

Janvier 2013

N° 110 895

Contacts :

01 45 84 14 44

Frédéric Micheau

prenom.nom@ifop.com

Présentation des résultats

Le futur du commerce physique

Paris
Toronto
Shanghai
Buenos Aires



Connection creates value

pour

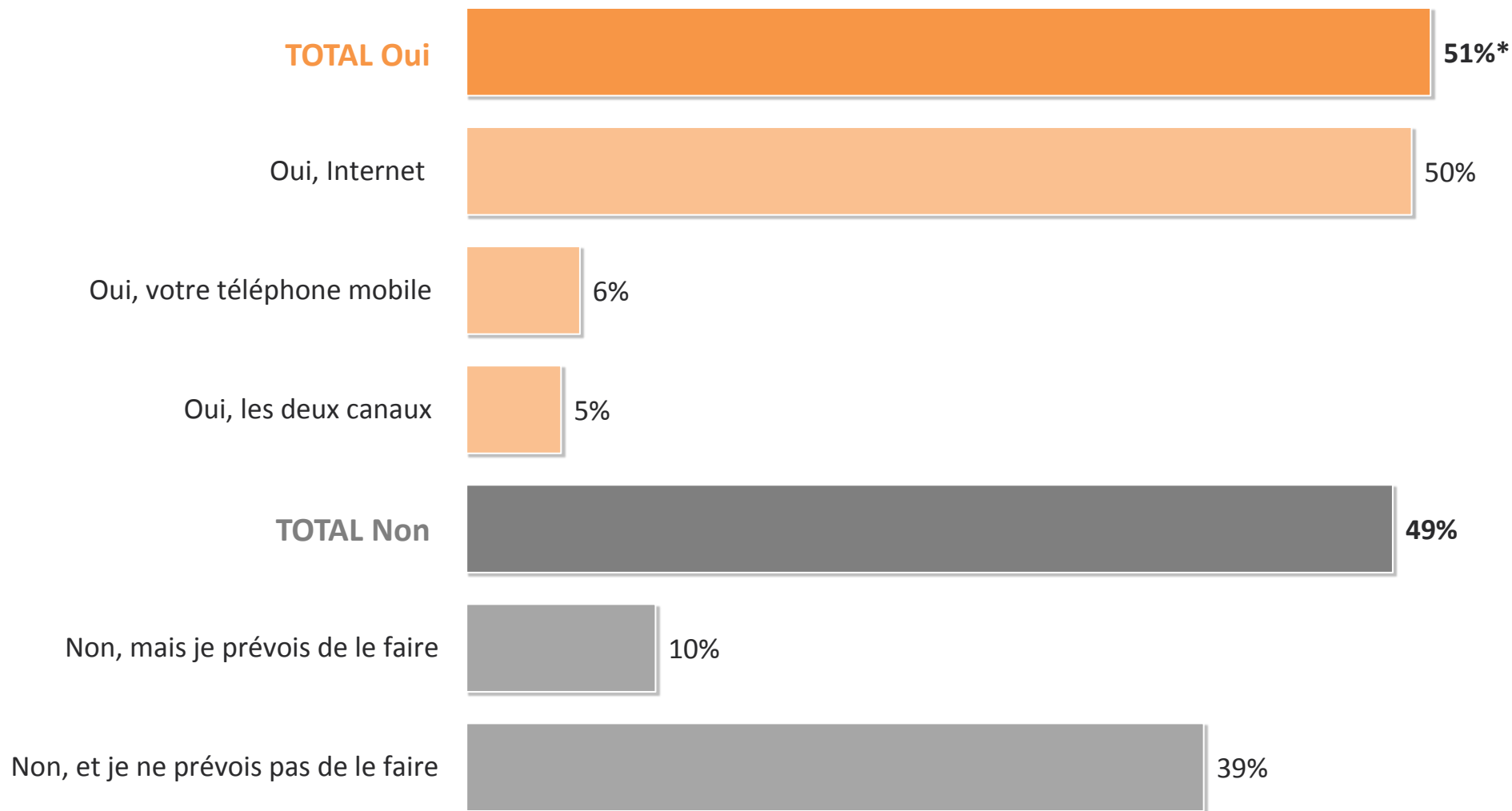


1 | La méthodologie

Etude réalisée pour :	L'Atelier BNP Paribas
Echantillon :	Echantillon de 1 011 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil :	Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).
Dates de terrain :	Du 27 au 29 novembre 2012.

