



Le parcours d'achat des Français

Juin 2014

1 | La méthodologie

Etude réalisée pour : **Wincor Nixdorf**

Echantillon : Echantillon de **1000** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).

Dates de terrain : Du 17 au 22 avril 2014



2 | Les résultats de l'étude

Question : En règle générale, qu'est-ce qui vous donne envie d'acheter un produit (loisirs, vêtements, équipement de la maison, high tech...) ?

Un ami, un membre de votre famille qui vous parle de ce produit



Des publicités



Des articles sur Internet, posts de blog présentant ce produit



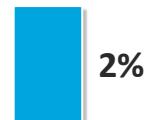
Des articles dans la presse présentant ce produit



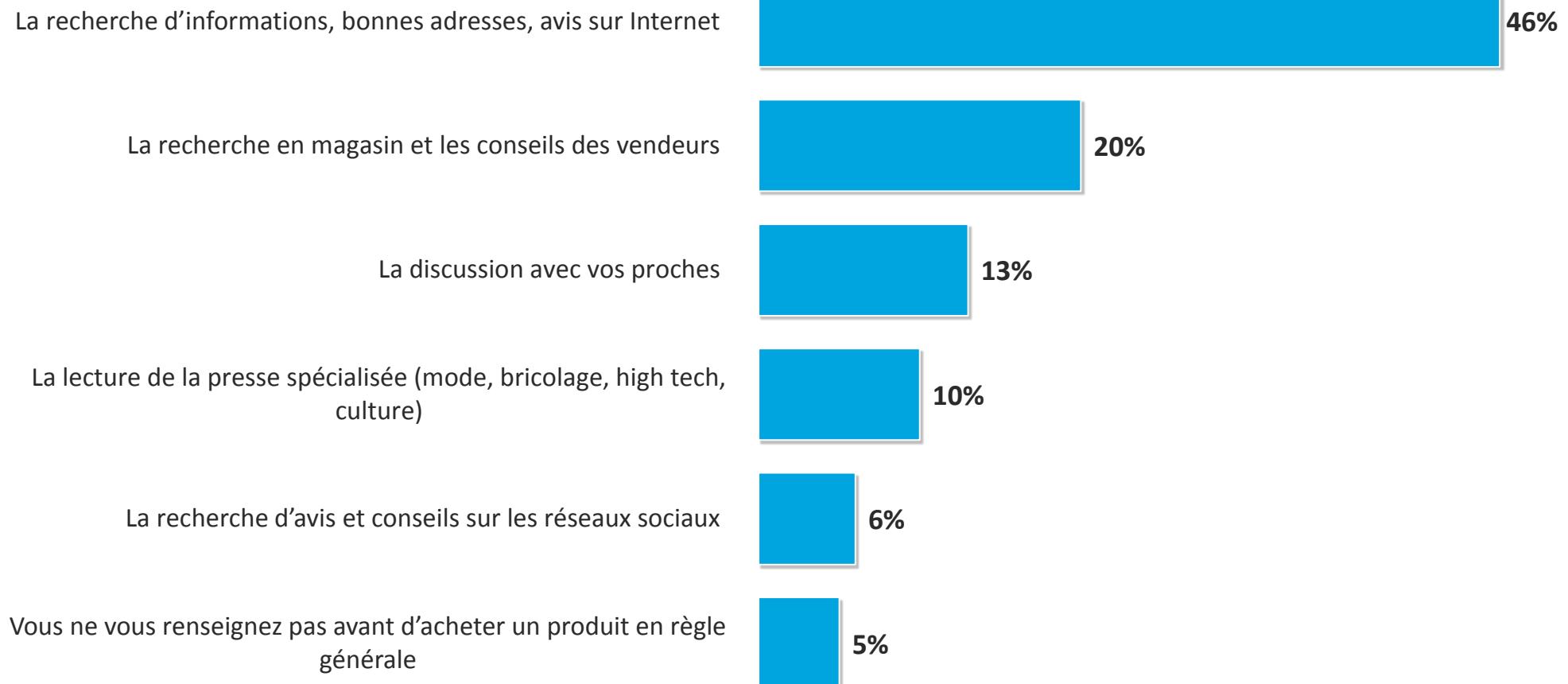
Des vidéos de démonstration



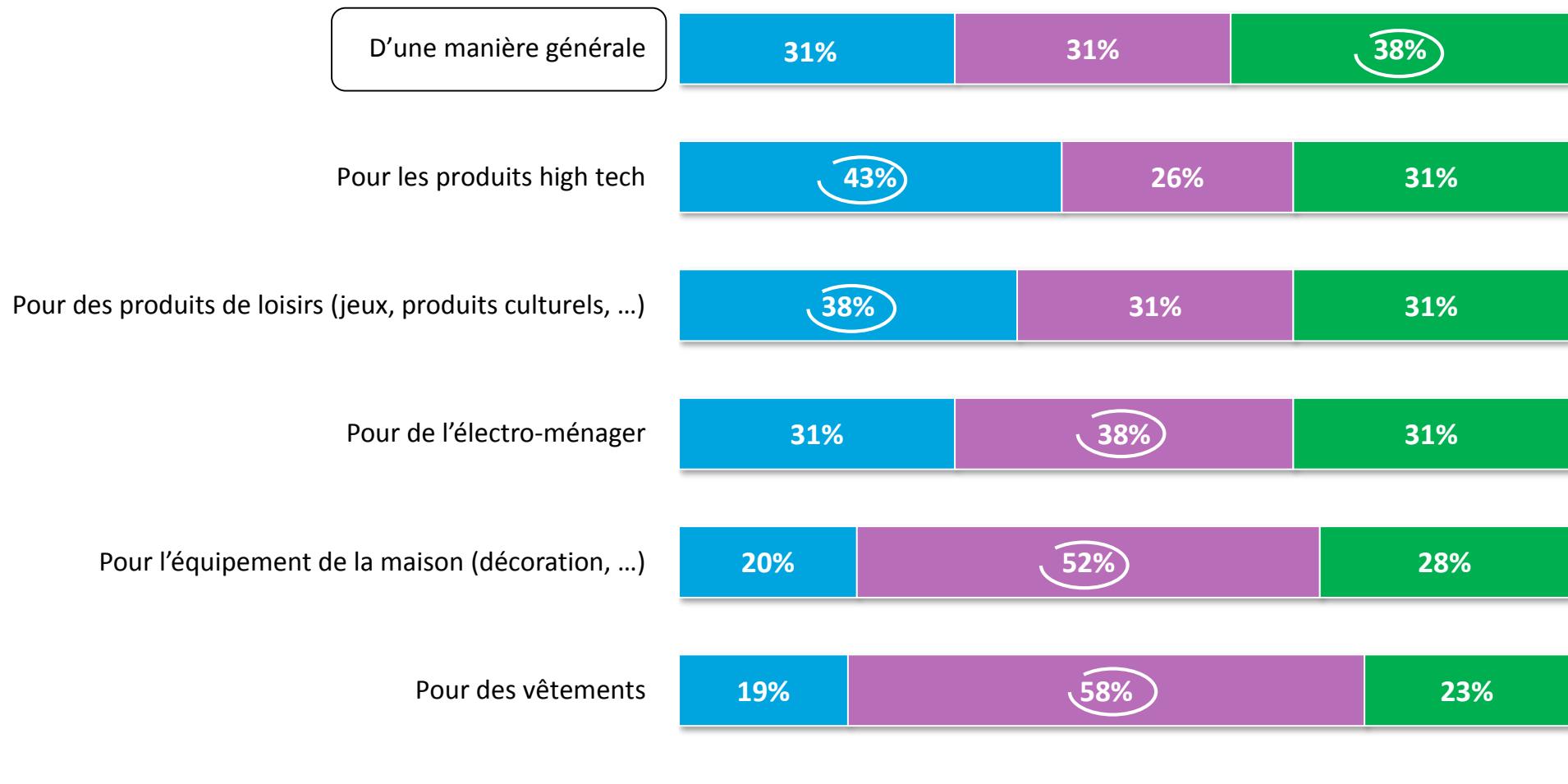
Des messages sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) parlant de ce produit



