

QUALITE DE L'ACCUEIL EN MAGASIN

A LIRE AVANT DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE 2010

① **Respectez scrupuleusement les caractéristiques de l'article demandé.**

② « **Bon rapport qualité prix** », il s'agit de relever le prix de l'article qui vous semble répondre à ce que le consommateur attend du bon rapport qualité prix. Cet article se trouve souvent à un niveau de prix intermédiaire entre l'article 1^{er} prix et la référence de marque nationale. Lorsqu'aucun choix ne se présente en rayon, ce qui est souvent le cas en magasin spécialisé, notez le prix de l'article disponible, à condition que ses caractéristiques soient conformes à celles demandées. Sinon, ne notez rien.

③ « **Hypermarché** » : magasins de + de 2500 m² et de + de 15 caisses (Carrefour, Auchan, Leclerc...).

④ « **Supermarchés** » : magasins de 400 à 2500 m² et de - de 15 caisses (Monoprix, Super U...). Attention certaines enseignes comme Leclerc, Champion ou Intermarché portent le même nom en Hyper et en Super.

⑤ « **Magasins spécialisés** » : papeteries, librairies, maroquinerie, magasins de vêtements de sport.

Mentionnez le nom de l'enseigne et sa catégorie (H, S ou MS) :

..... Date de l'enquête :

Ville : Département :

1. Avez-vous trouvé sur place un personnel disponible pour aider les consommateurs en rayon ?

Oui Non

2. En rayon, les prix sont-ils correctement affichés pour chaque catégorie d'article ?

Oui, toujours Oui, le plus souvent

Non, pas toujours Non, jamais

3. L'affichage des prix vous a-t-il semblé suffisamment lisible ?

(Taille de police suffisante, caractères gras, ...)

Oui Non

Expliquez pourquoi :

.....
.....
.....

4. Le repérage en rayon est-il mis en évidence par une signalétique particulière ?

Oui Non

5. Cette signalétique vous a-t-elle facilité l'accès à l'article recherché ?

Oui, tout-à-fait Oui, un peu Non, pas du tout

6. Notez de 1 (très mauvais) à 5 (excellent) les efforts faits par le magasin pour simplifier les achats aux consommateurs :

7. Que suggérez-vous à l'avenir pour améliorer les conditions d'achats des familles en magasin ?

.....
.....
.....