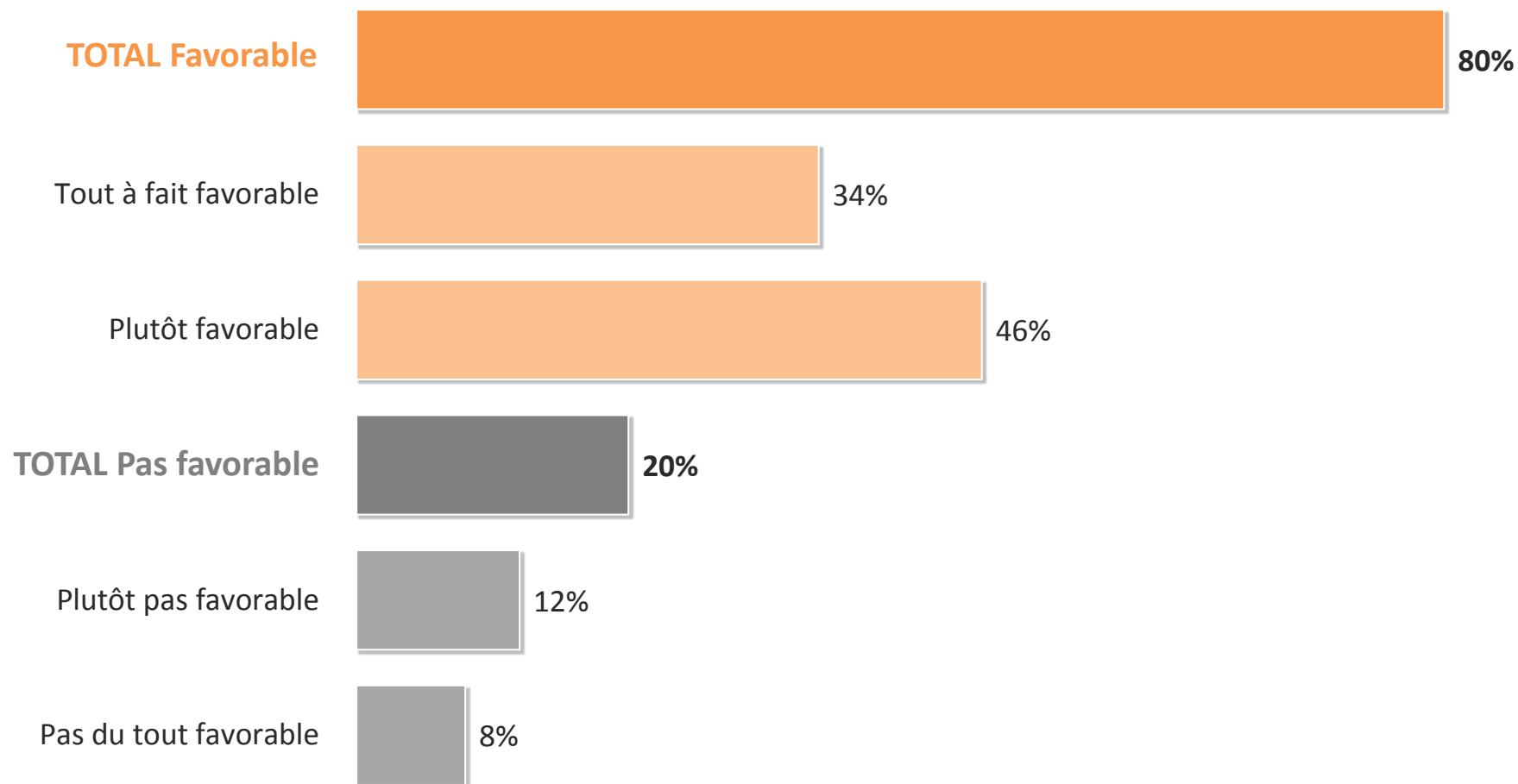
2 | Les résultats de l'étude

Question : Pour faire vos achats du quotidien (que vous avez l'habitude de faire en grande surface), utilisez-vous d'autres canaux de vente que les magasins traditionnels ?