Question : Et plus globalement, quelles sont vos principales sources d'information avant d'acheter un produit (high tech, vêtements, équipement de la maison,...) ?



Question : Plus précisément, comparez-vous les différents produits et prix proposés.... ?

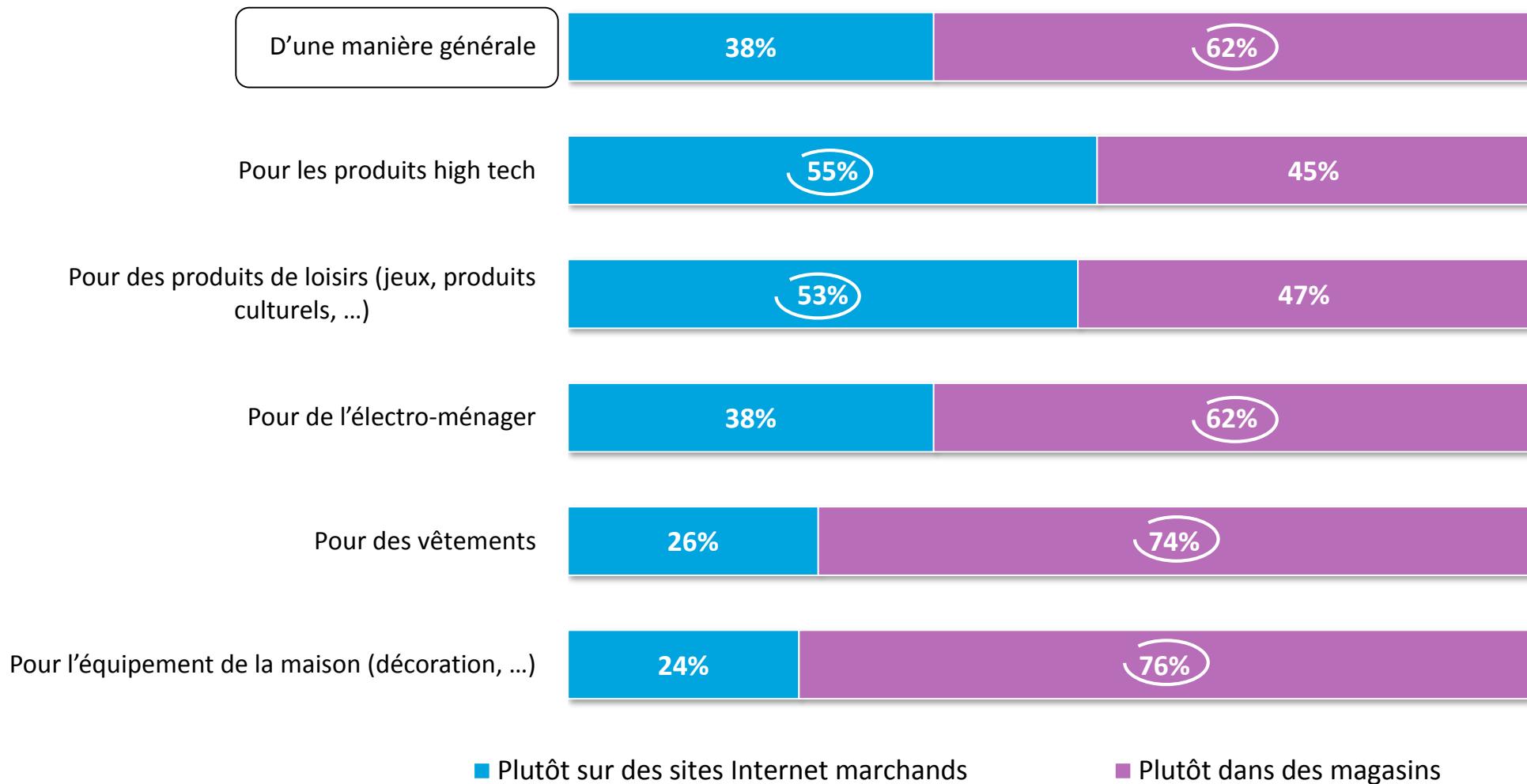


■ Plutôt sur des sites Internet marchands

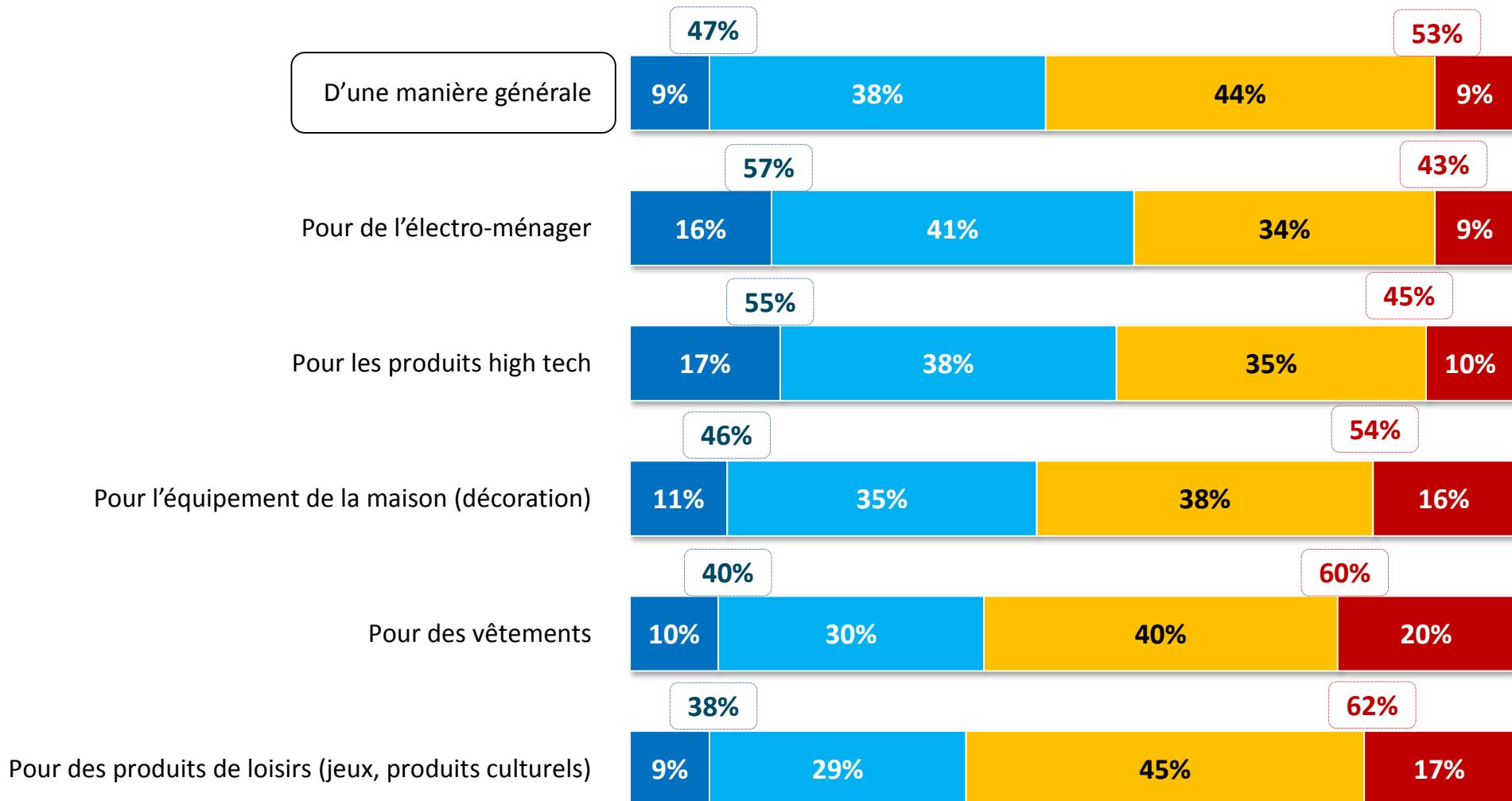
