



# Journée du Client 2016

-

## Rapport enquête de satisfaction

-

### Commerçants

**Contact** : UCM Commerce – [commerce@ucm.be](mailto:commerce@ucm.be) – 081/486 275

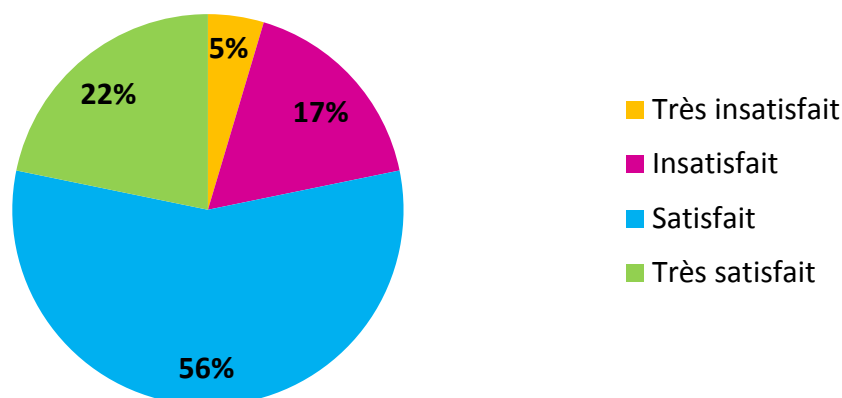
# TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>2</b>
<b>1. ENQUETE DE SATISFACTION "COMMERÇANTS"</b> .....	<b>3</b>
<i>Quel est votre degré de satisfaction générale?</i> .....	3
<i>Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'organisation pratique de la Journée du Client?</i> .....	3
<i>Êtes-vous satisfaits des supports de communication?</i> .....	3
<i>Souhaitez-vous être recontactés pour l'édition 2017?</i> .....	4
<b>2. ENQUETE DE SATISFACTION "CLIENTS"</b> .....	<b>4</b>
<i>Comment les clients ont-ils entendu parler de la Journée du Client?</i> .....	4
<i>D'après-vous, est-ce que les clients étaient informés que c'était la Journée du Client?</i> .....	5
<i>Si l'on compare avec les réponses des clients :</i> .....	5
<i>Les clients ont appris que c'était la Journée du Client ...</i> .....	5
<i>Quelles étaient les informations recherchées par les clients en se rendant sur le site internet?</i> .....	5
<i>Comment les clients ont-ils été informés de l'existence du concours leur étant destiné?</i> .....	6
<b>3. ANALYSE – CONCOURS</b> .....	<b>6</b>
3.1. CONCOURS COMMERÇANTS .....	6
<i>Quelle est votre satisfaction générale concernant le concours commerçants?</i> .....	6
3.2. CONCOURS CLIENTS .....	6
<i>Quelle est votre satisfaction générale concernant le concours clients?</i> .....	6
<i>Que pensez-vous de la clarté d'organisation de ce concours client? (participation, règlement du concours,..)</i> .....	7
<i>Est-ce que ce concours a incité les clients à se rendre chez les commerçants participants?</i> .....	7

## 1. Enquête de satisfaction "commerçants".

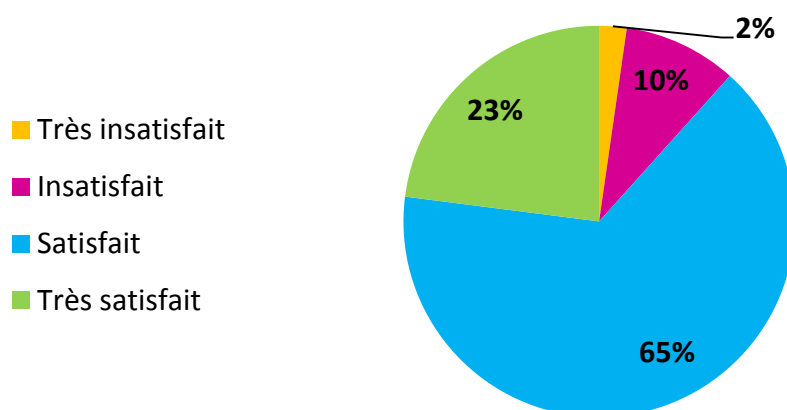
651 commerçants ont répondu à cette enquête.