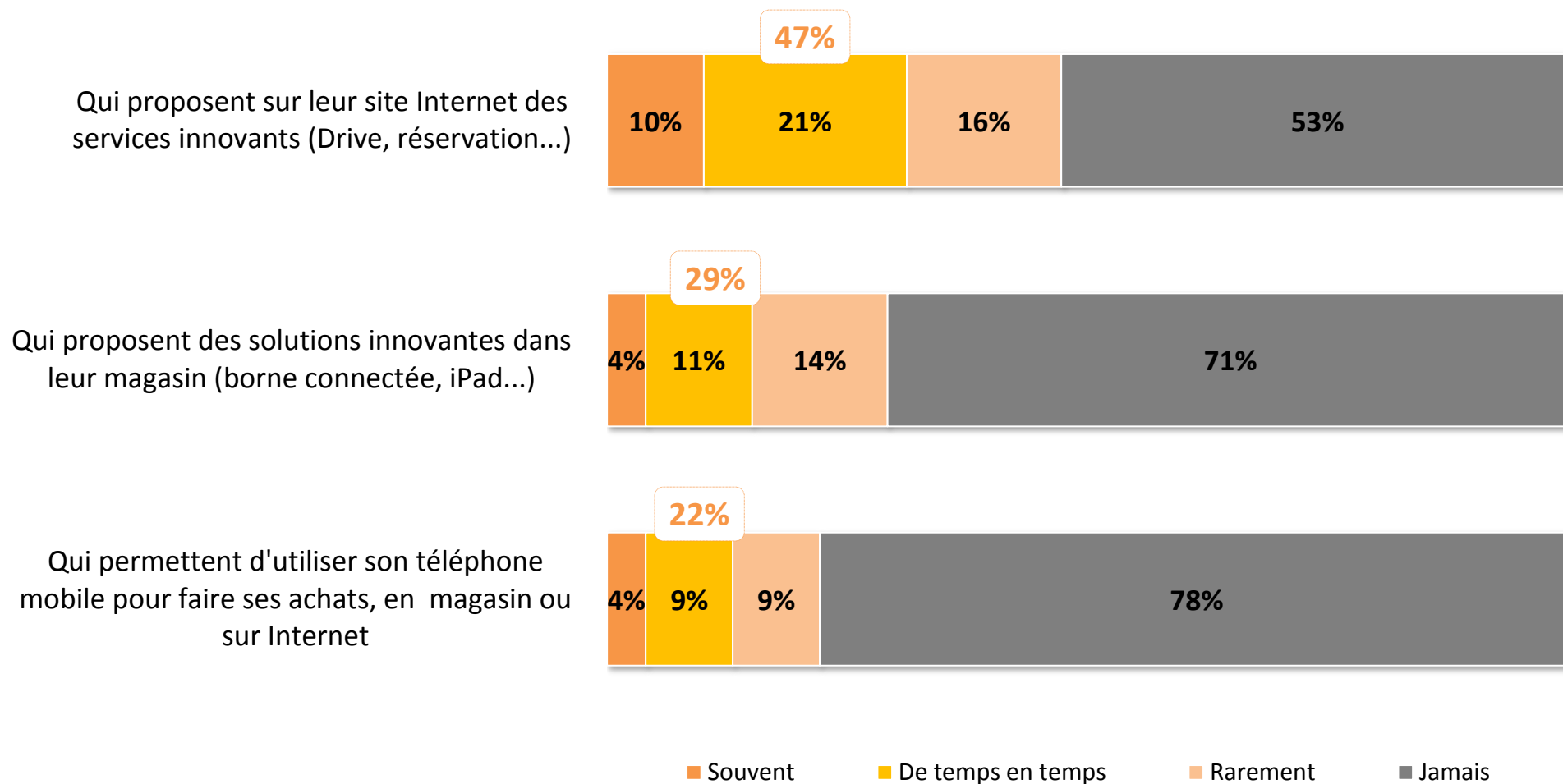


Le souhait de bénéficier de stratégies de vente différenciées entre les magasins et la vente en ligne au sein d'une même enseigne