■ Plutôt en magasin

■ Autant sur des sites qu'en magasin

Question : Plus précisément, lorsque vous souhaitez réaliser un achat, d'une manière générale, allez-vous... ?



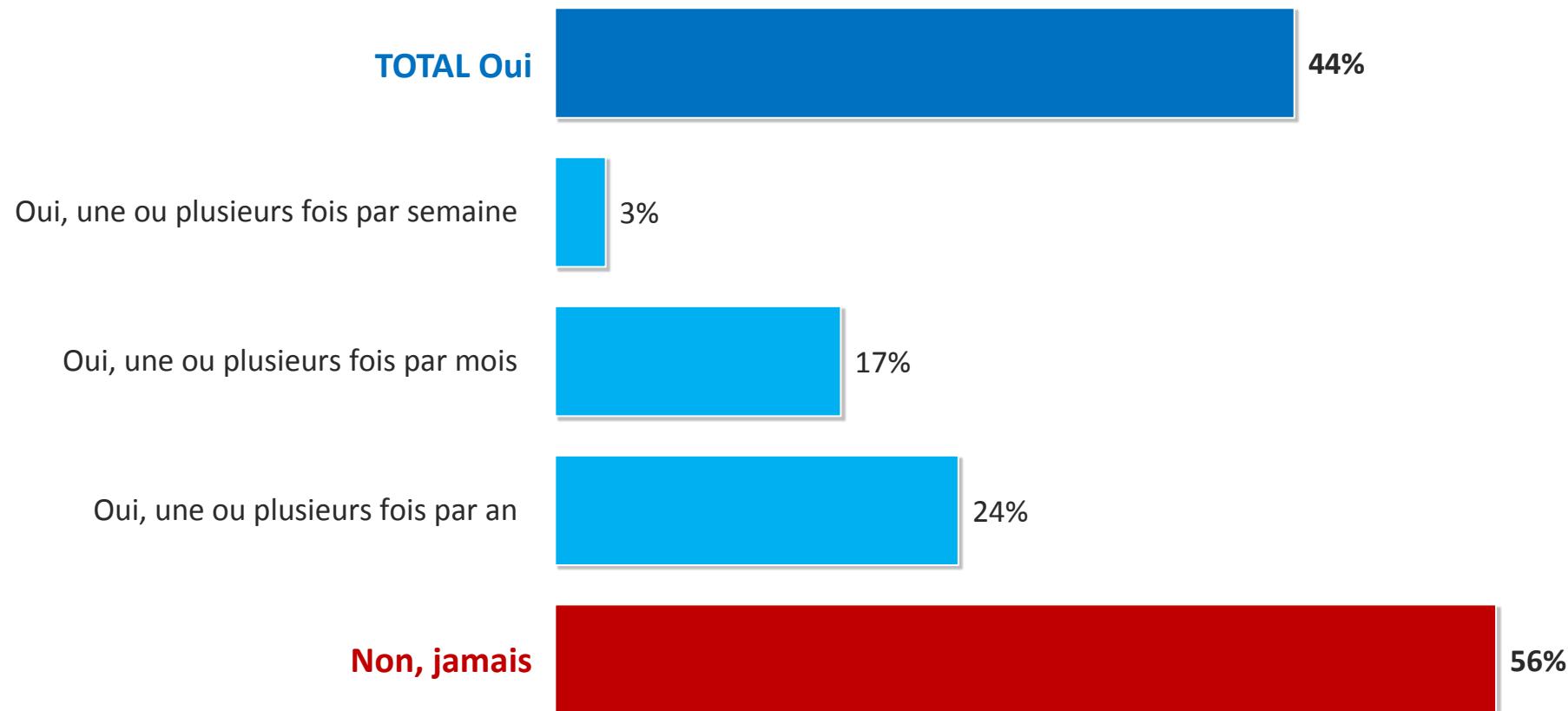
Question : Avant d'acheter sur Internet, vous rendez-vous en magasins pour évaluer ou essayer le produit que vous voulez acheter ?



