

Guide d'entretien consommateur

Parlez-moi un peu de vous, racontez-moi qui vous êtes. Quel est votre métier ?

Thème 1 : Habitudes lors des courses

Sous-thème 1.1 : Achats

Racontez-moi la dernière fois que vous avez fait vos courses ?

Est-ce toujours comme ça ?

Petites vs grosses courses ?

Fréquence ? Jour précis ?

Panier moyen ?

Liste ? Taille ? Suivez-vous votre liste à la lettre, ni plus ni moins ?

Impulsion ?

Qu'est ce qui déclenche chez vous l'envie ou le besoin d'aller faire vos courses ?

Quand prévoyez-vous de faire vos courses ?

Contrainte de temps ?

Comment cela se passe au sein de votre ménage ?

Sous-thème 1.2 : Magasins

Avez-vous des cartes de fidélités ? Lesquelles ? Pourquoi ceux-là ?

Les utilisez-vous ? Quand ? Pourquoi ?

Allez-vous à tous ces magasins différents ?

Pourquoi ? Comment choisissez-vous les magasins où vous allez faire vos courses ?

Avez-vous un magasin préféré ? Pourquoi ?

Pouvez-vous décrire un des magasins dont vous avez l'habitude d'aller ?

Qu'est-ce que vous aimez ou aimez pas ? Points positifs ou négatifs ?

Disposition magasin ? Personnel ? Produit ?

Pensez-vous qu'il y a des changements ou innovations que XXXX pourrait faire pour améliorer votre expérience de client ?

Thème 2 : Canaux de communication

Sous-thème 2.1 : Site Web

Saviez-vous que XXX a un site web ? Avez-vous déjà été dessus ?

Que pensez-vous pouvoir trouver dessus ?

Qu'est-ce qui vous pousserait à y aller ?

Qu'est-ce que vous aimeriez y trouver ?

Que pensez-vous du Site web ?

A quelle fréquence y allez-vous et pourquoi ?

Qu'est-ce que vous pousse à y aller ?

Qu'est-ce que vous aimeriez y trouver ?

Sous-thème 2.2 : Campagnes publicitaires

Faites-vous attention aux campagnes publicitaires ?

Y en a-t-il qui vous ont marqué ?

Y a-t-il des campagnes qui vous intéressent plus que d'autres ? Pourquoi pas ?

Lesquelles ? Promo ? Fêtes ? Saison ?

Pourquoi celles-là ?

Y en a-t-il qui vous donne plus envie d'aller acheter ? Pourquoi ?

Êtes-vous souvent au courant de ces campagnes ? Pourquoi ?

Par quel biais/moyen êtes-vous au courant des campagnes publicitaires ?

En magasin ? Site Internet ?

TV ? Folder ? Radio ?

Facebook ? Mail ?

Pourquoi ceux-là ?

Par quel biais/moyen préférez-vous être prévenu des campagnes ? Pourquoi ?

Thème 3 : [NON] Drive

Sous-thème 3.1 : Drive

Saviez-vous qu'il est possible de commander en ligne ?

Seriez-vous intéressé de commander en ligne ?

Pourquoi, pourquoi pas ? Est-ce la seule crainte que vous avez par rapport aux commandes en ligne ?

Si XXX trouve une méthode pour changer ce défaut, serait-ce assez pour vous donner envie de commander en ligne ? Que faudrait-il pour vous donner envie ?

Sous-thème 3.2 : E-commerce

Avez-vous déjà 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 ?

Thème 3 : [OUI] Drive

Sous-thème 3.1 : Drive

Comment avez-vous eu connaissance du Drive ?

Qu'est-ce qui vous a poussé à tenter l'expérience Drive ?

Confort ? Contrôle temps et budget ?

Comment s'est déroulée votre première expérience Drive ?

Qu'avez-vous commandé ?

Comment avez-vous commandé ?

Mobile ? Temps en avance ? Concertation ?

Est-ce que cela correspondait à vos attentes ou est-ce que cela vous a surpris ?

Facilité ? Accueil ?

Y a-t-il une différence d'assortiments/promotions entre le site et en magasin ?

Cout livraison ?

Politique Remboursement ?

Comment se déroule vos commandes aujourd'hui ?

Fréquence ?

Aujourd'hui, pourquoi continuez-vous à utiliser le Drive ?

Qu'est-ce que vous aimez ou aimez pas par rapport au Drive ?

Avez-vous changé vos habitudes depuis votre première commande ?

Allez-vous encore en magasin faire vos courses ? Pourquoi ?

Sous-thème 3.2 : E-commerce

Avez-vous déjà 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 ?

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 : VIDEO

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

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

Qu'en pensez-vous ?

Personnel ? Cout livraison ? Politique Remboursement ?

Si Amazon venait à s'installer en Belgique, deviendrait-il votre magasin préféré ? Pourquoi, pourquoi pas ?

Si un magasin déjà présent en Belgique adopte une des technologies présentes dans cette vidéo, deviendrait-il votre magasin préféré ? Pourquoi, pourquoi pas ?