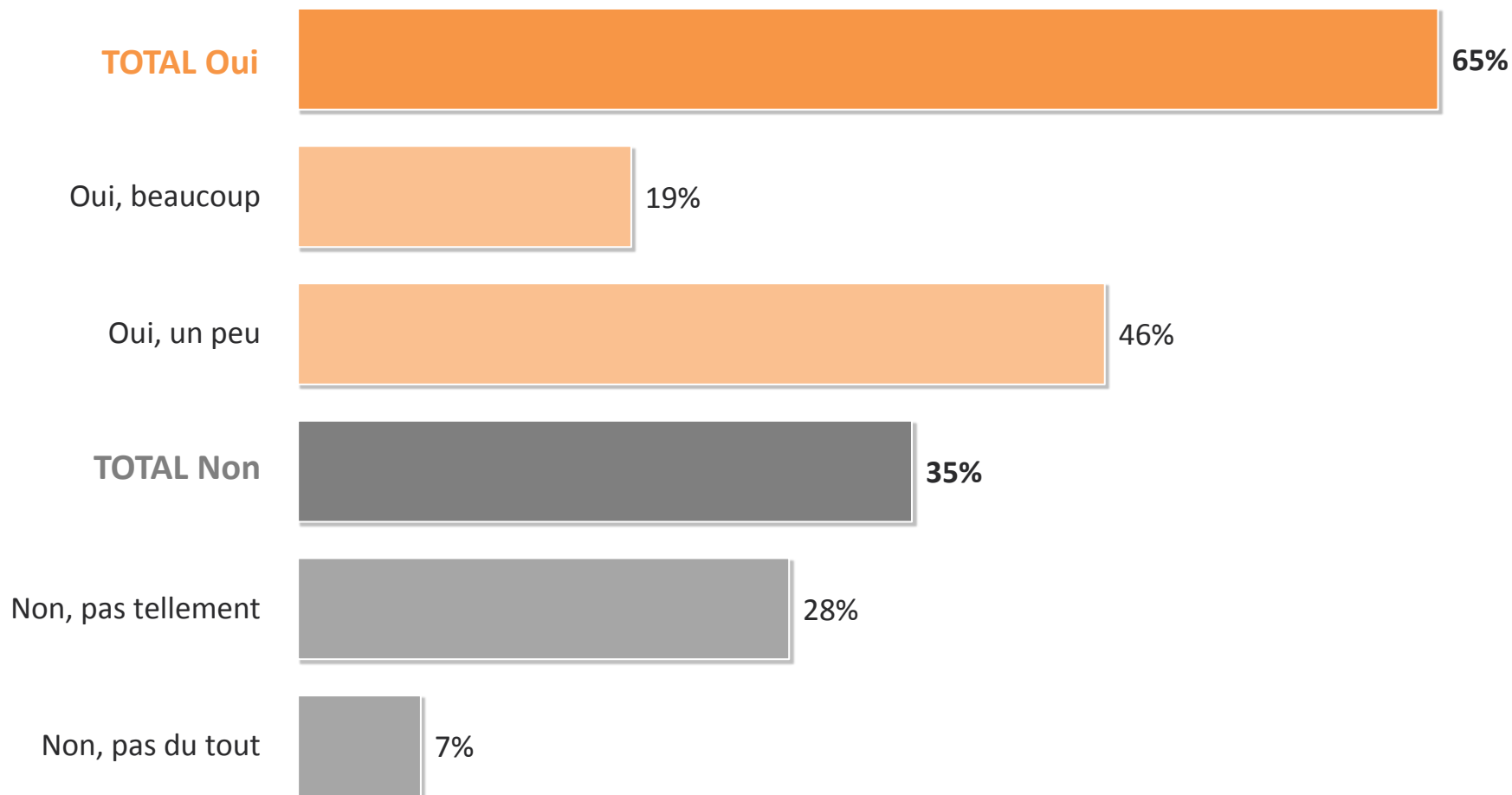
Question : Pour vos achats, seriez-vous favorable ou pas favorable à ce que vos enseignes préférées adoptent des stratégies différentes (promotions, livraison, etc.) entre leurs magasins et leur vente en ligne ?



Question : Avez-vous déjà fait des achats auprès d'enseignes ... ?

