

Baromètre de satisfaction clientèle
Sortie de magasin

Magasin de Paris





Résultat de la semaine 8-2014

		Base	Sem. 07 07-2014	Sem. 06 06-2014	Tot. Sem. Total	Evolution *	
						S-1	Total
Q1) Aviez-vous l'intention d'acheter en entrant dans le magasin?		12					
	Oui, certainement		33.3%	48.1%	43.6%	-	-
	Oui, probableme		41.7%	40.7%	41.0%	-	-
	Non		25.0%	11.1%	15.4%	-	-
Q2) Avez-vous facilement trouvé les produits?		11					
	Très facilement		18.2%	26.1%	23.5%	-	-
	Plutot facilement		36.4%	47.8%	44.1%	-	-
	Plutot pas facilement		18.2%	17.4%	17.6%	-	-
	Pas du tout facilement		27.3%	8.7%	14.7%	-	-
Q3-a) Êtes-vous satisfait de la disponibilité du personnel?		10					
	Très satisfait		50.0%	43.5%	45.5%	-	-
	Plutot satisfait		20.0%	52.2%	42.4%	↓	-
	Plutot insatisfait		10.0%	0.0%	3.0%	-	-
	Très insatisfait		20.0%	4.3%	9.1%	-	-
	Non concerné(e)		0.0%	0.0%	0.0%	-	-
Q3-b) Êtes-vous satisfait de l'amabilité du personnel?		10					
	Très satisfait		30.0%	36.4%	34.4%	-	-
	Plutot satisfait		40.0%	50.0%	46.9%	-	-
	Plutot insatisfait		10.0%	4.5%	6.3%	-	-
	Très insatisfait		10.0%	9.1%	9.4%	-	-
	Non concerné(e)		10.0%	0.0%	3.1%	-	-
Q4) Quelle note de 1 à 5 donneriez-vous à l'espace essayage?		9					
	5		33.3%	27.3%	29.0%	-	-
	4		44.4%	40.9%	41.9%	-	-
	3		11.1%	13.6%	12.9%	-	-
	2		0.0%	4.5%	3.2%	-	-
	1		0.0%	13.6%	9.7%	-	-
	Non concerné(e)		11.1%	0.0%	3.2%	-	-
	Note moyenne		4.25	3.64	3.80		

Q5) Comment jugez-vous le temps d'attente en caisse?

9


Très satisfaisant	66.7%	18.2%	32.3%
Plutot satisfaisant	11.1%	59.1%	45.2%
Plutot insatisfaisant	22.2%	13.6%	16.1%
Très insatisfaisant	0.0%	9.1%	6.5%
Non concerné(e)	0.0%	0.0%	0.0%


	
	
-	-
-	-
-	-


Q6) Recommanderiez-vous ce magasin?

9

Oui,certainement	66.7%	54.5%	58.1%
Oui,probablement	11.1%	40.9%	32.3%
Probablement pas	11.1%	4.5%	6.5%
Certainement pas	11.1%	0.0%	3.2%

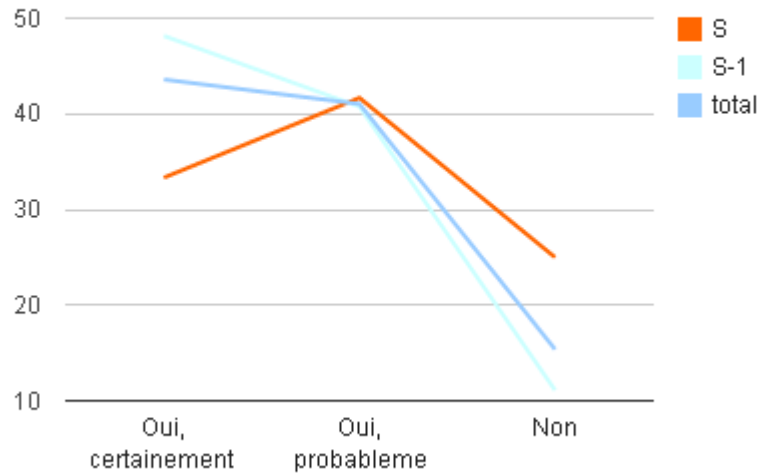
-	-
	-
-	-
-	-

 :Progression significative à 90%

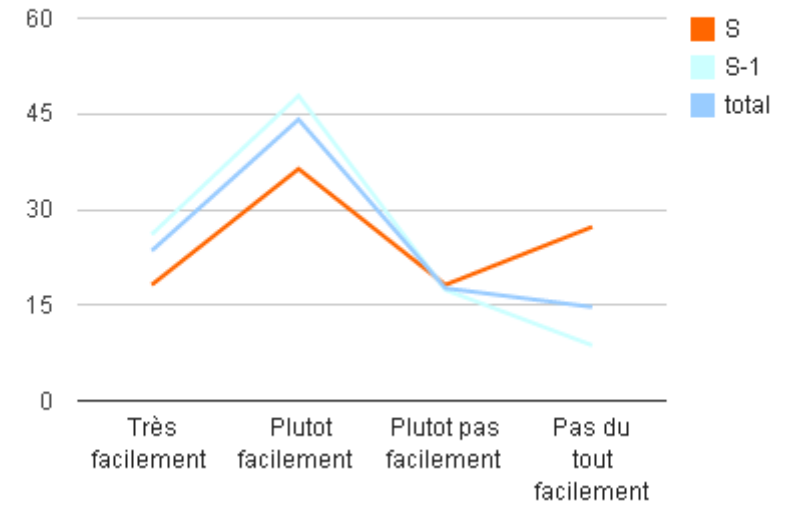
 :Baisse significative à 90%

Pas de flèche : Evolution non significative

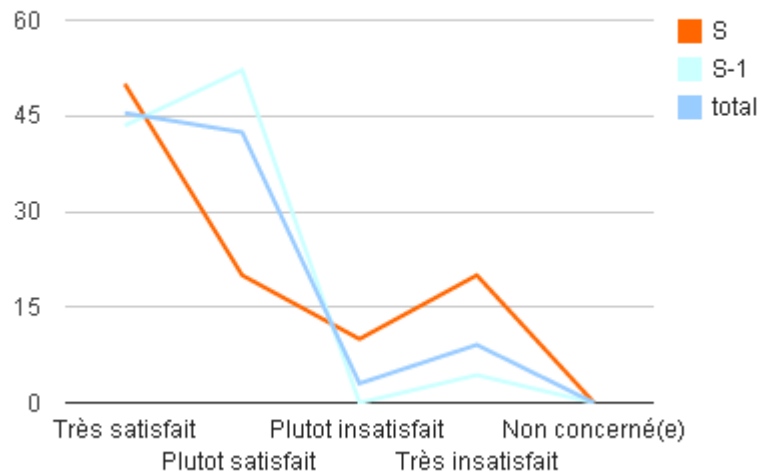
Q1) Aviez-vous l'intention d'acheter en entrant dans le magasin?



Q2) Avez-vous facilement trouvé les produits?



Q3-a) Êtes-vous satisfait de la disponibilité du personnel?



Q3-b) Êtes-vous satisfait de l'amabilité du personnel?

