

Guide d'entretien Adhèrent

Parlez-moi un peu de vous, racontez-moi qui vous êtes.

Comment êtes-vous devenu franchisé ? Pourquoi ?

Racontez-moi une de vos journées.

Continuer vous à travailler une fois chez vous ?

Thème 1 : Point de vente

Parlez-moi de votre point de vente.

Quelles sont les forces et les faiblesses de votre point de vente ?

Quels produits marchent bien chez vous ? Savez-vous pourquoi ? Comment le savez-vous ?

Combien de personnes employez-vous ? Y a-t-il des experts parmi eux ? Des employés polyvalents ?

Selon vous, qu'est ce qui déclenche chez vos clients l'envie ou le besoin d'aller faire les courses ?

Comment faites-vous pour attirer des nouveaux clients ?

Avez-vous des clients que vous considérez comme fidèle à votre point de vente ? Pourquoi ?

Avez-vous reçu des échos sur votre point de vente ? De qui ? Comment ?

Qu'est-ce que vous avez comme concurrence dans votre environnement ?

Comment est-elle vécue ? Par vous ? Par vos clients ?

Pendant votre tiers temps à la centrale, quels sont les points les plus importants que vous abordez ?

Thème 2 : Canaux de communication

Sous-thème 2.1 : Site Web

Que pensez-vous du Site web ?

Qu'est-ce qui s'y trouve et à quoi cela sert-il ?

Pensez-vous à une autre utilité possible pour le site web ?

A votre avis, pourquoi les clients vont-ils sur le site web ?

Sous-thème 2.2 : Campagnes publicitaires

Que pensez-vous des campagnes publicitaires d'Intermarché ?

Y a-t-il un impact des campagnes sur vos points de ventes ? Comment le savez-vous ?

Que pensez-vous des canaux utilisés par Intermarché ?

Utilisez-vous votre budget pour créer vous-même vos propres campagnes publicitaires ?

Utilisez-vous une page Facebook pour promouvoir votre point de vente ?

Thème 3 : [NON] Drive

Avez-vous déjà commandé sur Internet ?

Quel genre de produit ? Sur quel site ? De la marque ou revente ?

Quelle fréquence ?

Produits alimentaires ?

Que pensez-vous de l'E-commerce en Belgique ?

Points positifs et négatifs ? Développement ?

Est-ce une réelle opportunité pour les distributeurs ?

Que pensez-vous du potentiel de l'E-commerce pour Intermarché ?

Que pensez-vous des points de vente Intermarché qui possèdent un Drive ?

Avez-vous entendu des retours sur ceux-ci ? De qui ?

Avez-vous déjà pu discuter avec d'autres franchisés à propos du Drive ? Qu'en pensent-ils ?

Selon vous, qu'est ce qui détermine si le Drive est une réussite ?

Quel est le modèle idéal selon vous ?

Est-ce quelque chose que vous envisagez dans le futur ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

Au niveau de la distribution en Belgique, plusieurs concurrents se sont déjà lancés dans l'E-commerce depuis quelques temps. Qu'est-ce que vous en pensez ?

Thème 3 : [OUI] Drive

Sous-thème 3.1 : Site E-commerce

Saviez-vous que le site Intermarché et E-commerce sont différents ?

Que pensez-vous du site E-commerce d'Intermarché ?

Quel contenu aimeriez-vous y retrouver ?

Sous-thème 3.2 : Drive

Parlez-moi de votre service E-commerce.

Est-ce que tout se passe comme prévu ? Pourquoi ?

Avez-vous eu des retours de votre Drive ? De qui ? Comment ?

Est-ce que vous avez de l'information sur la manière dont vos clients fonctionnent ?

Qu'est-ce que les clients commandent habituellement ?

Comment font-ils ? Mobile ? Temps en avance ? Concertation ?

Facilité ? Accueil ?

Pensez-vous que le Drive a amélioré la satisfaction de vos clients ?

Selon vous, comment les clients ont-ils connaissance du Drive ?

Selon vous, qu'est-ce qui les pousse à tenter l'expérience Drive ?

Comment s'est déroulée la mise en place du Drive ?

Comment avez-vous décidé de vous lancer dans cette digitalisation de votre point de vente ?

Que pensez-vous des points de vente Intermarché qui ne possèdent pas de Drive ?

Avez-vous déjà pu discuter avec d'autres franchisés à propos du Drive ? Qu'en pensent-ils ?

Selon vous, qu'est-ce qui détermine si le Drive est une réussite ?

Quel est le modèle idéal selon vous ?

Avez-vous des remarques sur le Drive dont vous aimeriez faire part à la centrale ?

Sous-thème 3.3 : Changement comportement

Comment a évolué le Drive depuis la première commande jusqu'à aujourd'hui ?

Y a-t-il eu un changement dans votre point de vente ? Aimeriez-vous qu'il y en ait ?

Dans le comportement de vos clients ? Comment le savez-vous ?

Sous-thème 3.4 : E-commerce

Avez-vous déjà vous-même commandé d'autres produits sur Internet ?

Quel genre de produit ? Sur quel site ? De la marque ou revente ?

Quelle fréquence ?

Produits alimentaires ?

Que pensez-vous de l'E-commerce en Belgique ?

Points positifs et négatifs ? Développement ?

Au niveau de la distribution en Belgique, plusieurs concurrents se sont déjà lancés dans l'E-commerce depuis quelques temps. Qu'est-ce que vous en pensez ?

Avez-vous un message que vous aimeriez faire passer aux adhérents qui n'utilisent pas le Drive ?

Qu'est-ce qui pourrait les convaincre de passer au Drive ?

Thème 4 : Les courses et les nouvelles technologies

De plus en plus d'innovations technologiques sont développées aujourd'hui, et cela s'applique aussi aux grandes distributions.

Voici un exemple d'Amazon aux Etats-Unis :

<https://www.youtube.com/watch?v=NrmMk1Myrxc>

<https://www.youtube.com/watch?v=aFYs9zqYpdM>

Qu'en pensez-vous ?

Avez-vous des craintes si Amazon venait à s'installer en Belgique ?

Auriez-vous envie de vous lancer dans l'utilisation des nouvelles technologies ? Pourquoi, pourquoi pas ?

Pensez-vous qu'Intermarché devrait se lancer dans l'utilisation des nouvelles technologies ?