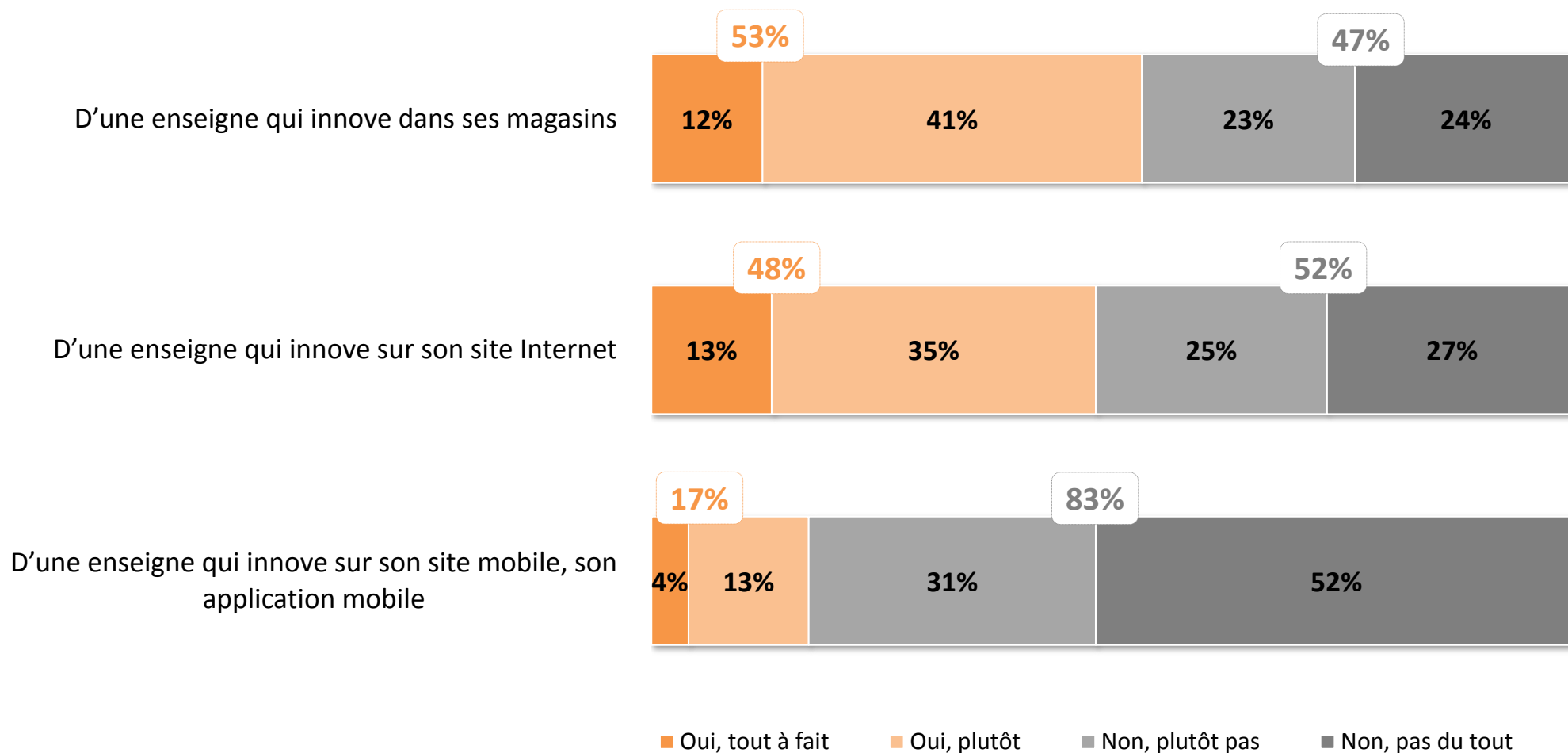


Question : Vous personnellement, avez-vous le sentiment que les services innovants proposés par ces enseignes ont facilité vos achats ?



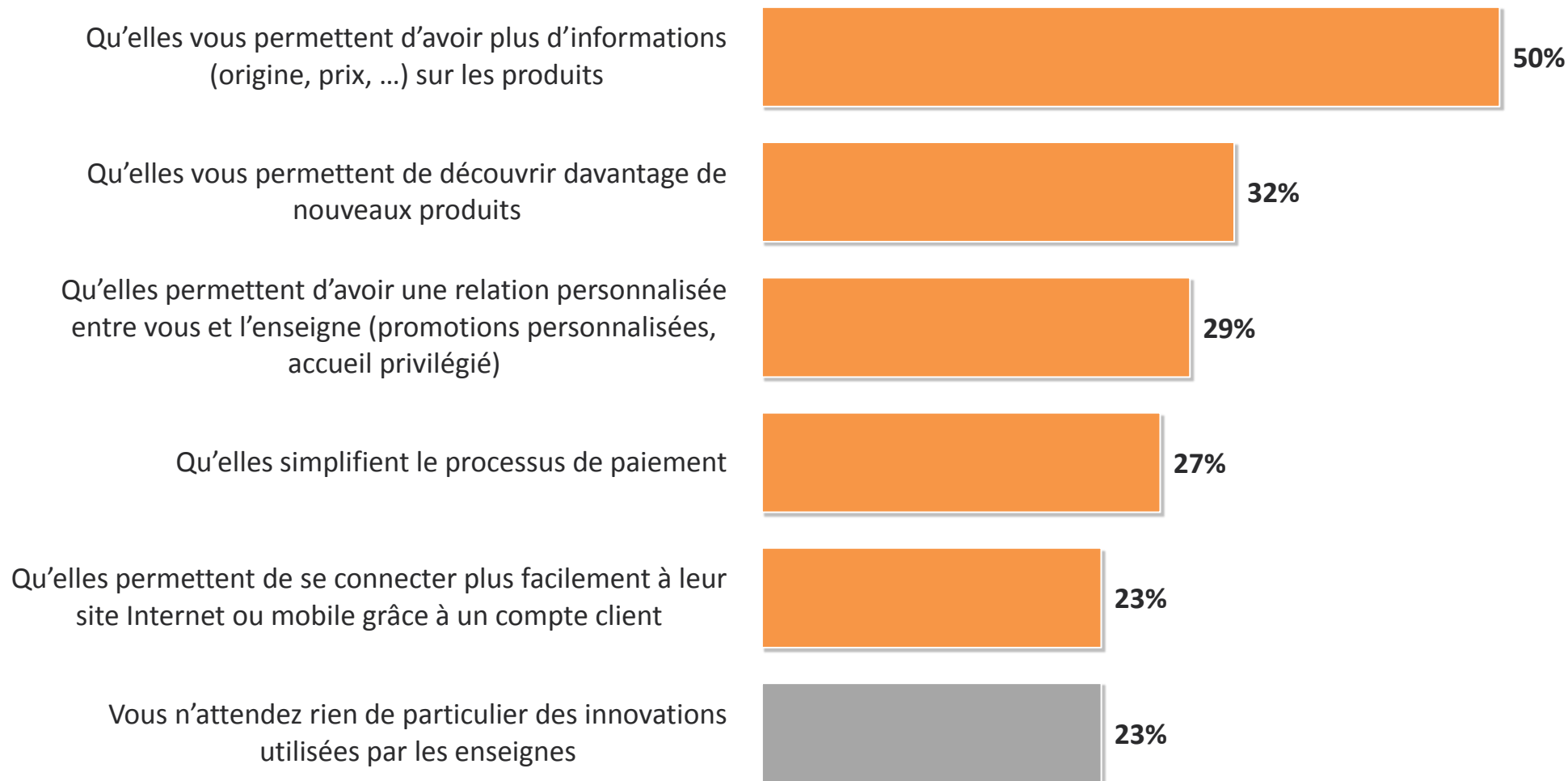
Base : question posée à ceux qui ont déjà effectué des achats dans l'une des enseignes proposant des services innovants, soit **53%** de l'échantillon

