

# Digitalisation des commerces traditionnels : une amélioration du parcours client pour les consommateurs ?

Mémoire recherche réalisé par

**Steve Materne**

Promoteur

**Karine Charry**

Lecteur

**Ingrid Poncin**

Année académique 2016-2017

**Master en Sciences de gestion (120 crédits), à finalité spécialisée**

# Liste des annexes

---

**ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE A .....1**

**ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE B .....13**

# Annexes

---

## Annexe 1 : Questionnaire A

### Commerce traditionnel

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études universitaires en "Sciences de gestion" à la Louvain School of Management (UCL), je réalise une étude sur les apports de l'expérience client dans les magasins traditionnels et l'impact des outils digitaux dans cet environnement. Pour ce faire, j'ai besoin d'interroger les consommateurs à propos de leurs perceptions, leurs opinions, leurs comportements et leurs attitudes.

Au travers de ce questionnaire, vous retrouverez plusieurs mises en situation, il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, seule votre opinion nous intéresse.

L'enquête dure environ 10 minutes et est entièrement anonyme.

D'avance, je vous remercie pour le temps que vous accorderez à ce questionnaire.

### ***Remarque sur la protection de la vie privée***

*Ce questionnaire est anonyme.*

*The record kept of your survey responses does not contain any identifying information about you unless a specific question in the survey has asked for this. If you have responded to a survey that used an identifying token to allow you to access the survey, you can rest assured that the identifying token is not kept with your responses. It is managed in a separate database, and will only be updated to indicate that you have (or haven't) completed this survey. There is no way of matching identification tokens with survey responses in this survey.*



## 2) Contexte d'achat

**Mise en situation** : Vous décidez de vous rendre dans cette nouvelle enseigne afin d'y découvrir les différents produits proposés et y faire éventuellement quelques achats.

**\* Quel est le critère le plus important qui vous déciderait à acheter dans une nouvelle enseigne telle que celle-ci ?**  
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- L'environnement du commerce (décoration, musique, éclairage,...)
- La diversité de produits proposés (tout sur place)
- Le prix
- Le programme de fidélité (chèque de fidélité, points cumulés, ...)
- Le service "après-vente"
- La notoriété de l'enseigne
- La qualité des produits
- La rapidité d'achat (grâce à l'agencement des rayons, paiement rapide, ...)
- La disponibilité du personnel et la qualité de l'accueil
- La qualité des conseils

**\* Lorsque vous effectuez un achat dans un commerce traditionnel de ce type, quel(s) élément(s) pourrai(en)t vous rendre particulièrement satisfait de votre achat ?**  
Cochez la ou les réponses adéquates

- Ce qui concerne le prix (rapport qualité-prix, prix bas)
- Ce qui concerne le produit acheté (qualité, marque)
- Ce qui concerne le moment passé en magasin (parcours d'achat, agencement des rayons)
- Ce qui concerne l'aspect social (contact avec le personnel, disponibilité du personnel)
- Ce qui concerne les informations reçues (conseils reçus, affichage, informations sur les produits)
- Ce qui concerne le temps passé en magasin (file d'attente, rapidité d'achat)

**Quel(s) élément(s) est/sont susceptible(s) de vous donner envie de revenir dans cette enseigne après votre première visite ?**

Cochez la ou les réponses adéquates

- L'environnement du commerce (décoration, musique, éclairage,...)
- La diversité de produits proposés (tout sur place)
- Le prix
- Le programme de fidélité (chèque de fidélité, points cumulés, ..)
- Le service "après-vente"
- La notoriété de l'enseigne
- La qualité des produits
- La rapidité d'achat (grâce à l'agencement des rayons, paiement rapide, ..)
- La disponibilité du personnel et la qualité de l'accueil
- La qualité des conseils



## 4) Scénario 2 : Customisation

**Mise en situation** : L'enseigne, soucieuse du confort de ses clients, met en place un service de "customisation" permettant à chacun de faire apposer ses initiales en broderies sur les vêtements.

