murs de la salle de jeux pour mes filles qui se trouve dans les combles)</i> ▪ Quel est le revêtement existant ? <i>(il y a déjà une vieille peinture jaune)</i> ▪ Avec quelle peinture ? Quel aspect désirez-vous ? mat, satin, brillant ? <i>(réponse : satin)</i> ▪ Quelle couleur souhaitez-vous ? <i>(réponse : rose clair)</i> ▪ Lessivable ? -le vendeur doit proposer du satin <i>(Le vendeur peut proposer en machine à teinter du mat ou du satin mais si le client recherche quelque chose de plutôt lessivable et résistant il vaut mieux conseiller du satin)</i> <i>(réponse : oui, lessivable)</i> ▪ Quelle qualité ? <i>(réponse : bonne qualité)</i> ▪ Quelle est la dimension de la surface à couvrir <i>(réponse : 40m²)</i> ▪ Quel est votre niveau de bricolage ? <i>(réponse : j'ai déjà fait de la peinture)</i> ▪ Avez-vous le matériel nécessaire pour peindre <i>(réponse : non)</i> ▪ Quel est votre budget ? <i>(réponse : pas de contraintes de budget)</i> ▪ Questionnement sur le projet global ? <i>(réponse : le projet est de repeindre la pièce)</i> ▪ Le vendeur vous oriente-t-il vers la machine à teinter Tollens ? 	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

	<p><i>dans le salon sans poêle à bois)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quelles sont les dimensions de la surface à couvrir ? <i>(L.4.15 x H2.30M)</i> ▪ Quel est l'état de vos murs ? <i>(les modèles en plâtre sont réservés à décorer l'intérieur, sachant qu'ils ne pourront être posés que sur un mur lisse, sain et propre et non sur du papier peint, pas assez résistant.) (oui, mur lisse en bon état)</i> ▪ Avez-vous une idée de la couleur que vous souhaitez ? quels matériaux souhaitez-vous imiter ? <i>(pierre naturelle clair)</i> ▪ Quel est votre budget ? <i>(moins de 20€ du m²)</i> ▪ Quel est votre niveau de bricolage ? <i>(novice)</i> ▪ Préférez-vous des plaquettes de parement avec joint ou sans joint ? <i>(sans joint)</i> ▪ Question sur le projet global ? ▪ Le vendeur donne-t-il des conseils sur la pose ? <i>(ex : pour un rendu naturel, poser les plaquettes en quinconce/ Mélanger les plaquettes avant la pose// vérifier que le support est sec, propre et non friable// éliminez les traces de colle à l'éponge humide fréquemment rincé, etc.)</i> 	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>
--	---	---

Aider et renseigner – Découvrir le client et ses besoins

Enquêteur Scénario 5 : "Bonjour, je désirerais **une alarme de maison (en sachant que j'ai un chien)**". Dans un premier temps, vous dites uniquement cela au vendeur.

Q52	<p>Le vendeur vous questionne sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Combien de pièces avez-vous ? où souhaitez-vous installez des détecteurs ? <i>(porte d'entrée, fenêtres, dans l'entrée, le salon, dans le couloir de l'étage)</i> * La surface de pose est-elle en bon état ? <i>(oui)</i> * Pour quel usage ? <i>(alarme – sécuriser ma maison)</i> * Budget ? <i>(1200€)</i> * Quel est votre niveau de bricolage ? <i>(novice)</i> * Question sur le projet global ? le client a-t-il d'autres projets ? (exemple: changement portes, fenêtres, etc.) – <i>(non)</i> * Le vendeur vous donne-t-il au moins un conseil sur la pose ? <i>(exemples : le boîtier à installer près d'une prise téléphonique// les détecteurs à poser à chaque porte ou fenêtre vulnérables// si la fenêtre est en PVC il ne faut pas les percer mais utiliser du double face// les détecteurs de mouvement à installer le plus haut possible : à 2.30m du sol pour une protection optimale, etc.)</i> * Comment le client doit-il interagir avec son alarme ? Télécommande, clavier à touche, téléphone fixe, smartphone, ordinateur, tablette, ... ? <i>(smartphone + clavier à touche, le vendeur doit donc proposer le clavier de contrôle à écran LCD)</i> * Souhaite-t-il piloter son alarme à distance ou uniquement en local ? <i>(à distance)</i> * Comment le client souhaite-t-il être prévenu en cas d'intrusion ou de dysfonctionnement ? * Souhaite-t-il prendre un système de vidéosurveillance ? <i>(oui donc le vendeur devra proposer la caméra de video surveillance)</i> * Souhaite-t-il prendre un abonnement ? <i>(oui, solution tranquillité)</i> * Dispose-t-il d'un accès internet à son domicile ? <i>(oui)</i> * Le vendeur vous parle de la box ou de ses composantes (centrale, télécommande, détecteurs et sirène extérieure) Consigne enquêteur : cocher oui si le vendeur vous parle soit de la box soit de toutes ses composantes 	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>
-----	---	--

