

ENQUÊTE

LES COMPORTEMENTS D'ACHAT DES FRANÇAIS

QUI SONT-ILS ?

Les femmes font davantage d'achats sur Internet



57%

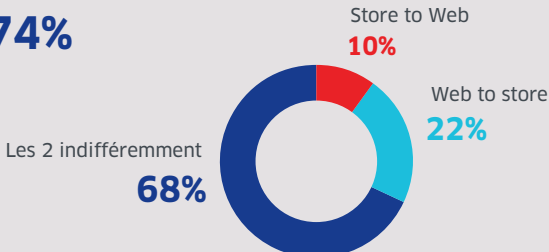


74%



1 acheteur sur 2 est multi-écrans

PRÉPARATION DE L'ACHAT



OPTIONS DE LIVRAISON

64% des Français utilisent 2 à 4 modes de récupération des achats

2 modes 40%

3 modes 21%

4 modes 3%

LES MODES DE RÉCUPÉRATION



Domicile



Lieu de travail

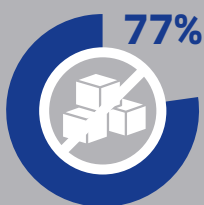


Point relais



Click & collect

L'ABANDON EN MAGASIN, POURQUOI ?



Faute de stock

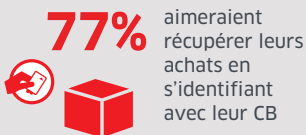


Trop longue attente en caisse



LEVIERS POUR AUGMENTER LA SATISFACTION SUR LE POINT DE VENTE

POUR EFFECTUER DES ACHATS



96%

sont favorables à un dispositif de commande rapide en magasin, si un produit est indisponible

POUR PAYER



43%

apprécieraient être accompagnés pour être conseillés sur leurs achats et pour payer afin d'éviter l'attente en caisse