Question : Est-ce que la présence d'innovations vous incite à fréquenter une enseigne plutôt qu'une autre ? S'il s'agit...



Les attentes à l'égard des innovations dans les magasins traditionnels des enseignes

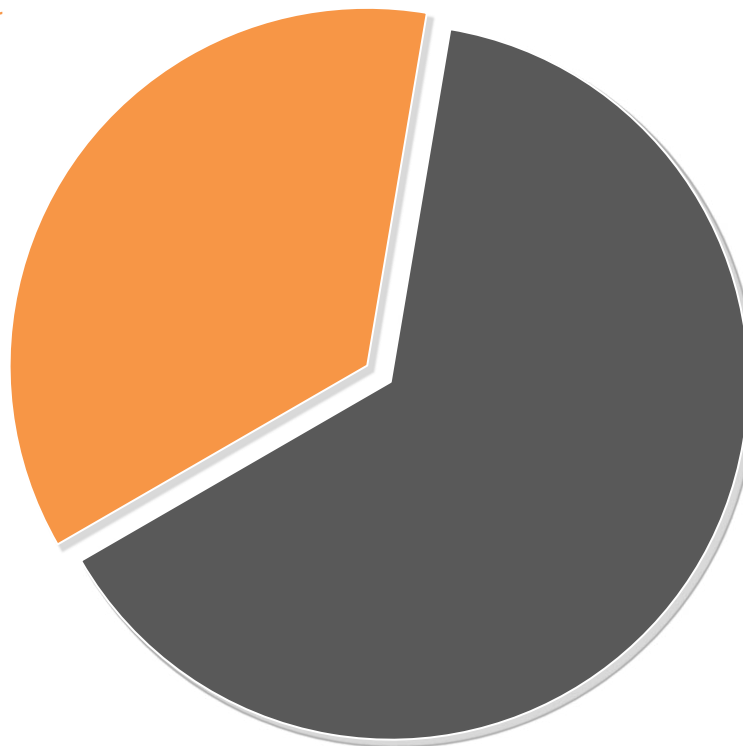
Question : Vous personnellement, qu'attendez-vous des innovations utilisées par les enseignes dans leurs magasins traditionnels ?



Question : En magasin, souhaiteriez-vous plutôt... ?

Que vos achats habituels et vos goûts soient systématiquement mieux pris en compte, notamment par l'accès à votre historique d'achat

36%

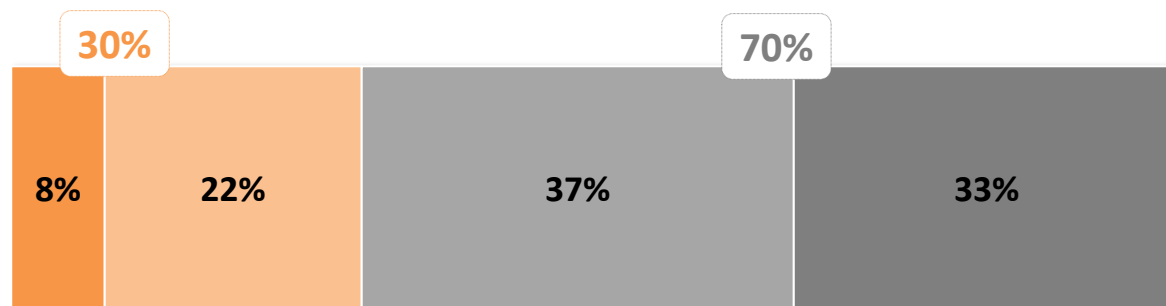


Que vos achats habituels et vos goûts soient mieux pris en compte mais uniquement lorsque vous en faites la demande