Q53	Le vendeur vous écoute avec attention	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
-----	---------------------------------------	---

Aider et renseigner - Reformuler les besoins

Q54	Le vendeur reformule-t-il votre besoin ? (« Si je vous ai bien compris... »)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q55	Le vendeur se déplace-t-il avec vous pour vous montrer les produits ?	10 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Argumenter les propositions		
Q56	Le vendeur vous parle-t-il des avantages des produits ? Met-il en valeur le produit ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q57	Vous fait-il toucher ou manipuler le produit ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q58 scénario 1 peinture	<p>Vous parle-t-il des produits complémentaires indispensables ?</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <input type="checkbox"/>  Adhésif/Ruban de masquage </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <input type="checkbox"/> <div style="display: flex; align-items: center; margin-right: 10px;">   </div> Rouleau ou pinceau </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input type="checkbox"/>  Bâche plastique </div> </div>	<p>5 <input type="checkbox"/> Tous les produits complémentaires indispensables</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Au moins un produit complémentaire indispensable</p> <p>0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire indispensable</p>

Q58 scénario 2 Sol pvc	<p>Vous parle-t-il des produits complémentaires indispensables ?</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> cales de dilatation</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> cutter</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> plinthe</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> barre de seuil</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> mètre/ équerre</div> </div>	<p>5 <input type="checkbox"/> Tous les produits complémentaires indispensables</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Au moins un produit complémentaire indispensable</p> <p>0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire indispensable</p>
---------------------------------	---	--

Q58 scénario 3 Meuble de rangement	<p>Vous parle-t-il des produits complémentaires indispensables ?</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div style="margin-bottom: 10px;"> <input type="checkbox"/>  lot de 2 tablettes blanches </div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> Des boîtes de rangement ? des bacs ?</div> </div>	<p>5 <input type="checkbox"/> Tous les produits complémentaires indispensables</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Au moins un produit complémentaire indispensable</p> <p>0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire indispensable</p>
---	--	--

Q58 scénario 4 Plaquette de parement	<p>Vous parle-t-il des produits complémentaires indispensables ?</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> le vendeur propose –t-il 10% de plus de la surface à couvrir (pour compenser la chute des découpes) ?</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> colle en poudre (pour poser les plaquettes de parement)</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> auge</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> spatule crantée (pour poser la colle)</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> maillet caoutchouc (pour parfaire l'adhérence)</div> </div>	<p>5 <input type="checkbox"/> Tous les produits complémentaires indispensables</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Au moins un produit complémentaire indispensable</p> <p>0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire indispensable</p>
---	--	--

Q58 scénario 5 alarme	<p>Vous parle-t-il des produits complémentaires indispensables ?</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> Détecteur d'ouverture d'alarme porte et fenêtre supplémentaire</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> détecteur de mouvement compatible animaux supplémentaire</div> <div style="margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/> télécommande supplémentaire</div> </div>	<p>5 <input type="checkbox"/> Tous les produits complémentaires indispensables</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Au moins un produit complémentaire indispensable</p> <p>0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire indispensable</p>
--------------------------------	--	--