### Quel est votre degré de satisfaction générale?



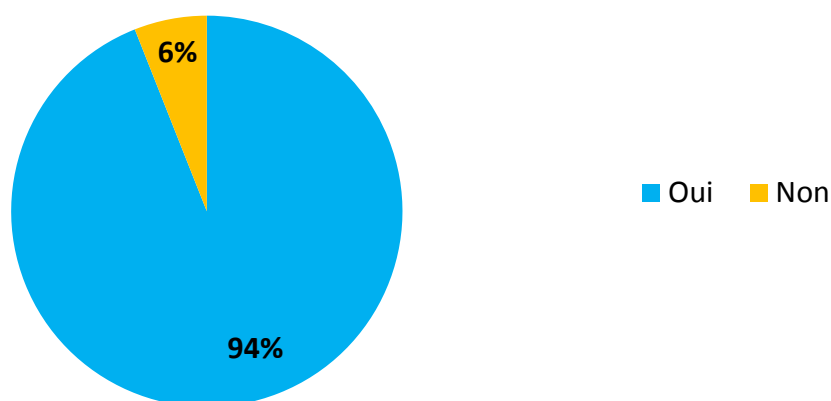
Près de 80% des commerçants sont satisfaits voire très satisfaits de la Journée du Client.

### Quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'organisation pratique de la Journée du Client?

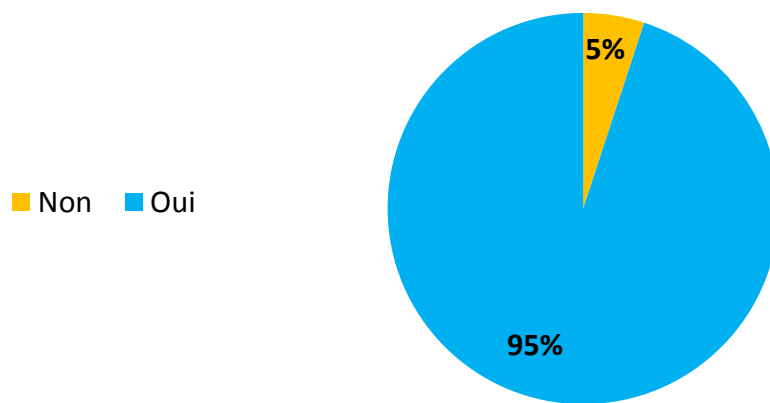


Près de 90% des commerçants sont satisfaits voire très satisfaits de l'organisation pratique de la Journée du Client.