Base : Question posée uniquement aux personnes qui achètent sur Internet, pour chaque type de produit.

■ Systématiquement ■ Souvent ■ Rarement ■ Jamais

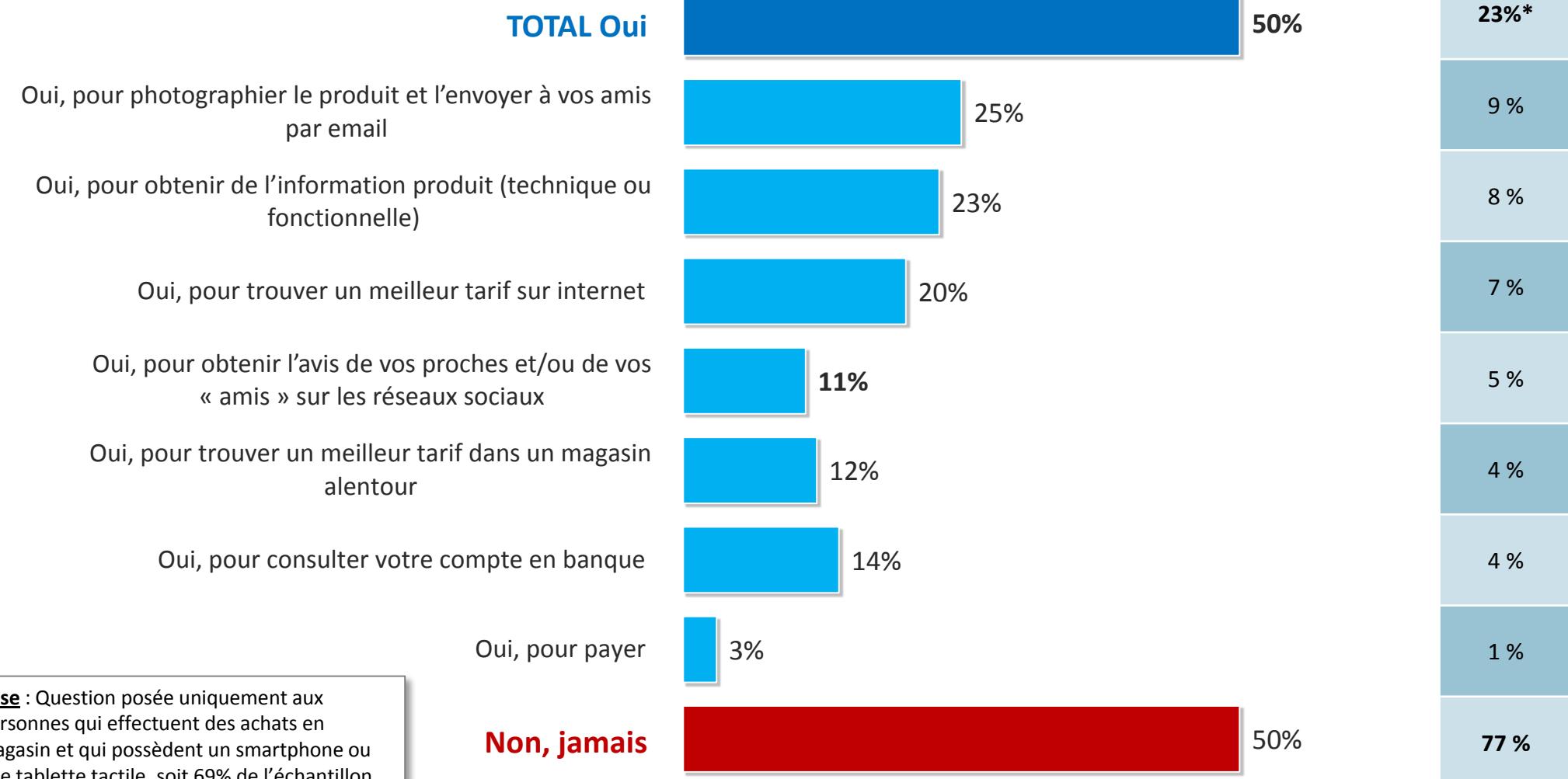
Question : *Et réalisez-vous des achats sur Internet via votre téléphone portable, ou votre tablette tactile ?*



Base : Question posée uniquement aux personnes qui achètent sur Internet, soit 76% de l'échantillon.