Ce service consiste donc à demander aux vendeurs de l'enseigne de réaliser la customisation souhaitée sur un vêtement.

\*  
**Comment décririez-vous vos sentiments vis-à-vis de l'enseigne décrite ?**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 = Mon intention d'achat est très faible   10 = Très élevée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Définitivement pas l'intention d'acheter   10 = Définitivement l'intention d'acheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Jamais je n'achèterai   10 = J'achèterai assurément	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Je n'ai aucune intention d'acheter   10 = J'ai l'intention d'acheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Je n'achèterai probablement pas   10 = J'achèterai probablement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* **Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec ces affirmations ?**

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait de ce que cette enseigne propose.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne se rapproche de mon enseigne idéale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne répond à mes attentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5) Scénario 3 : Cabines

**Mise en situation** : L'enseigne, soucieuse du confort de ses clients, met en place plusieurs cabines d'essayage supplémentaires avec du personnel attiré afin de réduire le temps d'attente pour l'essayage.

<b>* Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec ces affirmations ?</b>					
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait de ce que cette enseigne propose.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne se rapproche de mon enseigne idéale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne répond à mes attentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







<b>* Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec ces affirmations ?</b>					
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait de ce que cette enseigne propose.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne se rapproche de mon enseigne idéale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne répond à mes attentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9) Socio démographie

\* **Je suis .. :**  
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Une femme
- Un homme

\* **Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**  
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Moins de 15 ans
- 15-29 ans
- 30-44 ans
- 45-59 ans
- 60-74 ans
- 75 ans ou plus

10) Fin de l'enquête, vos réponses ont bien été enregistrées.

Merci pour votre participation !

## **Annexe 2 : Questionnaire B**

Commerce traditionnel digitalisé

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études universitaires en "Sciences de gestion" à la Louvain School of Management (UCL), je réalise une étude sur les apports de l'expérience client dans les magasins traditionnels et l'impact des outils digitaux dans cet environnement. Pour ce faire, j'ai besoin d'interroger les consommateurs à propos de leurs perceptions, leurs opinions, leurs comportements et leurs attitudes.

Au travers de ce questionnaire, vous retrouverez plusieurs mises en situation, il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, seul votre opinion nous intéresse.

L'enquête dure environ 10 minutes et est entièrement anonyme.

D'avance, je vous remercie pour le temps que vous accorderez à ce questionnaire.

### ***Remarque sur la protection de la vie privée***

*Ce questionnaire est anonyme.*

*The record kept of your survey responses does not contain any identifying information about you unless a specific question in the survey has asked for this. If you have responded to a survey that used an identifying token to allow you to access the survey, you can rest assured that the identifying token is not kept with your responses. It is managed in a separate database, and will only be updated to indicate that you have (or haven't) completed this survey. There is no way of matching identification tokens with survey responses in this survey.*



## 2) Contexte d'achat

**Mise en situation** : Vous décidez de vous rendre dans cette nouvelle enseigne digitalisée afin d'y découvrir les différents produits proposés et y faire éventuellement quelques achats.

**\* Quel est le critère le plus important qui vous déciderait à acheter dans une nouvelle enseigne telle que celle-ci ?**  
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- L'environnement du commerce (décoration, musique, éclairage,...)
- La diversité de produits proposés (tout sur place)
- Le prix
- Le service "après-vente"
- La notoriété de l'enseigne
- La qualité des produits
- La rapidité d'achat (grâce à l'agencement des rayons, paiement rapide, ...)
- La qualité des conseils

**\* Lorsque vous effectuez un achat dans un commerce traditionnel de ce type, quel(s) élément(s) pourrai(en)t vous rendre particulièrement satisfait de votre achat ?**