	<input type="checkbox"/> clavier de contrôle à écran LCD <input type="checkbox"/> caméra de vidéosurveillance <input type="checkbox"/> lot de 3 prises télécommandé pour effectuer de la simulation de présence	
<p>Q59 Scénario 1 peinture</p>	<p>Vous parle-t-il d'autres produits complémentaires ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>  Enduit de rebouchage <input type="checkbox"/>  Enduit de lissage <input type="checkbox"/>  Abrasif - Papier à poncer <input type="checkbox"/>  Eponge <input type="checkbox"/>  Couteau à enduire fin <input type="checkbox"/>  Couteau à enduire large <input type="checkbox"/>  Grattoir triangulaire <input type="checkbox"/>  Bac à canelure/ de peinture <input type="checkbox"/>  Sous-couche <input type="checkbox"/>  Mélangeur à peinture <input type="checkbox"/>  Combinaison de peinture <input type="checkbox"/>  Gants de peintre <p><input type="checkbox"/> les autres produits complémentaires, en lien avec son projet (précisez, PROG : ajouter plusieurs champs ouverts)</p>	<p>5 <input type="checkbox"/> Au moins 5 produits complémentaires 1 <input type="checkbox"/> Au moins 1 produit complémentaire 0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire indispensable</p>
<p>Q59 Scénario 2 Sol PVC</p>	<p>Vous parle-t-il d'autres produits complémentaires ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> maillet caoutchouc <input type="checkbox"/> copieur de profil (pour prendre les mesures de la découpe des tuyaux, du pas de la porte, etc.) <input type="checkbox"/> ragréage sol intérieur (nécessaire si la largeur des joints de l'ancien carrelage sont > 3mm de large et > 1 mm de profondeur) 	<p>5 <input type="checkbox"/> Au moins 5 produits complémentaires 1 <input type="checkbox"/> Au moins 1 produit complémentaire 0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire</p>

	<input type="checkbox"/> scie circulaire ou scie à métaux (pour couper les barre de seuil) <input type="checkbox"/> boîte à onglet (pour couper les ¼ de rond) <input type="checkbox"/> tir lames <input type="checkbox"/> cales à frapper <input type="checkbox"/> ou un kit de pose pour le sol (comprenant les cales de dilatation, tir lames et cales à frapper) (si le vendeur propose ce kit, ne pas cocher l'item spécifique tir lames et cales à frapper) <input type="checkbox"/> les autres produits complémentaires, en lien avec son projet sol (précisez) PROG : ajouter plusieurs champs ouverts)	
Q59 Scénario 3 Meuble de rangement	Pas de Q59 scénario 3	
Q59 Scénario 4 Plaquette de parement	<p>Vous parle-t-il d'autres produits complémentaires ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ truelle ▪ meuleuse d'angle équipée d'un disque diamanté ou coupe-carreaux à eau (pour les découpes des plaquettes de parement) ▪ gants ▪ râpe ou un grattoir (pour gratter les petites irrégularités sur le dos des plaquettes) ▪ éponge (pour éliminer les traces de colle) ▪ Mètre ▪ règle de maçon ▪ niveau à bulle ▪ tréteau + planche martyr (pour les découpes) ou un établi ▪ scie trépan/ cloche (pour la découpe des prises et interrupteurs) ▪ Autres produits en lien avec son projet, (précisez) PROG : ajouter plusieurs champs ouverts) 	5 <input type="checkbox"/> Au moins 5 produits complémentaires 1 <input type="checkbox"/> Au moins 1 produit complémentaire 0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire
Q59 Scénario 5 Alarme	<p>Vous parle-t-il d'autres produits complémentaires ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un mètre ▪ Un tournevis cruciforme ▪ Un petit tournevis plat ▪ Une perceuse ▪ Un foret en béton ▪ Un escabeau ▪ Des piles ▪ Autres produits en lien avec son alarme (exemple : les accessoires blyssbox, précisez PROG : ajouter plusieurs champs ouverts) 	5 <input type="checkbox"/> Au moins 5 produits complémentaires 1 <input type="checkbox"/> Au moins 1 produit complémentaire 0 <input type="checkbox"/> Aucun produit complémentaire
Q60 Q60_1	<p>Vous parle-t-il de la carte de fidélité ?</p> <p>Vous parle-t-il des services CASTORAMA en rapport avec le produit recherché ? (garantie SAV, échange, livraison, financement,...)</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (1 point si au moins un service proposé)</p>
	<p>Filtre : si Q60_1=OUI</p> <p>Q60a. Lesquels ?</p> <p>a – garantie SAV (tous scénarii) b – échange – remboursement (tous scénarii) c – livraison à domicile (scénario 2, 4) e – financement (scénario 2, 4, 5) f – pose (scénario 1, 2, 4, 5) g – location de camionnette (scénario 2, 4)</p>	

- h – casto stages (si le magasin le propose) **(tous scénarii)**
- i – les vidéos / tutos en ligne (youtube, etc.) **(scénario 1, 2, 4, 5)**
- i - autre (à préciser : _____)

