

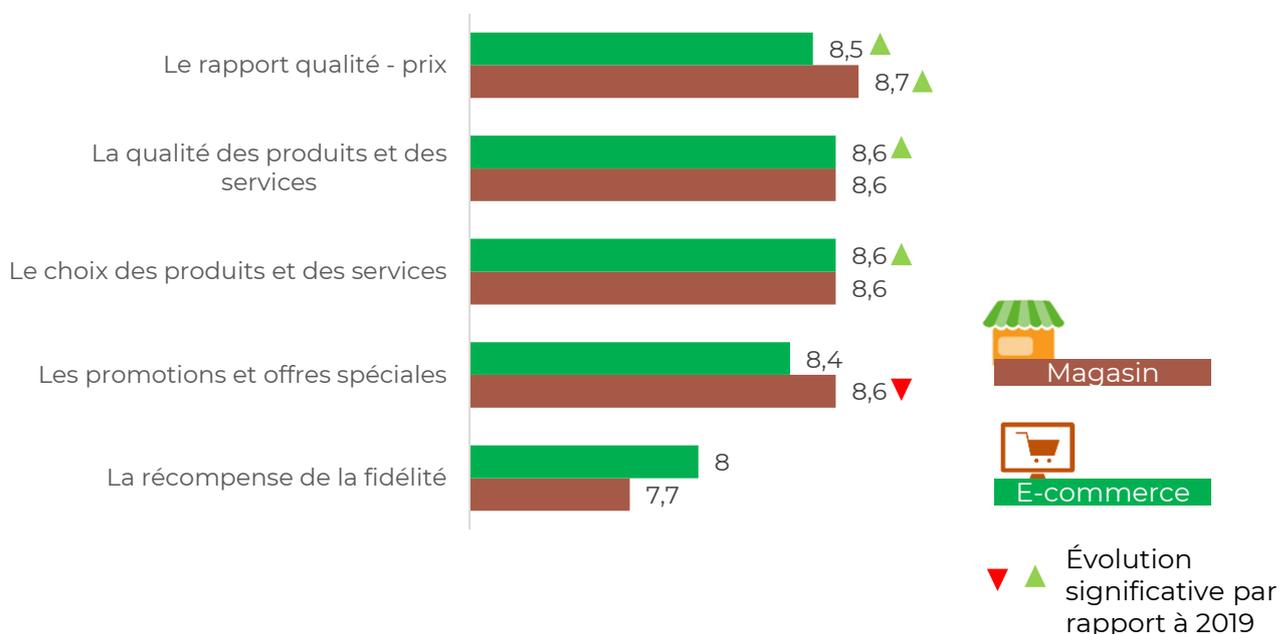


## Etude Magasin / E-commerce : le match

**Alors que la crise sanitaire semblait rebattre les cartes, l'attachement des Français pour les magasins demeure intact. La dernière étude de Qualimétrie est sans équivoque. L'expérience d'achat en points de vente est toujours jugée plus satisfaisante que celle proposée en ligne (8,9/10 contre 8,7). Mais la compétition se durcit. Le e-commerce grappille des points. Décryptage.**