### Êtes-vous satisfaits des supports de communication?

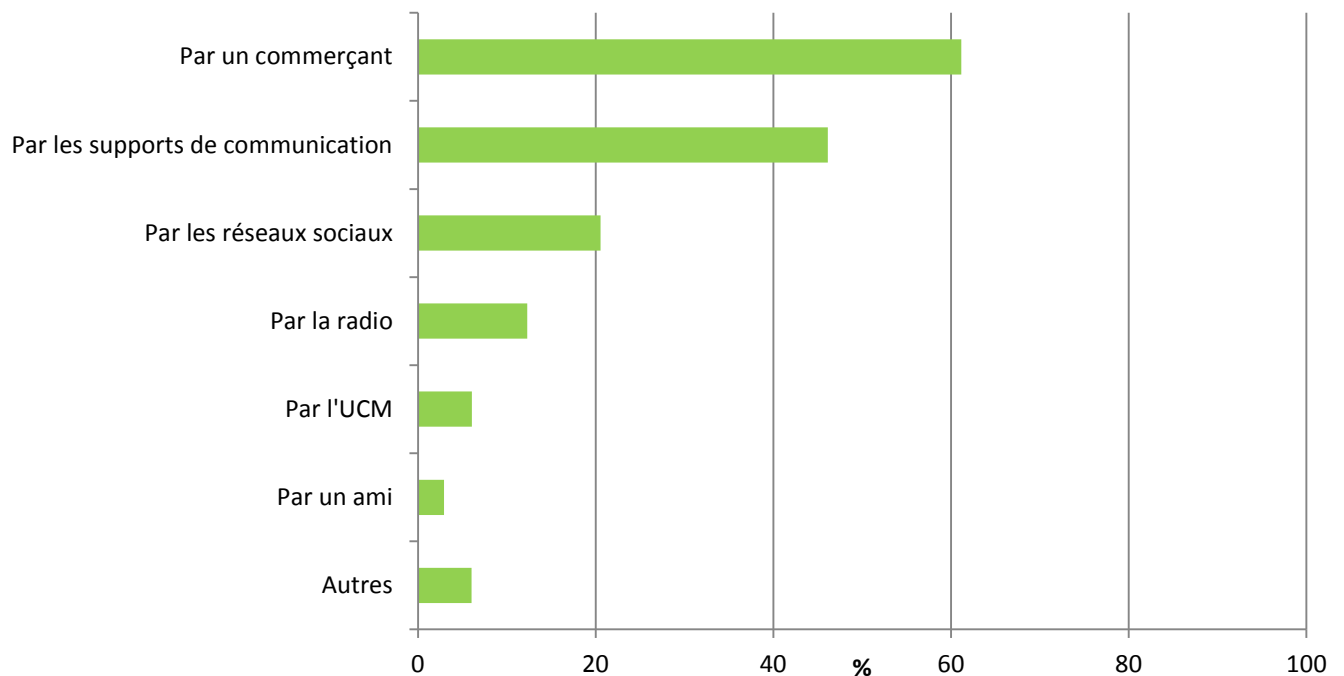


## Souhaitez-vous être recontactés pour l'édition 2017?



## 2. Enquête de satisfaction "clients"

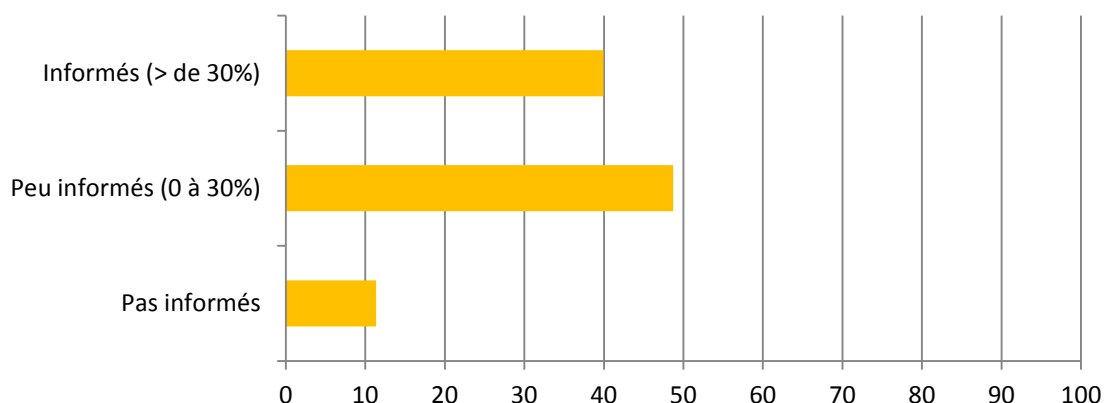
### Comment les clients ont-ils entendu parler de la Journée du Client?



- 39% des clients ont entendu parler de la Journée du Client par l'UCM (UCM en direct ou campagnes radio et réseaux sociaux organisées par UCM)
- 60% en ont entendu parler par vous. Vous êtes le canal de communication principal pour informer vos clients de l'existence de la Journée du Client.

