



QUALITE DE L'ACCUEIL EN MAGASIN

A LIRE AVANT DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE 2015

① Ce questionnaire nous permet d'évaluer l'accueil qui est fait aux consommateurs et de comparer celui-ci en fonction des types de magasins (H, S, MS) et de façon évolutive depuis plusieurs années

Après avoir relevé les prix, nous vous remercions de prendre quelques minutes supplémentaires pour le compléter.

② Rappel :

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

- « **Supermarchés** » ou **S** : 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.

- « **Magasins spécialisés** » ou **MS** : 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 ?

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