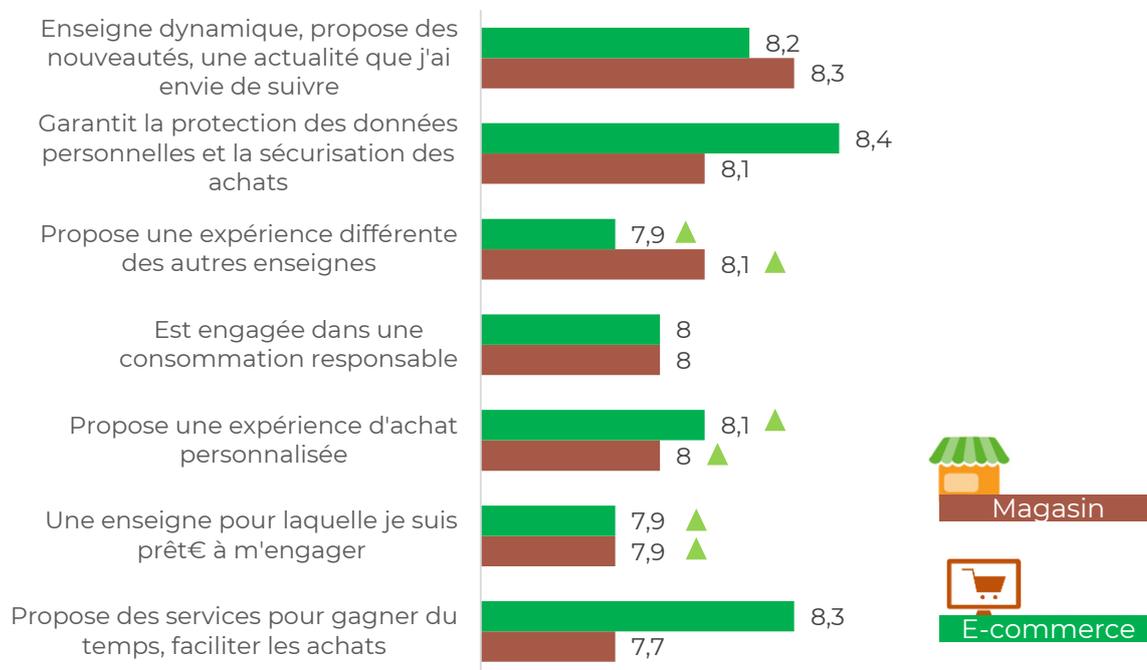
### 1<sup>er</sup> set : Satisfaction des consommateurs

Si le commerce physique remporte la palme sur la quasi-totalité des critères de satisfaction comparables, il est de plus en plus talonné par le e-commerce qui progresse sur 3 items : le rapport-qualité prix, la qualité des produits et services et le choix, réduit l'écart en termes de promotions et offres spéciales et confirme sa meilleure capacité à récompenser la fidélité.



## 2<sup>ème</sup> set : Opinion sur l'enseigne

Les magasins sortent également gagnants avec une note moyenne de 8,9 contre 8,7. Mais le duel est serré. Le e-commerce arrive en tête sur 3 critères : protection des données personnelles - sécurisation des achats, expérience d'achat personnalisée et services facilitateurs. Le commerce physique ne remporte le point que sur deux items : dynamisme - capacité à proposer des nouveautés, des actualités et expérience d'achat différente des autres enseignes.



## 3<sup>ème</sup> set : une nouvelle donne

Cette année, la disponibilité des produits s'invite dans la partie. Effet Covid-19 probablement, elle devient un critère de sélection pour 1 Français sur 2. Et c'est plutôt en magasin qu'elle est jugée satisfaisante (50% contre 44%).

### A propos de Qualimetrie

Qualimetrie propose à ses clients - Audi, Darjeeling, Futuroscope, Haribo, KFC, Parc Asterix, Renault, The Kooples... - de mesurer leur expérience client. D'abord spécialisé dans les visites mystère, Qualimetrie a peu à peu élargi son périmètre pour offrir aujourd'hui une vision complète de la « consumer experience » à travers des études, sondages ou enquêtes NPS dans les secteurs du retail, BTP, automobile, banque, tourisme, restauration... Présente en France et à l'international avec des bureaux à Paris, Madrid, Barcelone ou encore Hong Kong, Qualimetrie, forte d'une équipe de 200 collaborateurs, intervient dans plus de 30 pays, en 17 langues.

### Méthodologie de l'étude

Etude réalisée en ligne du 15 juin au 30 août 2020 auprès de 179 897 participants

### Contact Presse

Presse & Cie  
Laetitia Munoz  
[lmunoz@presse-cie.com](mailto:lmunoz@presse-cie.com)  
06 20 49 90 39