Question : Utilisez-vous votre téléphone mobile en magasin (en dehors de passer un appel) ou votre tablette tactile ?⁽¹⁾

Rappel
Août 2012⁽²⁾



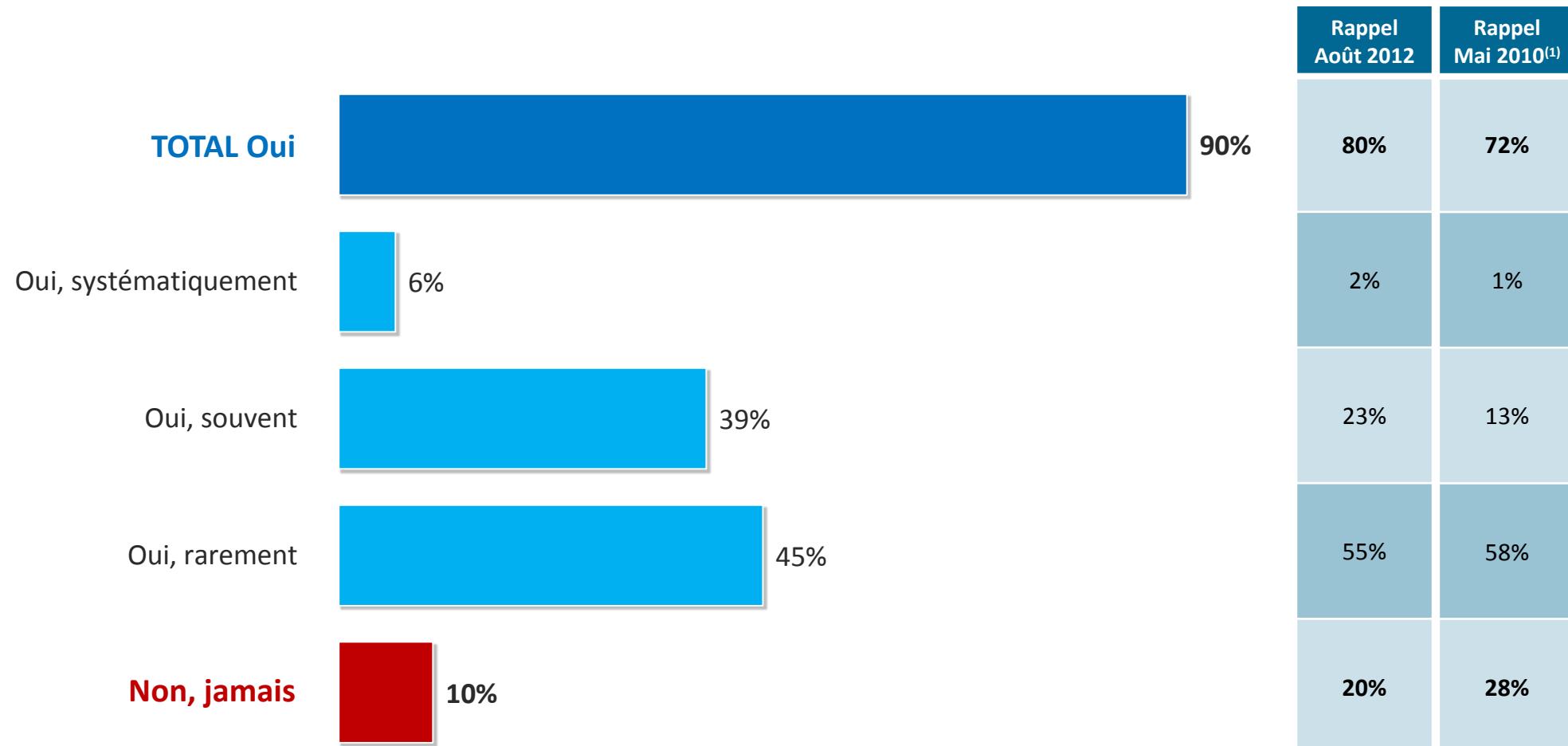
Base : Question posée uniquement aux personnes qui effectuent des achats en magasin et qui possèdent un smartphone ou une tablette tactile, soit 69% de l'échantillon

* : score correspondant à un sous-total logique de réponse

⁽¹⁾ En août 2012, la question posée était : « Utilisez-vous votre téléphone mobile en magasin (en dehors de passer un appel) ? »

⁽²⁾ Etude Ifop pour Wincor Nixdorf réalisée du 27 au 29 août 2012 par questionnaire auto-administré en ligne, auprès d'un échantillon de 1005 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus selon la méthode des quotas.

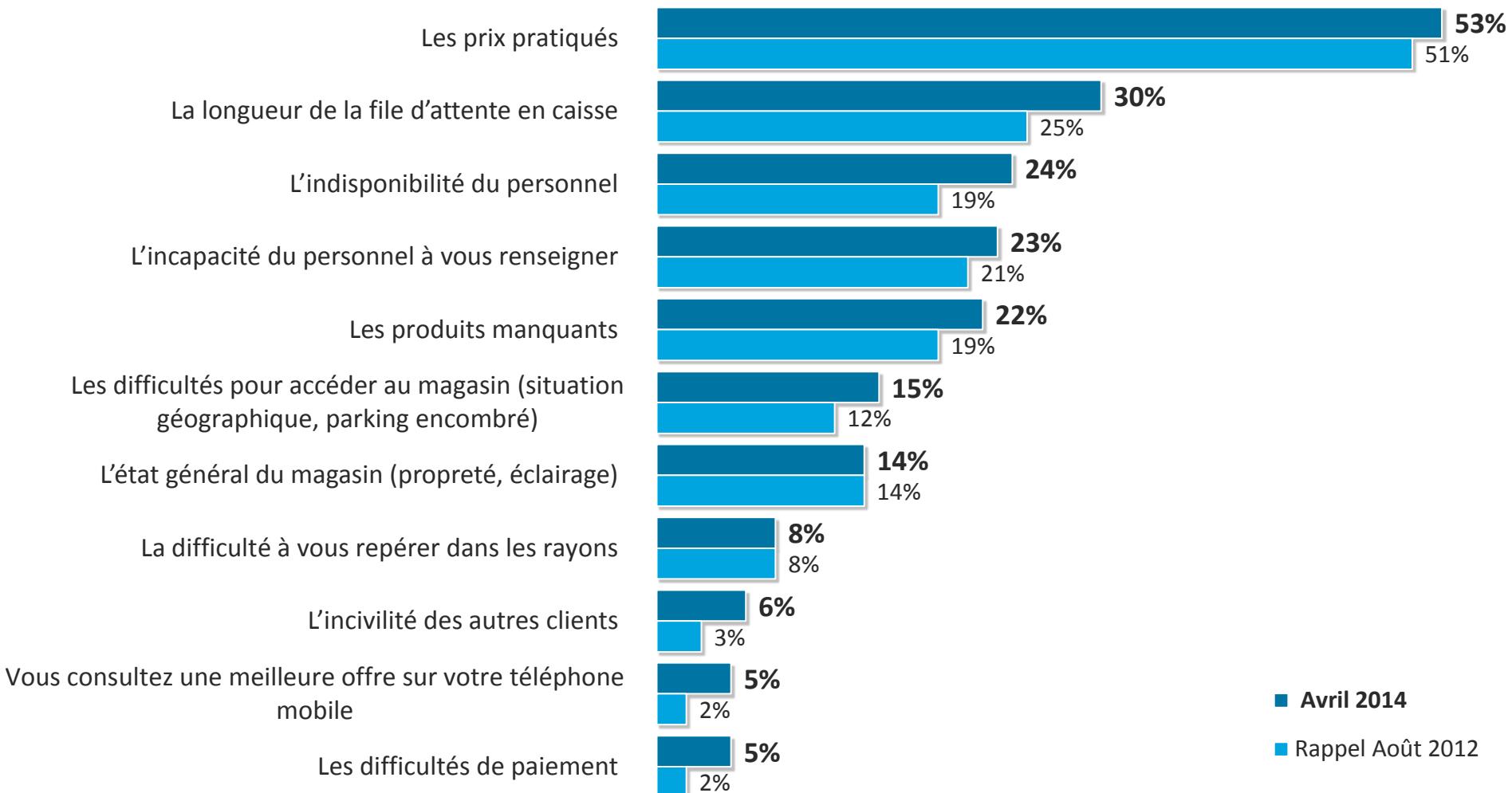
Question : *Lors de vos achats en magasin, sollicitez-vous un vendeur pour vous accompagner dans votre achat ?*