Filtre : si Q60=OUI, si NON, aller en Q60b3

Q60b. S'il vous parle de la carte de fidélité :

Le vendeur vous présente-t-il au moins l'un des avantages de la carte

1 OUI 0 NON

Q60b2. S'il vous parle de la carte de fidélité :

Le vendeur vous informe que la carte Castorama est payante

1 OUI 0 NON

Filtre : uniquement scénario 2 et 5

Q60b3. Vous demandez au vendeur quelles solutions il peut vous proposer pour la pose du sol PVC ? (hors score)

Le vendeur vous propose

0 Une solution de pose Castorama castostage... 0 Une solution pédagogique (lien internet,

0 Il n'y a aucune solution

Filtre : uniquement scénario 2 et 5

Q60b4. Le vendeur vous explique-t-il le service pose (le prix estimatif, la pré-visite, le leaflet/pochette) ou vous met-il en relation avec le service pose ? (hors score)

0 Oui, il m'explique le service pose

0 Oui, il me met en relation avec le service pose

0 Non

<p>Q61_a scénario 4 Plaquettes de parement (castorama et Leroy merlin) + sol PVC (Leroy Merlin)</p>	<p>A la fin de l'entretien, vous dites au vendeur que vous êtes intéressé par le produit (selon scénario) mais que vous avez vu le même produit moins cher chez Leroy Merlin. Le vendeur accepte-t-il de s'aligner ? (pas de point)</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> Le vendeur s'aligne (aller en Q61-b) 0 <input type="checkbox"/> Le vendeur doit demander (aller en Q61) 0 <input type="checkbox"/> Le vendeur dit qu'il ne peut rien faire (aller en Q61)</p>
<p>Q61_b scénario 4 Plaquettes de parement (castorama et Leroy merlin) + sol PVC (Leroy Merlin)</p>	<p>Si le vendeur accepte de s'aligner : (pas de point)</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> il s'aligne en demandant une preuve 0 <input type="checkbox"/> Il s'aligne sans demander de preuve 0 <input type="checkbox"/> Le vendeur va vérifier</p>
Aider et renseigner - Conclure la vente		
<p>Q61</p>	<p>Avez-vous été interrompu lors de votre entretien avec le vendeur ?</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> OUI, par un vendeur ou un membre du personnel 0 <input type="checkbox"/> OUI, par le téléphone</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>

	(si interruption par un autre client : cocher NON)	<input type="checkbox"/> le vendeur a décroché <input type="checkbox"/> une autre personne a décroché <input type="checkbox"/> personne n'a décroché 1 <input type="checkbox"/> NON
Q62	Filtre : si Q61=OUI, si NON, aller en Q63 Le vendeur a cherché à écourter la conversation avec vous.	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q63 uniquement Scénario 2, 4 Sol PVC et plaquette de parement	Lorsque vous demandez s'il est possible de se faire livrer, que répond le vendeur (finalement, vous ne voulez pas vous faire livrer)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
PRENDRE CONGE		
Q65	Le vendeur vous dit au revoir Filtre : si Q65=OUI, sinon, aller en Q66	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
	a - vous regarde en vous disant au revoir ? b- vous sourit en vous disant au revoir ? c – a complété le au revoir par « Madame /Monsieur » ? d – a complété le au revoir par une phrase de personnalisation du type « merci et à bientôt », etc.	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q66	Temps global de l'entretien ?	/ _____ / minutes
PROPOSER ET ETABLIR UN DEVIS		
Q67	Le vendeur propose spontanément de vous établir un devis (pour scénarii 1, 2, 4, 5) / bulletin de vente (pour scénario 3) Si demandé, donnez votre nom, prénom et adresse	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (si NON, vous lui en demandez un)
Q68	Le vendeur vous établit un devis (pour scénarii 1, 2, 4, 5) / bulletin de vente (pour scénario 3)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q69	Le vendeur imprime le devis (pour scénarii 1, 2, 4, 5) / bulletin de vente (pour scénario 3)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q70	Le vendeur vous remet le devis (pour scénarii 1, 2, 4, 5) en vous l'expliquant ligne par ligne / bulletin de vente (pour scénario 3)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q71	Le vendeur vous demande si vous avez des questions par rapport au devis (pour scénarii 1, 2, 4, 5) / bulletin de vente (pour scénario 3)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