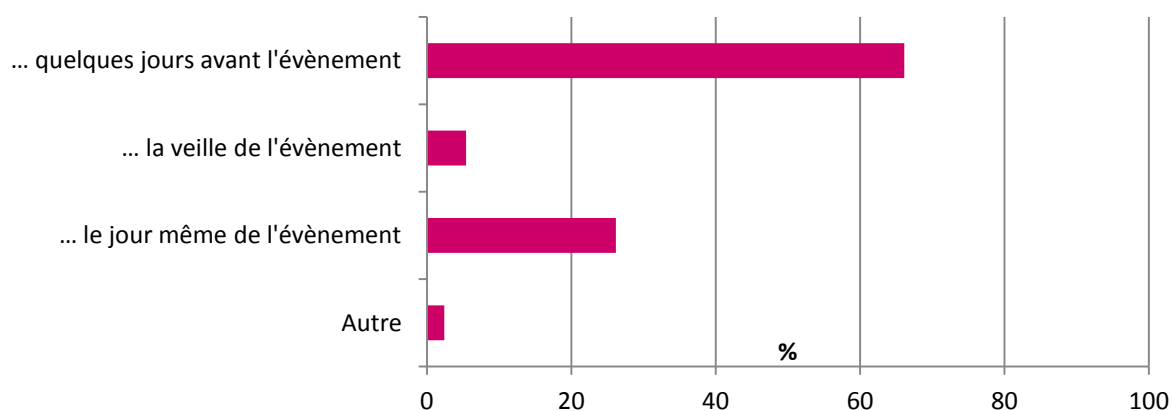
**Actions 2017 :** UCM compte proposer des supports de communication digitaux pour informer vos clients. UCM envisage également de vous communiquer plus de trucs et astuces, bonnes pratiques,... pour aider à informer d'avantage encore vos clients.

## D'après-vous, est-ce que les clients étaient informés que c'était la Journée du Client?



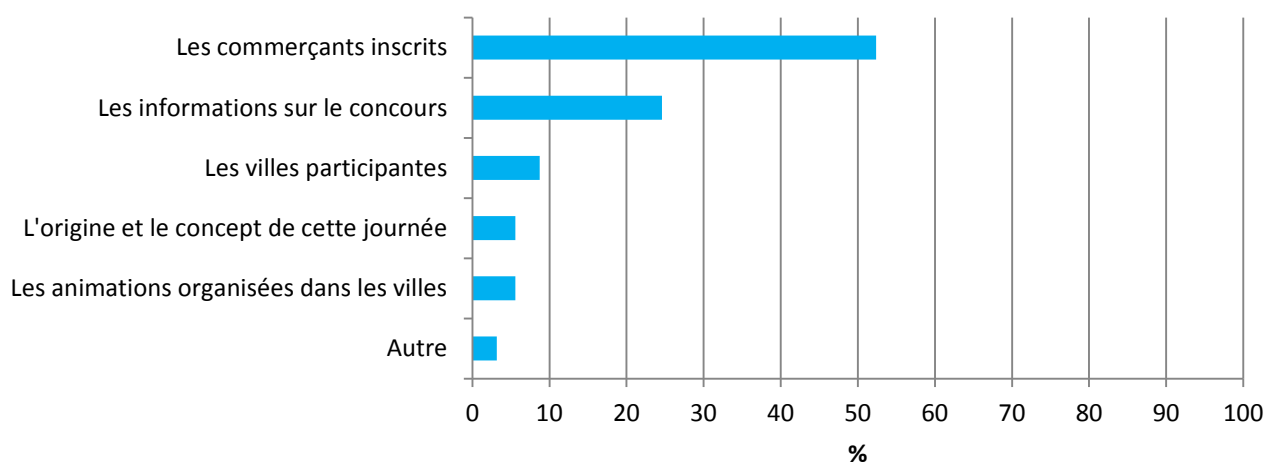
Si l'on compare avec les réponses des clients :