Base : Question posée uniquement aux personnes qui effectuent des achats en magasin, soit 92% de l'échantillon.

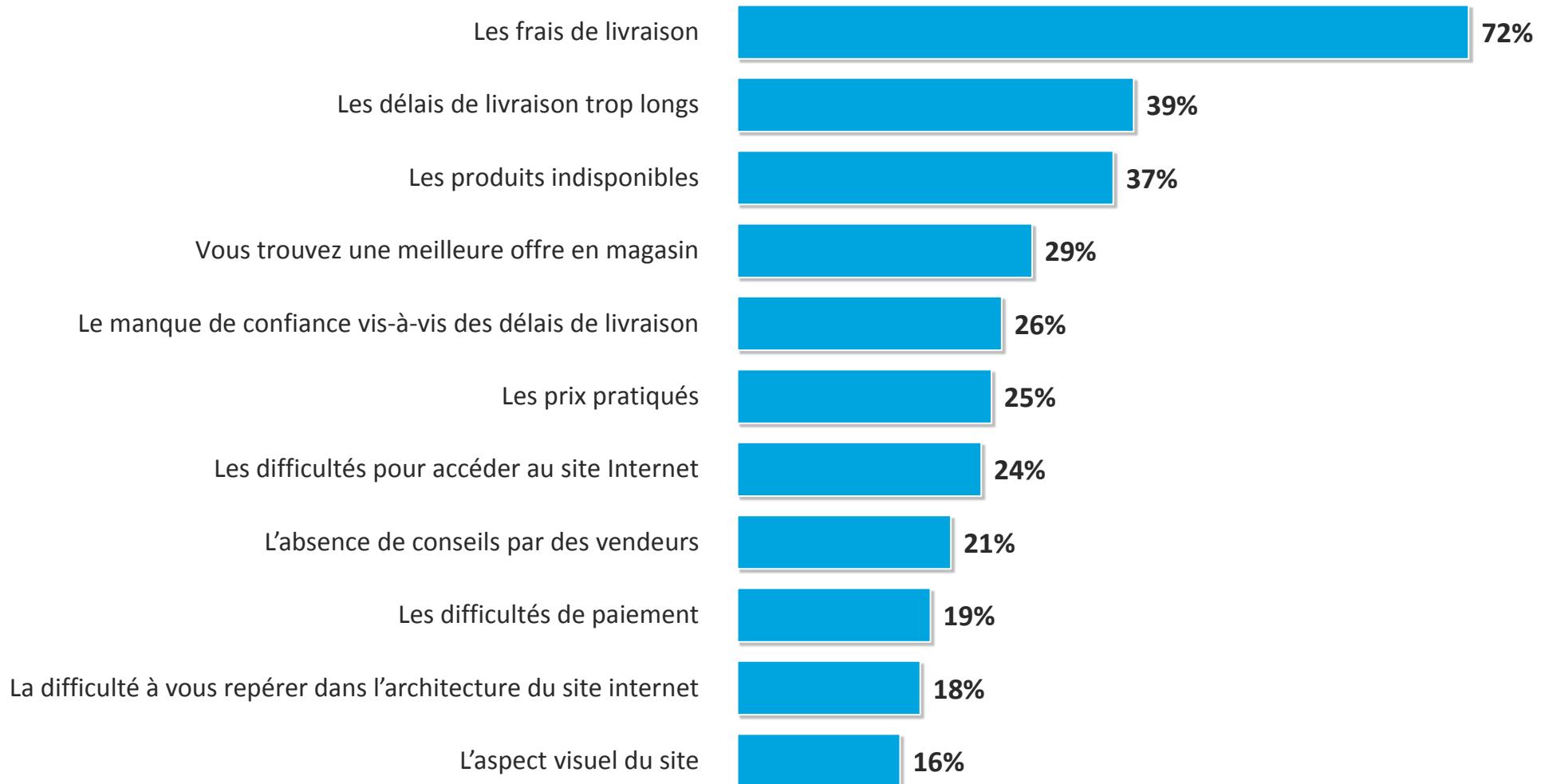
⁽¹⁾ Etude Ifop pour Elyon Service, réalisée par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI) du 26 au 28 mai 2010 auprès d'un échantillon de 1006 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus de réponse

Question : Quelles sont les raisons principales qui peuvent vous inciter à abandonner un achat en magasin ?