RESSENTI		
Q72	a- Votre impression sur l'expertise du vendeur : Avez-vous le sentiment que le vendeur maîtrise les produits, qu'il ne lit	10 <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord 7 <input type="checkbox"/> Plutôt d'accord

	<p>pas ses fiches produits/ les packagings? (commentaires obligatoires) :</p> <p>b- Merci de justifier votre réponse :</p> <hr/> <hr/>	<p>3 <input type="checkbox"/> Plutôt pas d'accord</p> <p>0 <input type="checkbox"/> Pas du tout d'accord</p>
--	--	--

Vous dites au vendeur que vous devez vous rendre au 2ème rayon (en fonction du scénario)

Q73	<p>10 <input type="checkbox"/> le vendeur vous accompagne jusqu'au rayon concerné et/ou jusqu'au vendeur du rayon concerné</p> <p>7 <input type="checkbox"/> le vendeur vous oriente précisément vers le rayon concerné</p> <p>0 <input type="checkbox"/> le vendeur vous oriente vaguement</p> <p>0 <input type="checkbox"/> le vendeur ne vous oriente pas</p>
-----	--

RAYON 2 LIBRE SERVICE		
Environnement du rayon		
Enquêteur : Vous regardez les (en fonction du scénario)		
Q74	Avez-vous trouvé facilement le rayon souhaité ? (<i>visibilité du rayon</i>)	2 <input type="checkbox"/> Très facilement 1 <input type="checkbox"/> Facilement 0 <input type="checkbox"/> Plutôt difficilement 0 <input type="checkbox"/> Très difficilement
Q75	Présence dans les allées de produits gênant la circulation (ex : cartons à ne pas confondre avec les boîtes de produits ou les paniers)	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q76	Présence de produits sans prix (<i>dans l'espace des produits qui vous concerne</i>)	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q76b	Présence d'au moins une affiche produit (10x15cm ou 30x40cm) dans l'allée dans laquelle vous vous êtes rendue avec date ou sans date . Si date : les dates communiquées doivent être les bonnes 	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q76c	Filter : si Q76b= OUI, si NON, aller en Q77 a - Sont-elles facilement visibles ? b - Sont-elles propres et en bon état ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q77	Présence de trous dans le rayon (<i>ruptures de stock, produits manquants</i>)	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q78	Dans cette allée, avez-vous vu un affichage présentant au moins un avantage de la carte de fidélité ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
SALUER ET ORIENTER		
Enquêteur : Vous vous rendez dans le rayon en question (cf scénario). Un vendeur vous aborde spontanément au bout de 3 minutes et vous lui demandez de l'aide pour trouver le produit que vous recherchez, sinon après 3 minutes si aucun vendeur ne vous a abordé, vous aller en voir un pour lui demander de l'aide pour trouver le produit que vous recherchez.		
Q79	Le point conseil info est visible	0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>pas de point</i>)
Q80	Un vendeur vous aborde-t-il spontanément ? • Vous restez 3 minutes dans le rayon concerné et vous adressez un regard aux vendeurs que vous voyez Si le vendeur ne vous aborde pas spontanément, aller en Q80bis	0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>1 point bonus</i>)
Q80bis	Il n'y a pas de vendeur et vous ne trouvez pas le produit. Vous allez donc chercher un vendeur pour qu'il vous aide à trouver le produit que vous cherchez Vous trouvez un vendeur Combien de temps avez-vous mis pour trouver un vendeur ? Si vous ne trouvez pas de vendeur, aller en Q85	0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>hors score</i>) Précisez / _____ / (<i>en minutes</i>) (<i>hors score</i>)
Q81	Le vendeur vous dit-il bonjour ? Filter : si Q81=OUI, si non, aller en Q83 a - vous regarde en vous disant bonjour ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

	b- vous sourit en vous disant bonjour ? c – a complété le bonjour par « Madame /Monsieur » ? d – a complété le bonjour par une phrase de personnalisation du type « Que recherchez-vous ? », « Comment je peux vous aider ? », « Comment je peux vous être utile ? »	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q83	La tenue du vendeur est reconnaissable comme étant un vendeur et elle est propre et soignée	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q83bis	Lorsque vous abordez le vendeur pour vous aider à trouver le produit, que fait-il ?	5 <input type="checkbox"/> Le vendeur vous accompagne jusqu'au produit concerné 3 <input type="checkbox"/> Le vendeur vous oriente précisément vers le produit concerné 0 <input type="checkbox"/> Le vendeur vous oriente vaguement 0 <input type="checkbox"/> Le vendeur ne vous oriente pas
Q84	Le vendeur vous dit-il au revoir ? Filter : si Q84=OUI, si non, aller en Q85 a - vous regarde en vous disant au revoir ? b- vous sourit en vous disant au revoir ? c – a complété le au revoir par « Madame /Monsieur » ? d – a complété le au revoir par une phrase de personnalisation du type « merci et à bientôt », etc.	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