### Les clients ont appris que c'était la Journée du Client ...



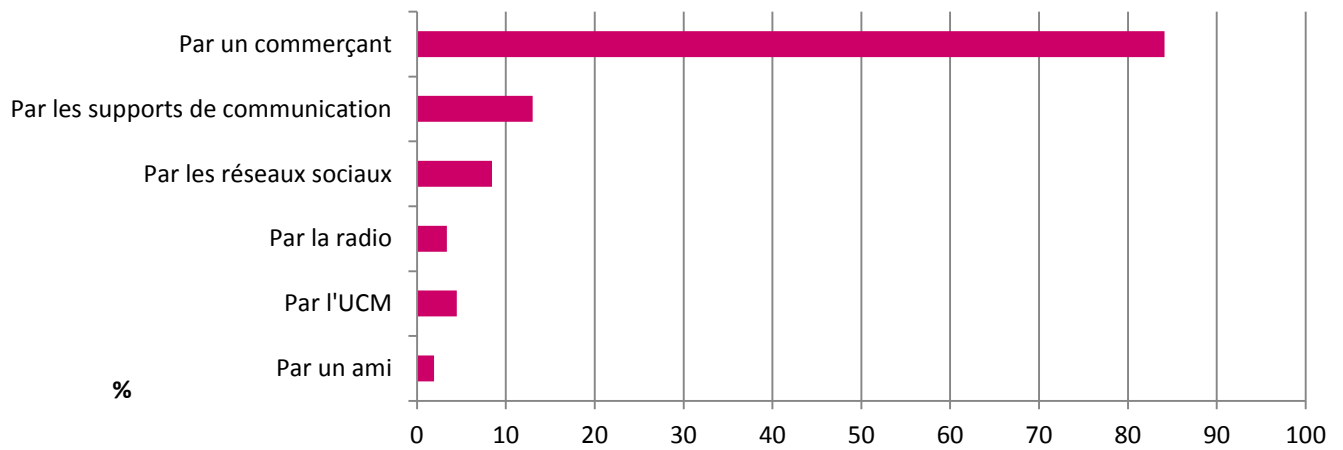
Selon vous, plus de 60% des clients étaient peu ou pas informés de la Journée du Client. En interrogeant les clients, ceux-ci sont près de 70% connaître l'existence de la Journée du Client **avant l'évènement**.

### Quelles étaient les informations recherchées par les clients en se rendant sur le site internet?



**Action 2017** : UCM souhaite retravailler le site [www.journeeducient.be](http://www.journeeducient.be) pour le rendre plus convivial et moderne. L'objectif est également d'augmenter la visibilité des commerçants inscrits sur ce site.

### Comment les clients ont-ils été informés de l'existence du concours leur étant destiné?

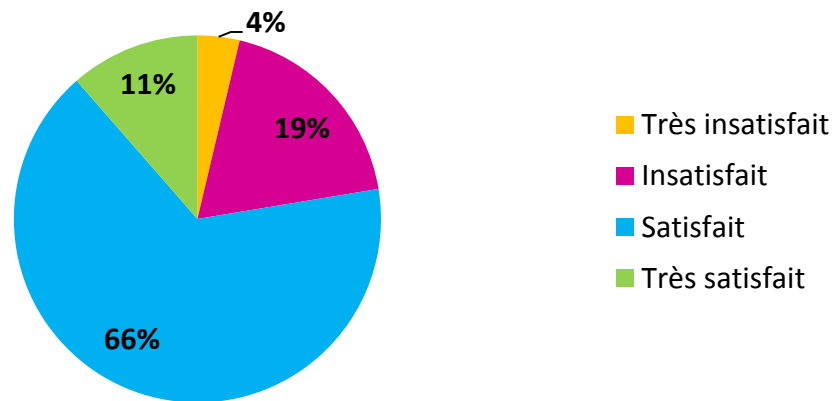


Nous constatons une nouvelle fois que ce sont vous, les commerçants, qui informez massivement les clients de l'existence de ce concours.

