



*Commerce de détail, gastronomie :  
Y a-t-il encore de la place pour le savoir-faire ?*

### ***Table ronde 3***

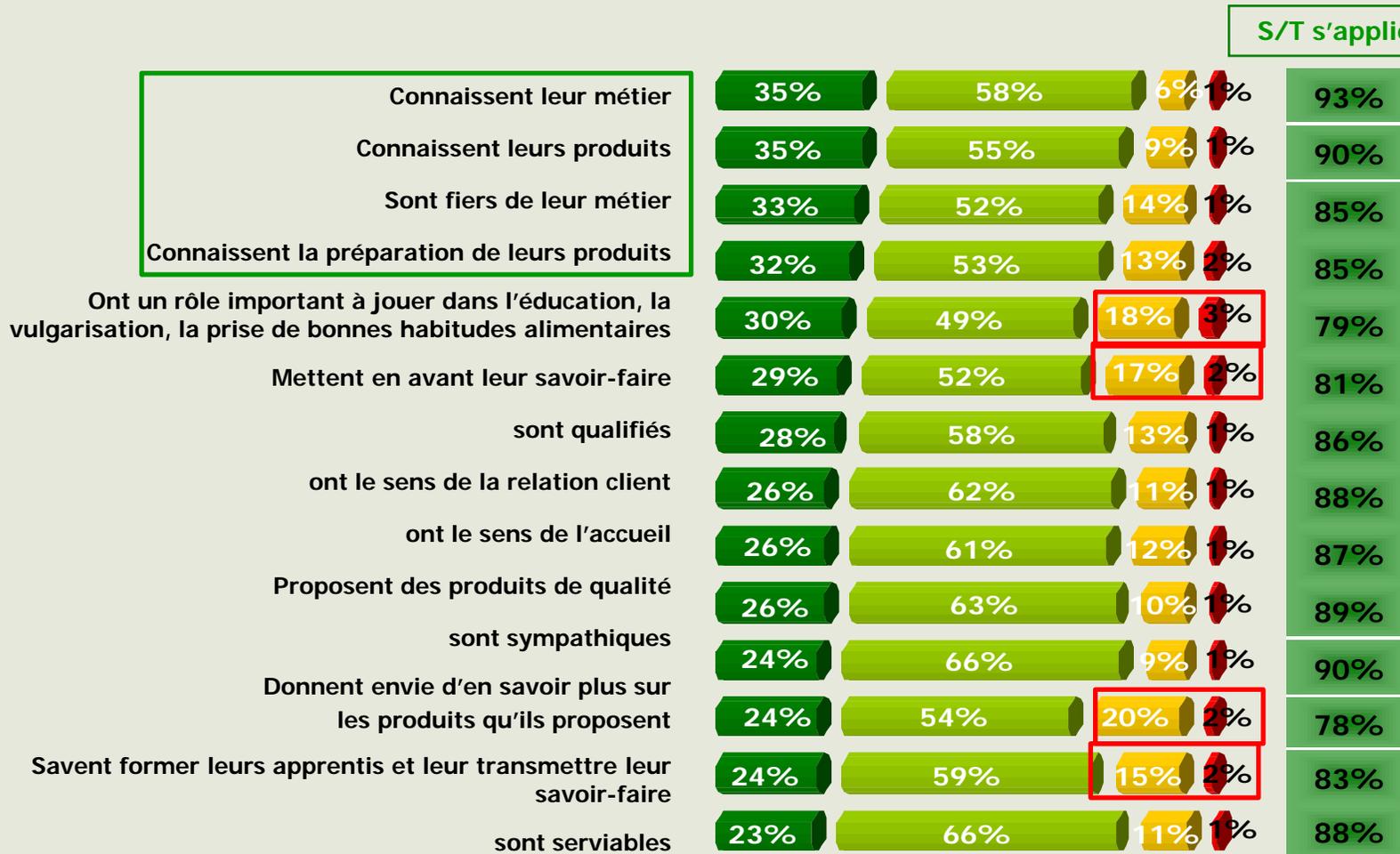
*Montrer et faire connaître son savoir-faire :  
Les bonnes pratiques au service de la fréquentation*

*Lundi 27 septembre 2010  
Marché International de Rungis*

# Des commerçants de proximité plébiscités pour leur expertise et leur connaissance produits

Base : 1000 répondants grand public

Q11 : Voici un certain nombre d'adjectifs ou d'expressions que l'on peut entendre sur les personnes travaillant dans le commerce de détail de produits frais et la restauration. En repensant à vos derniers achats dans des commerces de détail de produits frais ou à votre dernière visite dans un restaurant, vous diriez pour chacun d'eux qu'il s'applique, selon vous, tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout à ces métiers.