PASSAGE EN CAISSE		
Achat du produit pris au rayon libre-service – Attention, dans l'éventualité où l'hôte(sse) de caisse présenterait un handicap (surdité, muet), privilégiez la possibilité de passer à une autre caisse afin de pouvoir remplir l'ensemble des critères (handicap mentionné par un panneau en caisse)		
Q85	Temps d'attente entre votre arrivée en file de caisse et le moment où l'hôte(sse) est disponible	10 <input type="checkbox"/> Moins de 3 mn 7 <input type="checkbox"/> de 3 à 5 mn 3 <input type="checkbox"/> de 5 à 8 mn 0 <input type="checkbox"/> Plus de 8 mn
Q86	3 encaissements ou plus devant vous Filter : si Q86=OUI, si non, aller en Q87 a – Une ou plusieurs caisses sont fermées	0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>pas de point</i>) 0 <input type="checkbox"/> OUI 10 <input type="checkbox"/> NON
Q87	L'environnement caisse est propre et rangé	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q88	L'hôte(sse) vous dit bonjour Filter : si Q88=OUI, si non, aller en Q89 a - vous regarde en vous disant bonjour ? b- vous sourit en vous disant bonjour ? c – a complété le bonjour par « Monsieur/Madame »	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q89	Est-il (elle) souriant(e) ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q90	L'hôte(sse) vous demande si vous possédez la carte de fidélité Castorama	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q91	L'hôte(sse) vous propose la carte de fidélité Castorama	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q92	L'hôte(sse) vous présente au moins un avantage de la carte Castorama	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON

Q92b	L'hôte(sse) vous informe que la carte Castorama est payante	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON
Q93	Vous annonce-t-on le montant à payer ?	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON
Q94	Filtre : si Q93=OUI, si non, aller en Q95 Vous dit-on " s'il vous plaît " en vous annonçant le montant à payer ? (ex. : 5€ s'il vous plaît)	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON
Q95	L'hôte(sse) vous dit " merci " lors de la remise du paiement	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON
Q96	L'hôte(sse) vous dit « au revoir »	1 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON
	<p>Filtre : si Q96=OUI, si non, aller en Q97</p> <p>a - Vous regarde-t-on en vous disant « au revoir » ?</p> <p>b-vous sourit en vous disant « au revoir »</p> <p>c – a complété le au revoir par « Monsieur/Madame »</p> <p>d – a complété le « au revoir » par une phrase de personnalisation du type « merci er à bientôt », etc.</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI</p> <p>1 <input type="checkbox"/> OUI</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>0 <input type="checkbox"/> NON</p> <p>0 <input type="checkbox"/> NON</p>
Q97	Temps global à la caisse (hors attente)	/ _____ / minutes	

Zone de retrait des marchandises Uniquement pour le Scénario 3, achat d'un meuble de rangement			
Q98a	Le magasin possède une ZRM	0 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)
Q98abis	<p>Vous avez pu retirer / acheter le meuble / les tablettes (que ce soit en ZRM ou en magasin)</p> <p>Le meuble</p> <p>Les tablettes</p> <p>2. Si non, pourquoi ?</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> OUI</p> <p>Si NON (n'a pas pu acheter le meuble / les tablettes), aller en Q98abis_2 puis en Q107</p> <p>Si oui :</p> <p><input type="checkbox"/> en magasin <input type="checkbox"/> en ZRM</p> <p><input type="checkbox"/> en magasin <input type="checkbox"/> en ZRM</p> <p>Si non</p> <p><input type="checkbox"/> le meuble est indisponible</p> <p><input type="checkbox"/> les tablettes sont indisponibles</p> <p><input type="checkbox"/> autre : précisez</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p>
Q98b	<p>Vous vous êtes rendu en ZRM pour retirer le meuble</p> <p>les tablettes</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> OUI</p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p> <p>0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)</p>
Q98	Temps d'attente entre votre arrivée en ZRM et le moment où un membre du personnel CASTORAMA est disponible	<p>10 <input type="checkbox"/> Moins de 3 mn</p> <p>7 <input type="checkbox"/> de 3 à 5 mn</p> <p>3 <input type="checkbox"/> de 5 à 8 mn</p> <p>0 <input type="checkbox"/> Plus de 8 mn</p>	
Q99	Les services du magasin sont affichés en ZRM (carte Castorama, la livraison à domicile, la location de camionnette, la pose, les Casto stages, etc.) en fonction de ce que propose le magasin	0 <input type="checkbox"/> OUI	0 <input type="checkbox"/> NON (pas de point)

