

LES FRANÇAIS, LEURS ACHATS DE NOËL ET LE SERVICE CLIENT



Quelles sont les pratiques des consommateurs pour leurs achats de Noël ?

Où les Français vont-ils réaliser leurs achats de Noël ?



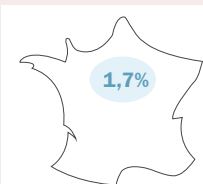
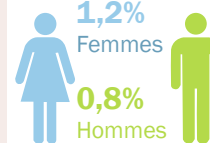
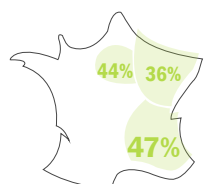
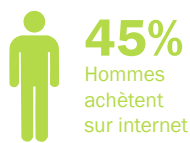
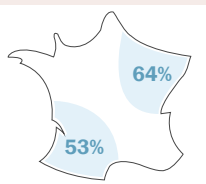
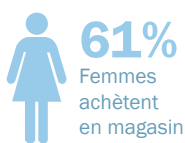
58%
en Magasin



41%
sur Internet



1%
sur Mobile



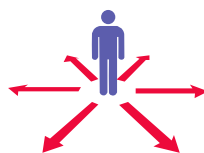
Les critères de choix d'une enseigne

67%



Prix et promotions
proposés par l'enseigne

27%



La largesse de l'offre
proposée par l'enseigne

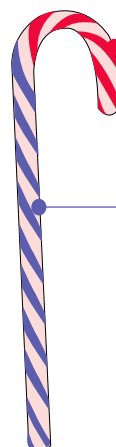
6%



Les modes de livraison
proposés par l'enseigne

La recherche d'informations

Si les Français ne trouvent pas les informations souhaitées sur un produit ou un service donné, que font-ils ?



25% des Français se tournent
vers la concurrence

75% des Français se tournent vers le
service client

- 2% via les réseaux sociaux
- 7% par téléphone
- 11% par email
- 55% se rendent en magasin

Des réactions différentes en cas de mécontentement



● 28% envoient un email ou
téléphonnent au service client pour
trouver un arrangement

● 15% contactent l'enseigne par
email ou par téléphone, pour
demander des dommages

● 10% utilisent les réseaux
sociaux pour se plaindre de et
auprès de la marque

des Français font la
démarche de contacter
l'enseigne



des Français demandent un
remboursement et se tournent vers la
concurrence



des Français ne
réagissent pas

