



# COMMENT AMÉLIORER SON NPS ?

Zoom sur le secteur de l'Ameublement, Bricolage et Jardinage

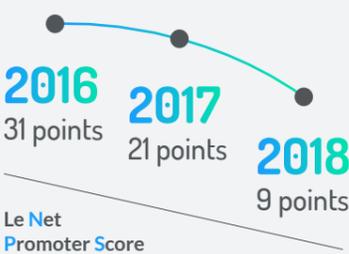
Expériences positives ou laissant à désirer, les clients font savoir haut et fort dans leurs feedbacks ce qui les enchante ou les irrite. Zoom sur les indicateurs de recommandation du secteur et nos conseils pour améliorer son NPS.



## 1 NPS: ATTENTION À LA CHUTE !

### UN CONSTAT :

Un NPS en chute libre depuis 2 ans



### ET DANS LE DÉTAIL PAR SECTEUR ? \*

\* Moyenne NPS sur 2016-2017-2018



### COMMENT EXPLIQUER CETTE BAISSÉ ?

#### 2 raisons principales

- > Baisse de l'influence de 3 motifs d'enchantelement qui suscitent de moins en moins de commentaires positifs :
  - Le choix des produits
  - L'aménagement du magasin
  - La compétence/expertise des conseillers
- > Hausse de l'influence de plusieurs irritants client :
  - Les produits défectueux
  - La prise de contact avec la marque
  - Les ruptures de stocks

## 2 ZOOM SUR LES PARCOURS DE VOS CLIENTS : Où et comment achètent-ils ?



### Le magasin

Un véritable lieu de vie > un focus sur l'aménagement



#### TOP MOTIFS D'ENCHANTEMENT

1. Aménagement des magasins
2. Confort et ambiance
3. Proximité

#### TOP IRRITANTS

1. Attente en caisse
2. Signalétique
3. Attente en magasin



### E-Commerce & Click-Collect

Les désillusions du retrait de commande



#### TOP ENCHANTEMENT

1. Ergonomie & design du site web
2. Délais de livraison

#### TOP IRRITANTS

1. Retrait de la commande
2. Rupture de stock
3. Problème de livraison

\*28% restants correspondant à des critères communs aux 3 parcours.

## 3

### QUE DISENT VOS CLIENTS ?

#### Portrait robot d'un CLIENT PROMOTEUR

- 30% Qualité de l'ACCUEIL EN MAGASIN et l'amabilité du personnel
- 22% APPRÉCIATION générale du magasin
- 22% Les CONSEILS ET L'ACCOMPAGNEMENT DES VENDEURS
- 11% LE CHOIX des produits
- 9% La rapidité et la QUALITÉ DU SERVICE rendu en magasin

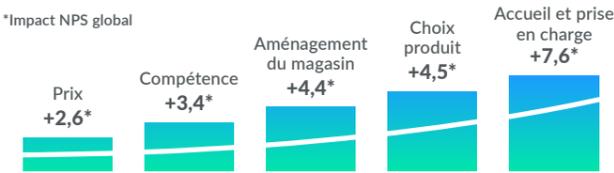


#### Portrait robot d'un CLIENT DÉTRACTEUR

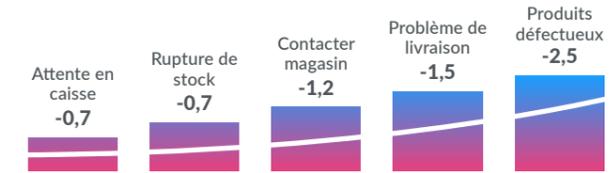
- Le client Détracteur se rend PRINCIPALEMENT EN MAGASIN POUR FAIRE SES ACHATS (66%)
- LE PRIX des produits (23%)
- L'ACCUEIL et la PRISE EN CHARGE (21%)
- L'INDISPONIBILITÉ DES VENDEURS en rayon (13%)
- LES PRODUITS DÉFECTUEUX achetés en ligne (14%)
- CONTACTER le magasin (9%)

## 4 ET CONCRÈTEMENT : Comment améliorer votre NPS et l'expérience vécue de vos clients ?

### Top 5 > Motifs ayant le plus d'impact positif



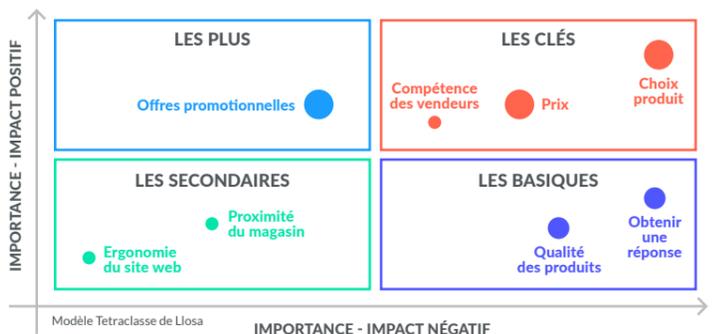
### Top 5 > Motifs ayant le plus d'impact négatif



## EN CONCLUSION

Ces critères qui font bouger votre NPS... et les autres

Vous pensiez que tous les motifs de satisfaction et d'insatisfaction identifiés dans les verbatims avaient un poids sur l'évolution de votre NPS ? **Détrompez-vous !**



Pour découvrir l'intégralité de l'étude, c'est ici !

[Voir le site web](#)



[Voir le site web](#)

Les chiffres de l'étude  
Données 2016-2019

72 102 feedbacks collectés et analysés

158 enseignes

VOLUME PAR SECTEUR  
Bricolage 52 000 verbatims

Ameublement 13 299 verbatims

Jardinage 4 500 verbatims