

Satisfaction client dans la Grande distribution & les commerces alimentaires

Améliorez les interactions avec vos clients pour délivrer des expériences mémorables dans vos magasins.

Carrefour, Groupe Casino, Monoprix, Franprix, Auchan, E.Leclerc ou encore Intermarché Les Mousquetaires confient les clés de la satisfaction client à Critizr pour (re)créer un lien de confiance durable avec leurs clients !

Quels sont les résultats de ce pilotage en local ? Découvrez le baromètre Critizr de la satisfaction client dans le secteur de la Grande distribution & des commerces alimentaires.

5691 magasins de l'alimentaire améliorent leurs performances avec Critizr.

Ce baromètre est constitué des performances moyennes enregistrées par nos clients du secteur grande distribution et commerces alimentaires en 2021. (hypers, supers, proxi)

L'implication de chaque responsable de magasin a un impact direct sur la satisfaction client au sein du réseau.

Les responsables de magasins (hyper, super et proxi) sont mobilisés au quotidien au service des clients. Cet engagement passe aussi par l'écoute et la réponse aux avis clients.

5691

Nombre de magasins connectés à la solution Critizr



38,7h

Temps moyen de réponse par les responsables de magasins à un commentaire client



81,3%

Pourcentage de commentaires clients qui obtiennent une réponse de la part de nos enseignes clientes



Les clients de la grande distribution ont envie d'interagir avec leurs marques préférées

Une part croissante des messages envoyés aux équipes en magasin sont des compliments.

101 734

Moyenne annuelle du nombre de participations clients reçues par les magasins (avis ou commentaires)



70

Nombre de messages moyen reçus par mois / par magasin



60%

Pourcentage de compliments reçus par les magasins



Les clients de la Grande Distribution sont généralement satisfaits de leurs enseignes préférées

Si les clients de ce secteur semblent globalement satisfaits, la nécessité d'interagir avec eux est clé. C'est ainsi que plus de 81% de clients insatisfaits ont pu être reconquis par nos enseignes clientes.

81%

Pourcentage de clients insatisfaits reconquis



3,92/5

Note de satisfaction moyenne constatée en magasins



3,65/5

Note de Relation Client* constatée en magasins



3,9/5

Score Google MyBusiness moyen constaté



Zoom sur le NPS par format

De grandes disparités entre formats mais un constat : une amélioration des NPS sur un an grâce à une proximité accrue avec leurs clients pour nos enseignes partenaires.

GLOBAL

41,5

NPS moyen constaté chez nos clients

5,7pts

Progression moyenne du NPS en 1 an chez nos enseignes clientes les moins bien notées



PROXI

59,3

NPS moyen constaté chez nos clients

4,33pts

Progression moyenne du NPS en 1 an chez nos enseignes clientes les moins bien notées

SUPER

31,33

NPS moyen constaté chez nos clients

3,53pts

Progression moyenne du NPS en 1 an chez nos enseignes clientes les moins bien notées

HYPER

33,8

NPS moyen constaté chez nos clients

9,3pts

Progression moyenne du NPS en 1 an chez nos enseignes clientes les moins bien notées

Dans un secteur bousculé par de nouveaux usages et de nouvelles attentes des consommateurs, le produit et le prix ne suffisent plus pour se démarquer de la concurrence. L'enjeu pour les acteurs de la Grande Distribution et des commerces alimentaires : marquer l'esprit des clients et poursuivre la relation de proximité au-delà des portes du magasin.

Notre solution est pensée pour une utilisation en magasin. Nous permettons déjà à plus de 5691 magasins d'améliorer l'expérience qu'ils délivrent de la plus simple des manières, en donnant la possibilité à leurs clients satisfaits de s'exprimer et d'échanger avec eux. L'objectif est simple : capitaliser sur une proximité client inhérente à votre secteur avant, pendant et après la visite d'un client. Cet ADN local permet à vos responsables de magasin d'entretenir la proximité avec leurs clients.

[Contacter un expert Grande Distribution](#)

*La note de Relation Client permet de suivre l'implication et les progrès de chaque point de vente. Cette note sur 5 est calculée automatiquement par la plateforme Critizr en combinant le taux de réponse de chaque point de vente aux commentaires/avis clients, le temps de réponse et la qualité des réponses données.