		
Q100	L'environnement est propre et rangé	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q101	<p>Le membre du personnel CASTORAMA vous dit bonjour</p> <p>Filter : si Q101=OUI, si non, aller en Q102</p> <p>a – vous regarde en vous disant bonjour ?</p> <p>b-vous sourit en vous disant bonjour ?</p> <p>c – a complété le bonjour par « Monsieur/Madame »</p> <p>d- a complété le bonjour par une phrase de personnalisation du type « Que recherchez-vous ? », « Comment je peux vous aider ? », « Comment je peux vous être utile ? »</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>
Q102	Est-il (elle) souriant(e) ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q103	Le membre du personnel CASTORAMA vous dit " merci " lors de votre bon de retrait	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q104	<p>a. Vous-a-t-on aidé à charger vos produits dans vosre caddie ?</p> <p>b. Vous a-t-on aidé à charger vos produits dans vosre voiture ?</p>	<p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON <i>(un point bonus)</i></p> <p>0 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON <i>(un point bonus)</i></p>
Q105	<p>Le membre du personnel CASTORAMA vous dit « au revoir »</p> <p>Filter : si Q105=OUI, si non, aller en Q106</p> <p>a – vous regarde-t-on en vous disant « au revoir » ?</p> <p>b-vous sourit en vous disant « au revoir »</p> <p>c – a complété le au revoir par « Monsieur/Madame »</p> <p>d – a complété le « au revoir » par une phrase de personnalisation du type « merci er à bientôt », etc.</p>	<p>1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON</p>
Q106	Temps global en ZRM (hors attente)	/ _____ / minutes

RELEVÉ DE PLV

Intérieur

Q107

1.Présence d'ILV/PLV, affiches indiquant l'opération de « ANNIVERSAIRE » approprié et en bon état

1 OUI
Q107_2

0 NON (si non, aller en



Vous ne devez pas nécessairement voir toutes ces ILV mais vous devez en voir chartées de cette manière et vous devez vite comprendre via ces ILV qu'il s'agit de l'opération « Anniversaire ».

2.Absence d'ILV/PLV d'une autre opération que « ANNIVERSAIRE » ou « LA COMMUNICATION SUR LE PRIX »

Exemple d'ILV d'une autre opération (qui ne doit donc pas être en magasin lors de votre visite)

1 OUI

0 NON



	3. Avez-vous vu la présence de la borne de jeux en magasin ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q108	Présence d'ambiance musicale (hors radio FM) avec possiblement des messages CASTORAMA en fonction de l'animation commerciale du moment <i>Exemple : sur la carte de fidélité, sur l'opération commerciale en cours, etc. (si vous n'entendez pas de messages CASTORAMA mais qu'il y a tout de même une ambiance musicale, cochez « oui »)</i>	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q108a	Si des messages sont diffusés, quels sont-ils ?	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> Aucun message diffusé (si aucun message, allez en Q108b)
Q108b	<p>Filter : poser Q108b si Q108a = aucun message diffusé</p> <p>S'il n'y a pas de messages sonores diffusés, pourquoi ? (plusieurs réponses possibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Aucun message diffusé · Présence de radio FM · Niveau sonore trop faible pour entendre le message · Autres, précisez : 	