► ... en revanche la mise en avant du savoir-faire et la transmission du savoir demeurent des axes de travail pour les pros.



■ S'applique tout à fait ■ S'applique plutôt ■ Ne s'applique plutôt pas ■ Ne s'applique pas du tout

# L'importance du bouche à oreille dans les critères actuels de choix des commerces et restaurants ... mais également de la devanture pour les commerces

Base : 1000 répondants grand public

Q17 : Comment choisissez-vous les commerces de détail de produits frais et les restaurants où vous vous rendez ? Quels sont vos quatre principaux critères de choix ?



► Le bouche à oreille joue un rôle conséquent en tant que critère de choix (relayé par les guides et sites de notation pour la restauration).

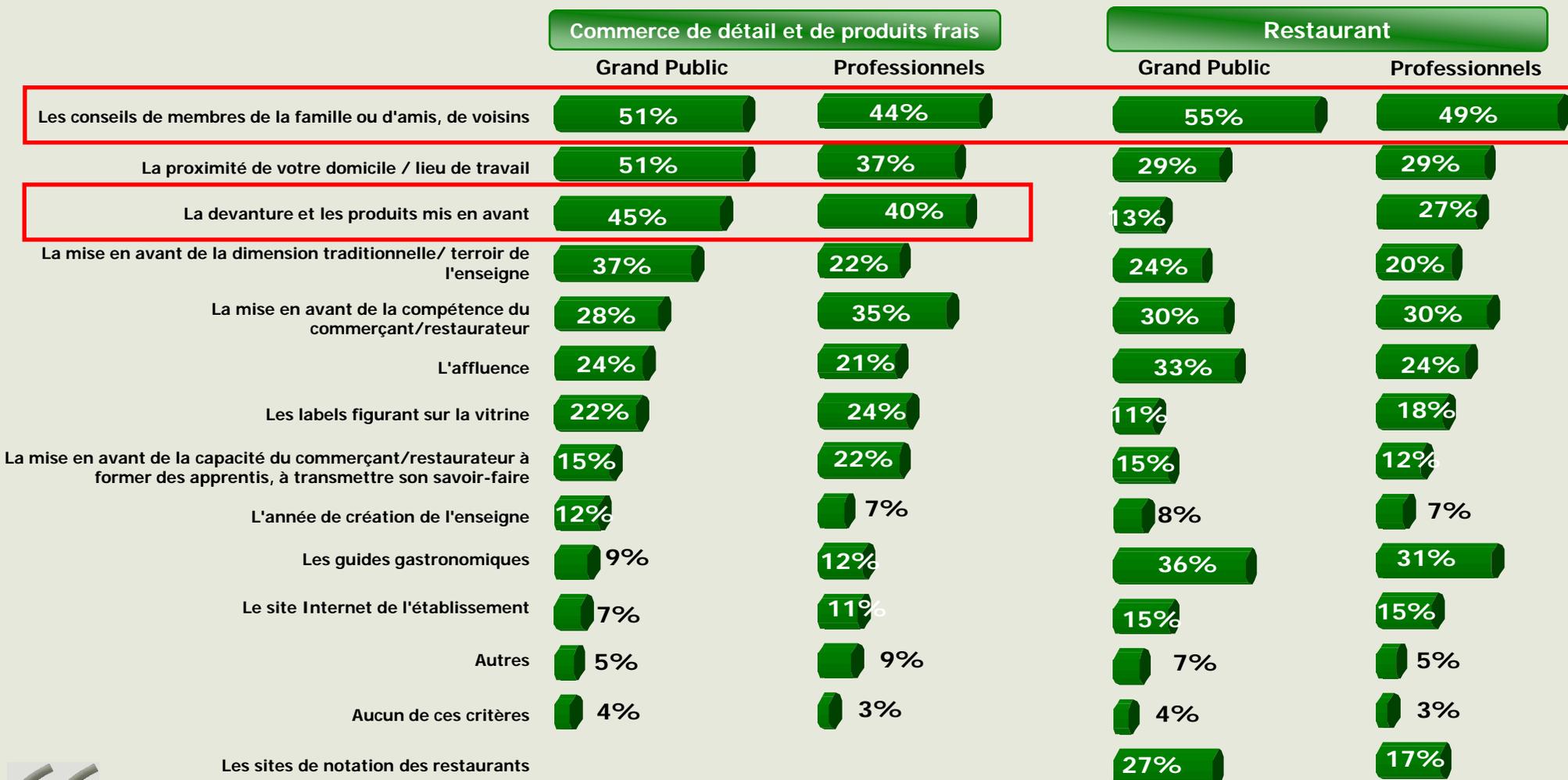


# La réputation et la devanture, moteurs fondamentaux de la fréquentation

Base : 1000 répondants grand public / 204 répondants professionnels

Grand public : Q18 : Et parmi les dimensions suivantes, lesquelles pourraient vous inciter à fréquenter plus les commerces de détail de produits frais et les restaurants ?