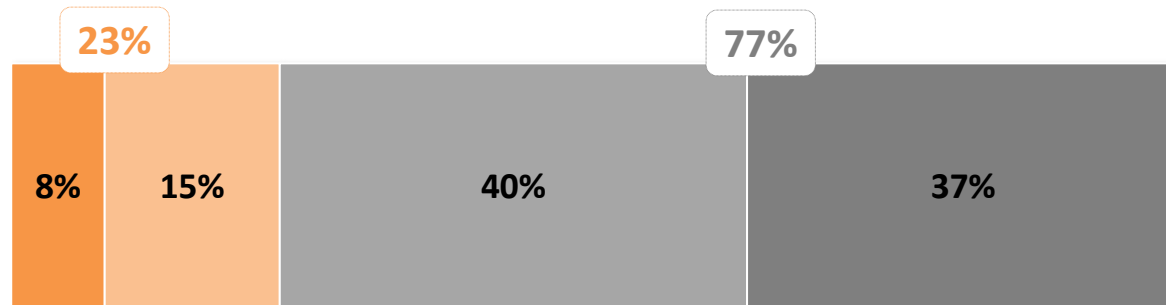
64%

Question : Vous personnellement, pourriez-vous dans les prochaines années... ?

Remplacer les services proposés en magasin
(conseils vendeurs, service après-vente) par des
services en ligne (proposés sur Internet, sur
mobile)