RESSENTI		
Q110	Comment avez-vous trouvé le magasin ?	10 <input type="checkbox"/> Très propre 7 <input type="checkbox"/> Plutôt propre 2 <input type="checkbox"/> Pas très propre 0 <input type="checkbox"/> Pas propre du tout
Q111	Recommanderiez-vous ce magasin à votre entourage (attribuez une note allant de 0 à 10 : 0 étant la note la plus faible et 10 étant la meilleure note de recommandation) ? Merci de justifier votre réponse : _____ _____	/ ____ / sur 10
Q112	a. Au final, quelle note donneriez vous à l'effort nécessaire à cette visite (0 : vous avez trouvé ce parcours dans le magasin usant, fatigant (nécessité de faire des allers-retours, de chercher un vendeur) - 10 si vous avez trouvé ce parcours facile – sans effort) b. Merci de justifier votre réponse : _____ _____	/ ____ / sur 10
Q113	Au final, comment s'est passé votre visite ? Décrivez précisément les éléments positifs ou négatifs qui ont marqués votre visite _____ _____ _____	

REMBOURSEMENT DE L'ARTICLE ACHETE

Enquêteur : Vous venez vous faire rembourser le produit que vous avez acheté au rayon libre-service. Vous rapportez le produit dans son emballage NON OUVERT et avec son ticket de caisse (attention : ne pas donner le ticket de caisse spontanément)		
Q114	Une hôte(sse) est présent(e)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q115	L' hôte(sse) est occupé(e)	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>pas de point</i>)
Q116	Filtre : si Q115=OUI, si non, aller en Q118 , que fait-elle/ il ?	<input type="checkbox"/> elle est avec un client <input type="checkbox"/> elle continue ses formalités administratives <input type="checkbox"/> elle est au téléphone <input type="checkbox"/> elle appelle du renfort/ une autre hôte(sse) <input type="checkbox"/> autre (merci de préciser) : _____
Q117	Filtre : si Q115=OUI, si non, aller en Q118 , vous fait-elle/il un signe pour vous faire patienter	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q118	Temps d'attente entre votre arrivée et le moment où l'hôte(sse) est disponible	10 <input type="checkbox"/> Moins de 3 mn 7 <input type="checkbox"/> de 3 à 5 mn 3 <input type="checkbox"/> de 5 à 8 mn 0 <input type="checkbox"/> Plus de 8 mn
Q119	Vous dit-elle/ il bonjour ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
	Filtre : si Q119=OUI, si non, aller en Q120 a - vous regarde en vous disant bonjour ? b- vous sourit en vous disant bonjour ? c- a complété le bonjour par « Monsieur/Madame » d- a complété le bonjour par une phrase de personnalisation du type « que recherchez-vous ? », « comment je peux vous aider ? », « Comment je peux vous être utile », etc.	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q120	Est-il (elle) souriant(e) ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q121	Accepte-t-on votre retour sans présentation de votre ticket de caisse ?	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON (<i>si oui, aller en Q122, si non, aller en Q122bis</i>)
Q122	On vous propose : 1 point si l'on propose au moins soit l'avoir, le remboursement, ou l'échange a - un avoir b - un remboursement c - un échange	Si oui en Q121 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q122bis	On refuse de vous reprendre le produit ou on vous propose autre chose, précisez : Si refus de votre retour, pourquoi ? a - Absence de présentation du ticket de caisse b - Autre, précisez	Si non en Q121 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Q123	Un responsable du rayon est appelé	0 <input type="checkbox"/> OUI 1 <input type="checkbox"/> NON
Q124	Globalement, vous a-t-on remboursé/ fait un avoir ou échangé votre produit ?	10 <input type="checkbox"/> Très facilement 7 <input type="checkbox"/> Assez facilement 2 <input type="checkbox"/> Assez difficilement 0 <input type="checkbox"/> Très difficilement
Q125	Attitude de l'interlocuteur lors du scénario remboursement	1 <input type="checkbox"/> Souriant, chaleureux 0 <input type="checkbox"/> Indifférent 0 <input type="checkbox"/> Froid ou agacé

Q126	Vous dit-on au revoir ? Filter : si Q126=OUI, si non, aller en Q127 a – vous regarde en vous disant « au revoir » b- vous sourit en vous disant « au revoir » c- a complété le au revoir par « Monsieur/Madame » d – a complété le au revoir par une phrase de personnalisation du type « merci et à bientôt », etc.	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON 1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
Q127	Temps total du remboursement du produit : entre le moment où on s'est occupé de vous et votre départ ? (hors temps d'attente)	/_____/ min.

RAPPEL TELEPHONIQUE UNIQUEMENT POUR LES SCENARII 1, 2, 4 et 5

Q128	Vous avez été rappelé dans les 10 jours après votre visite	1 <input type="checkbox"/> OUI 0 <input type="checkbox"/> NON
------	--	--