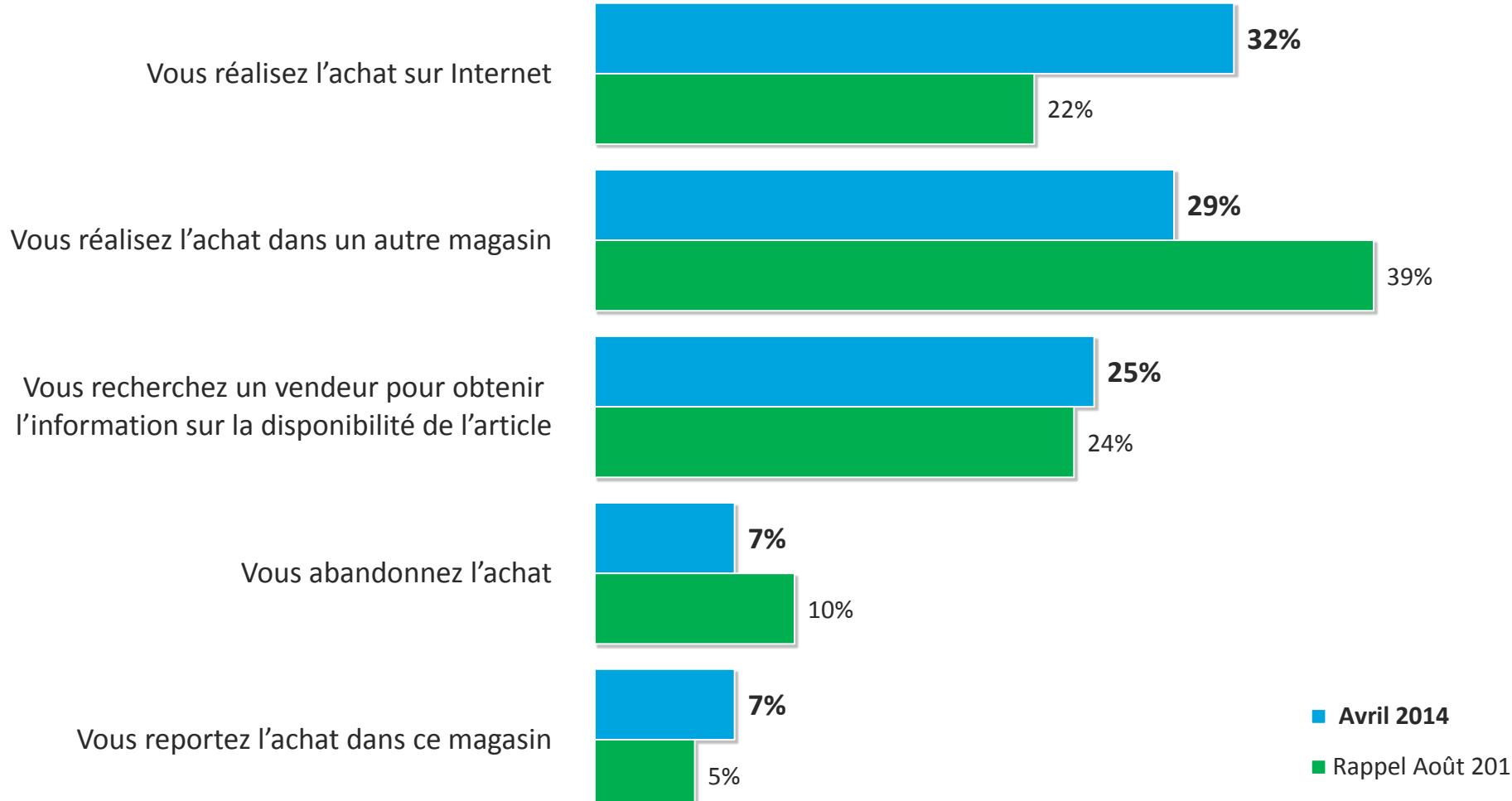
Base : Question posée uniquement aux personnes qui effectuent des achats dans des magasins, soit 92% de l'échantillon.

Question : Quelles sont les raisons principales qui peuvent vous inciter à abandonner un achat sur Internet ?



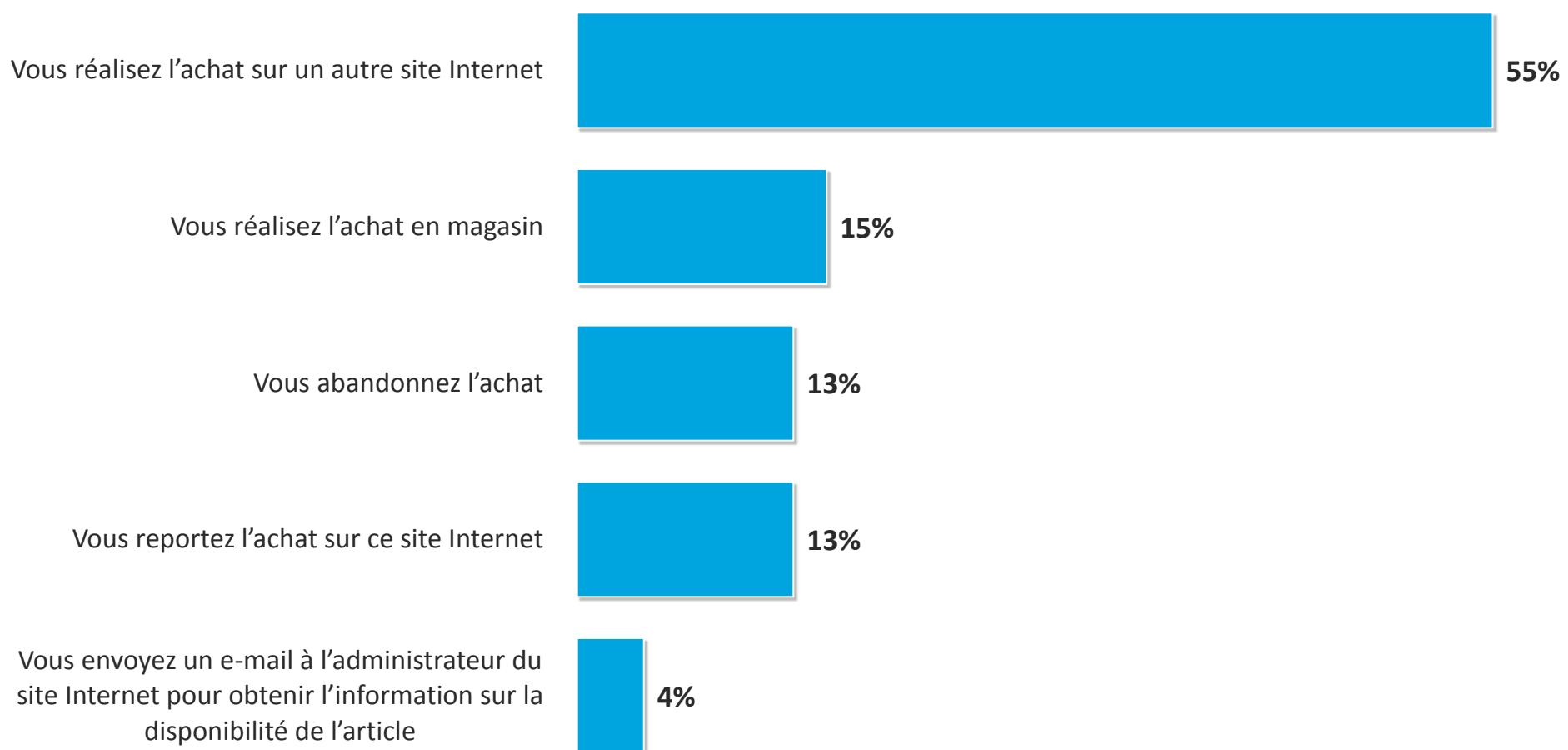
Base : Question posée uniquement aux personnes qui effectuent des achats sur Internet, soit 77% de l'échantillon.