Cochez la ou les réponses adéquates

- Ce qui concerne le prix (rapport qualité-prix, prix bas)
- Ce qui concerne le produit acheté (qualité, marque)
- Ce qui concerne le moment passé en magasin (parcours d'achat, agencement des rayons)
- Ce qui concerne l'aspect social (contact avec le personnel, disponibilité du personnel)
- Ce qui concerne les informations reçues (conseils reçus, affichage, informations sur les produits)
- Ce qui concerne le temps passé en magasin (file d'attente, rapidité d'achat)

\* **Quel(s) élément(s) est/sont susceptible(s) de vous donner envie de revenir dans cette enseigne après votre première visite ?**

Cochez la ou les réponses adéquates

- L'environnement du commerce (décoration, musique, éclairage,...)
- La diversité de produits proposés (tout sur place)
- Le prix
- Le programme de fidélité (chèque de fidélité, points cumulés, ..)
- Le service "après-vente"
- La notoriété de l'enseigne
- La qualité des produits
- La rapidité d'achat (grâce à l'agencement des rayons, paiement rapide, ..)
- La disponibilité du personnel et la qualité de l'accueil
- La qualité des conseils



## 4) Scénario 2 : Customisation

**Mise en situation** : L'enseigne, soucieuse du confort de ses clients, met en place un service de "customisation" permettant à chacun de créer lui-même le design des vêtements (couleurs, formes, dessins, images, symboles, ..) grâce à des consoles digitales.

Ce service consiste donc à prendre part à la conception du vêtement sous la supervision de professionnels permettant ainsi d'apporter une aide aux consommateurs désireux d'utiliser ce service.

\*  
**Comment décririez-vous vos sentiments vis-à-vis de l'enseigne décrite ?**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 = Mon intention d'achat est très faible   10 = Très élevée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Définitivement pas l'intention d'acheter   10 = Définitivement l'intention d'acheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Jamais je n'achèterai   10 = J'achèterai assurément	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Je n'ai aucune intention d'acheter   10 = J'ai l'intention d'acheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 = Je n'achèterai probablement pas   10 = J'achèterai probablement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* **Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec ces affirmations ?**

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait de ce que cette enseigne propose.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne se rapproche de mon enseigne idéale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne répond à mes attentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5) Scénario 3 : Cabines

**Mise en situation** : L'enseigne, soucieuse du confort de ses clients, met en place plusieurs cabines d'essayage supplémentaires avec du personnel attiré afin de réduire le temps passé pour l'essayage. Ces cabines sont composées de miroirs interactifs permettant d'avoir une visibilité instantanée sur les stocks disponibles en magasin pour chaque produit et également permettant de pouvoir sélectionner les vêtements souhaités pour l'essayage (tailles différentes, autres coloris, ..).

Le personnel du magasin, ayant accès aux demandes effectuées via ces miroirs, peut répondre rapidement aux besoins des clients.

* Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec ces affirmations ?					
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait de ce que cette enseigne propose.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne se rapproche de mon enseigne idéale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne répond à mes attentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>







<b>* Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec ces affirmations ?</b>					
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait de ce que cette enseigne propose.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne se rapproche de mon enseigne idéale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que propose cette enseigne répond à mes attentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 9) Socio démographie

\* **Je suis .. :**

**Veillez sélectionner une réponse ci-dessous**

- Une femme
- Un homme

\* **Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**

**Veillez sélectionner une réponse ci-dessous**

- Moins de 15 ans
- 15-29 ans
- 30-44 ans
- 45-59 ans
- 60-74 ans
- 75 ans ou plus

## 10) Acceptation nouvelles technologies

<b>* Selon vous, où vous situez-vous par rapport à l'utilisation des outils digitaux ?</b>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sur une échelle de 1 à 10, mon degré d'acceptation des outils digitaux est : 1 = Très faible   10 = Très élevé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>* Quel est votre degré de connaissances des outils digitaux ?</b>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 = Connaissances très limitées   10 = Connaissances très poussées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Fin de l'enquête, vos réponses ont bien été enregistrées.

Merci pour votre participation !