Professionnels : Q18A : Et parmi les dimensions suivantes, lesquelles pourraient, selon vous, inciter les consommateurs à fréquenter plus les commerces de détail de produits frais et les restaurants ?

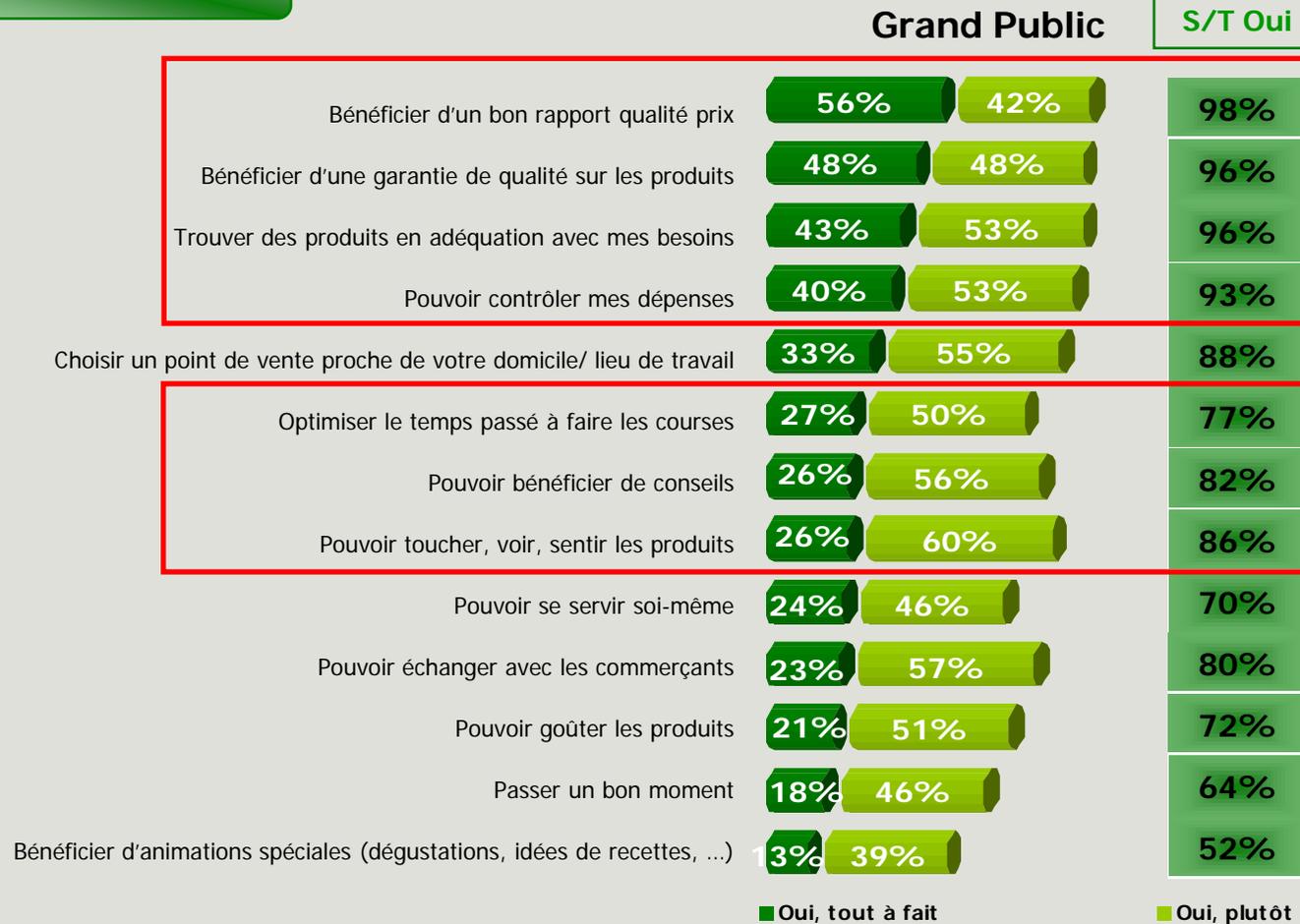


# La sélection et la qualité en tête des critères de choix, au même niveau que le prix ...

Base : 1000 répondants grand public

Q26 : Enfin, pour chacun des facteurs ci-dessous qui peuvent jouer lors de l'achat de produits frais, tous points de vente confondus, dites-nous s'il est très important, plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important lors de votre achat ?

Sous total Oui



# Les labels possèdent 4 points forts indéniables, dont celui de pouvoir faire la différence entre deux commerces lorsque le consommateur hésite ...