### 3. Analyse – Concours

#### 3.1. Concours commerçants

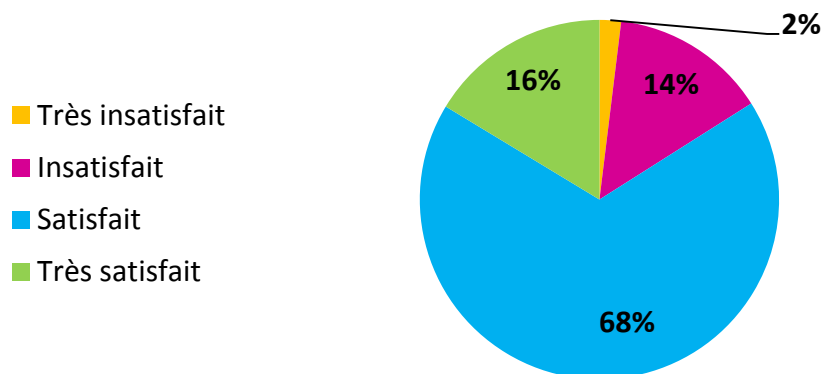
##### Quelle est votre satisfaction générale concernant le concours commerçants?



Près de 80% d'entre vous êtes satisfaits voire très satisfaits du concours vous étant destiné.

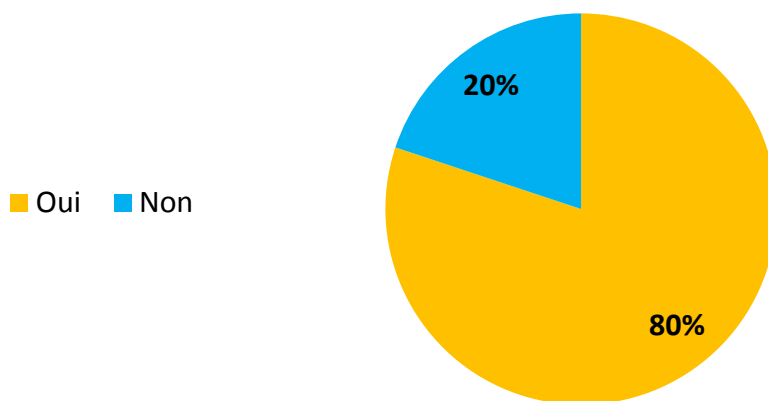
#### 3.2. Concours clients

##### Quelle est votre satisfaction générale concernant le concours clients?



85% d'entre vous êtes satisfaits voire très satisfaits du concours destiné aux clients.

**Que pensez-vous de la clarté d'organisation de ce concours client? (participation, règlement du concours,..)**



**Est-ce que ce concours a incité les clients à se rendre chez les commerçants participants?**

Vu par les commerçants	Vu par les clients												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Réponse</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oui</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Non</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>	Réponse	Pourcentage	Oui	18%	Non	82%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Réponse</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oui</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Non</td> <td>55%</td> </tr> </tbody> </table>	Réponse	Pourcentage	Oui	45%	Non	55%
Réponse	Pourcentage												
Oui	18%												
Non	82%												
Réponse	Pourcentage												
Oui	45%												
Non	55%												

Nous constatons clairement ici que votre ressenti ne correspond pas à l'impact réel que le concours a eu sur la démarche shopping des clients lors de la Journée du Client. A 55%, les clients ont été motivés à participer à la Journée du Client grâce au concours.

**En 2017** : UCM ne manquera pas d'informer davantage encore les clients de l'existence du concours. UCM insistera auprès des commerçants sur l'importance de s'inscrire sur le site et de communiquer sur le concours afin de drainer plus de monde encore à la Journée du Client.