Question : Lorsqu'un produit n'est pas disponible en point de vente, quel est généralement votre comportement ?



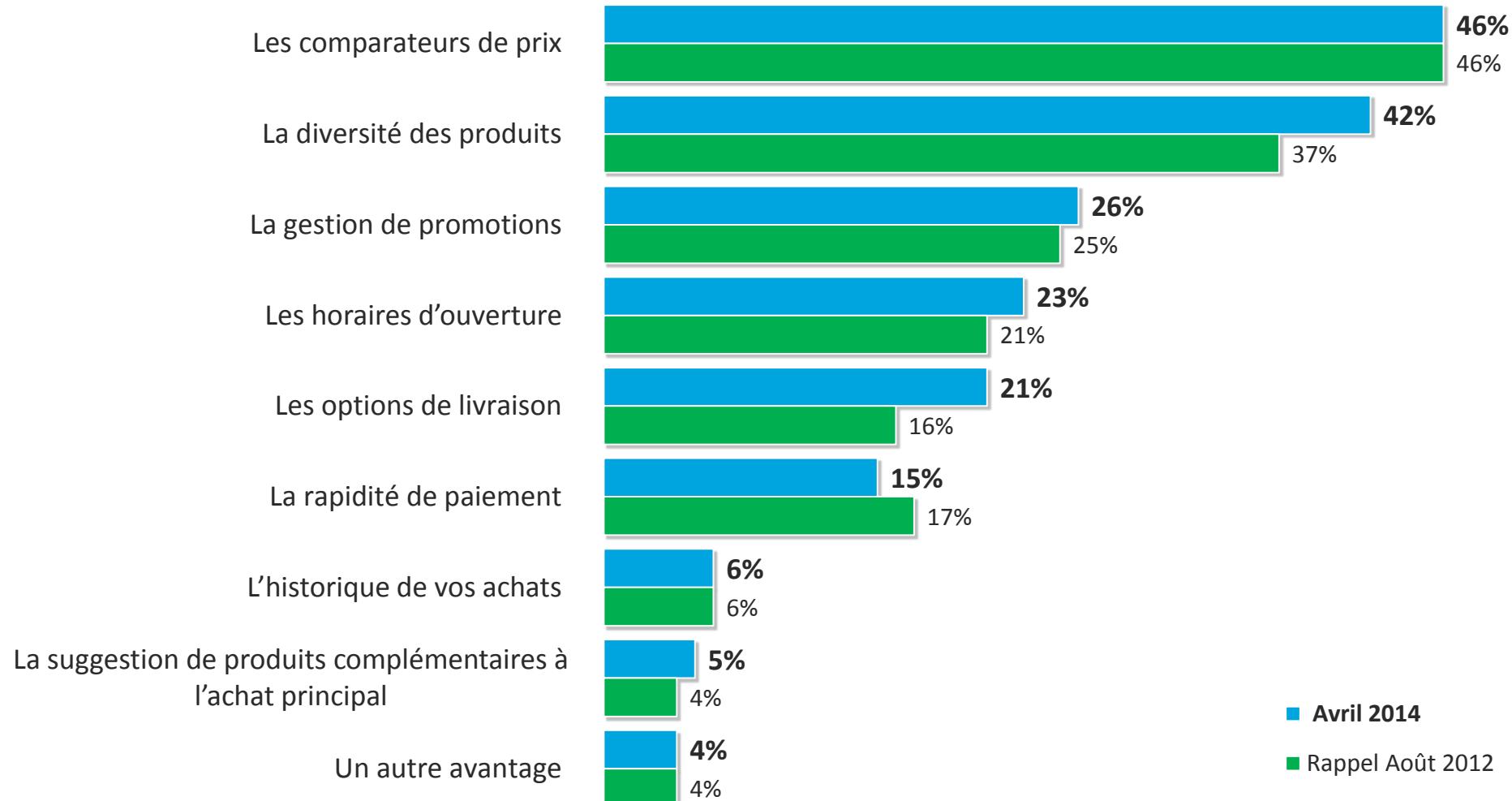
Base : question posée uniquement aux personnes qui se rendent dans des magasins, soit 92% de l'échantillon

Question : Lorsqu'un produit n'est pas disponible sur le site Internet, quel est généralement votre comportement ?



Base : question posée uniquement aux personnes qui se rendent sur Internet, soit 77% de l'échantillon

Question : Quels sont les avantages des achats sur Internet que vous souhaiteriez trouver en magasin ?



Question : Quels sont les avantages des achats en magasin que vous souhaiteriez trouver sur les sites Internet marchands ?

La possibilité de voir ou essayer les produits



La possibilité de pouvoir échanger facilement le produit



La possibilité de disposer immédiatement du produit acheté



Les conseils des vendeurs



Question : Pour vous, d'une manière générale, le plus facile pour payer, c'est... ?