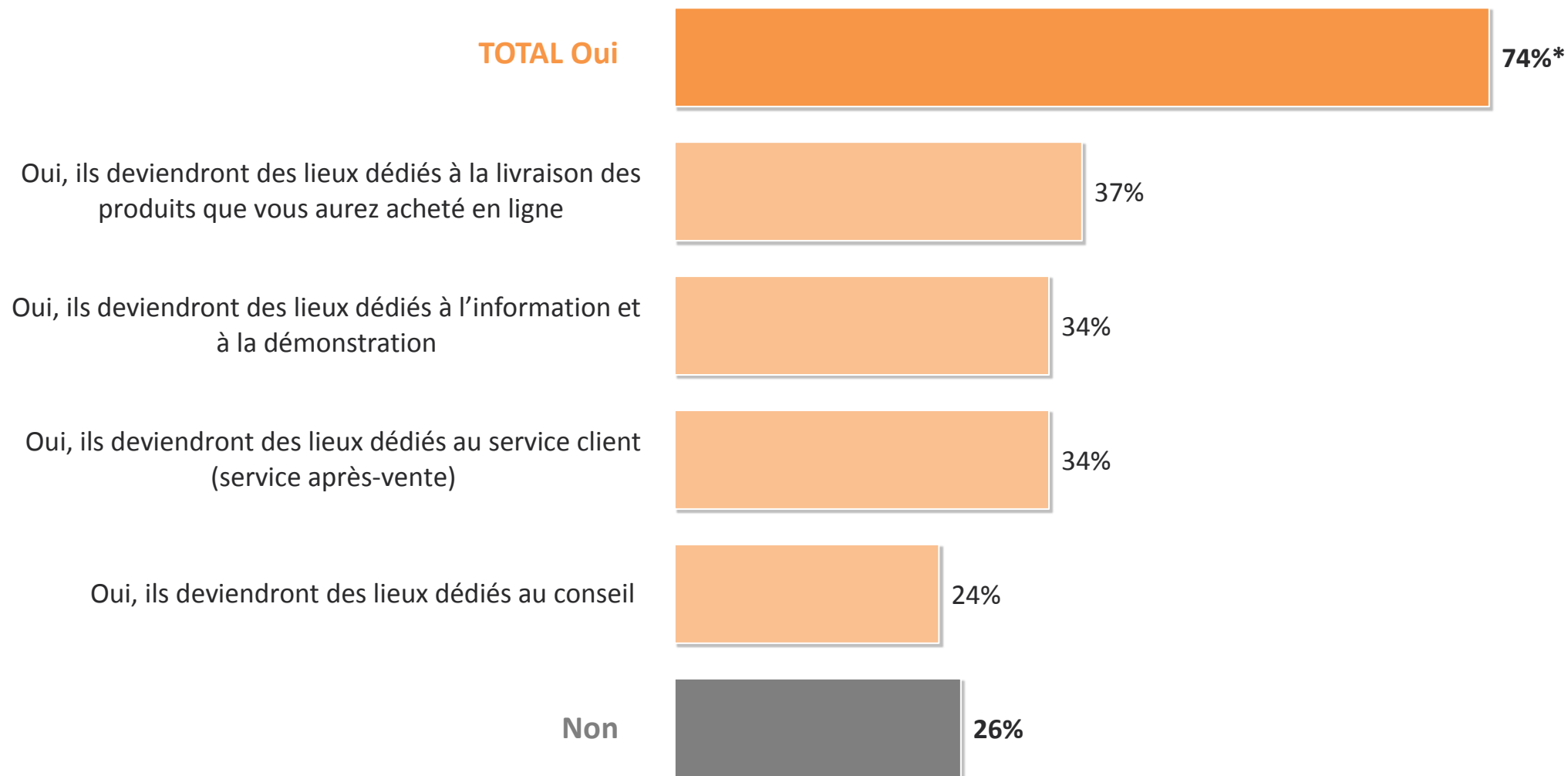


Vous passer de l'achat en magasin traditionnel

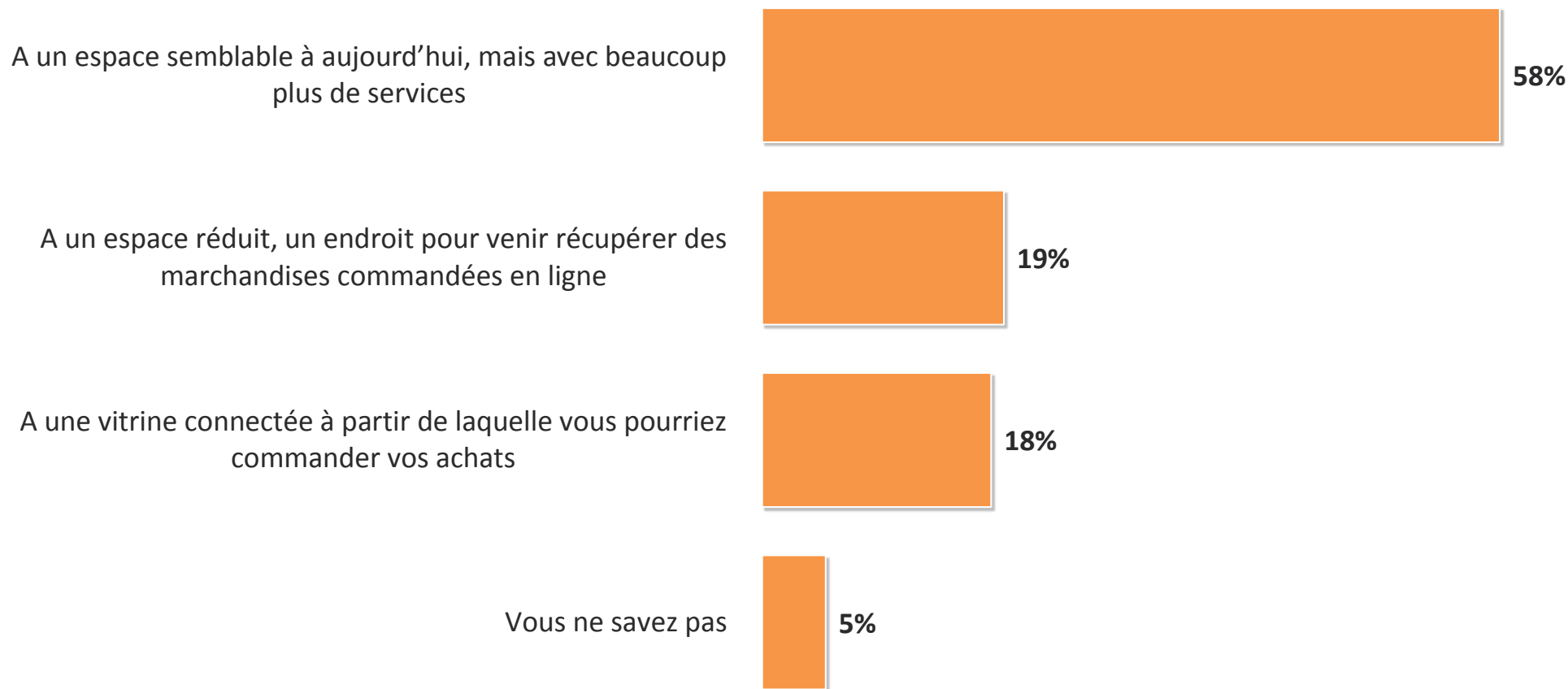


■ Oui, tout à fait
 ■ Oui, plutôt
 ■ Non, plutôt pas
 ■ Non, pas du tout

Question : Pensez-vous que les magasins traditionnels sont amenés à évoluer ?



Question : Selon vous, à quoi pourrait ressembler le magasin de demain ?



Base : question posée aux personnes qui pensent que les magasins traditionnels sont amenés à évoluer, soit **74%** de l'échantillon.

Question : Selon vous, dans les prochaines années, les innovations technologiques vont-elles... ?

Renforcer le commerce local de proximité en
améliorant le service physique / le conseil

54%

46%

Provoquer la disparition des grandes surfaces

26%

74%

■ Oui

■ Non

Le secteur du commerce le mieux adapté pour proposer des innovations en magasin

Question : Quel secteur du commerce vous semble le mieux préparé pour proposer des innovations en magasin à ses clients ?