Base : 1000 répondants grand public

Q20 : Voici une série d'affirmations que l'on peut entendre au sujet des labels métiers ou des distinctions professionnelles (Meilleur Ouvrier de France, Maître Restaurateur,...). Vous nous direz, pour chacune d'elles, si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.

Total Grand public

S/T D'accord

... Indique que l'artisan a un bon niveau de savoir faire / une bonne formation



97%

... donne confiance aux consommateurs



92%

... Indique aux consommateurs que le commerçant/restaurateur vend des produits de qualité



90%

... Pourrait faire la différence si les consommateurs hésitent entre deux points de vente



88%

... Indique aux consommateurs que les prix pratiqués vont être plus élevés



76%

... Indique que l'artisan sait bien former les apprentis



66%

... N'apporte rien à l'image du point de vente pour les consommateurs



36%

■ Tout à fait d'accord    ■ Plutôt d'accord  
■ Plutôt pas d'accord    ■ Pas du tout d'accord

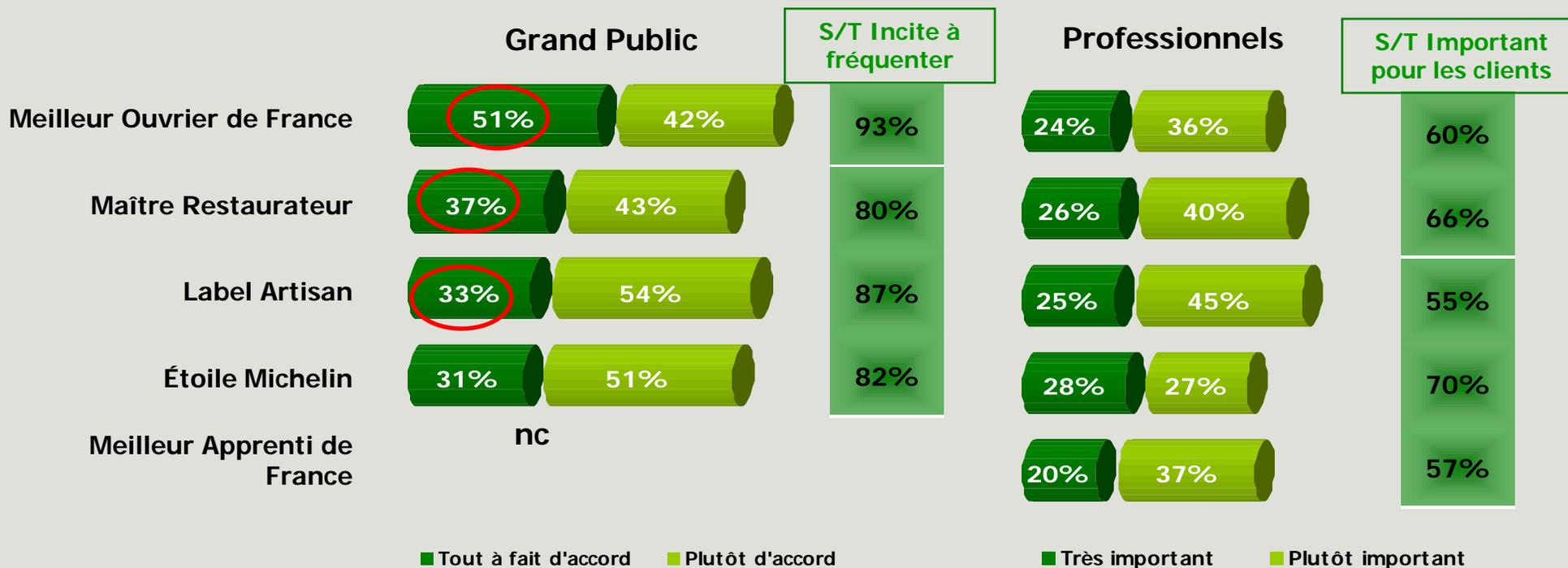


# Labels et fréquentation des commerces et restaurants

Base : 1000 répondants grand public / 204 répondants professionnels

Grand Public : Q19B : Toujours concernant ces labels métier/ distinctions que l'on peut voir chez des commerçants ou des restaurateurs, vous nous direz, pour chacun d'eux, s'il (elle) vous inciterait à fréquenter le commerce ou le restaurant concerné?

Professionnels : Q19B : Pour chacun des labels métier/ distinctions que je vais vous citer, vous diriez qu'il est selon vous, très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout important pour vos clients ?



► Le grand public, davantage encore que les professionnels, estime que les labels ont un fort capital d'attraction.



# Les commerçants valorisent le savoir-faire principalement dans l'échange avec le consommateurs

Base : 103 professionnels

Q18B : Et vous-même, comment vous y prenez-vous pour valoriser votre savoir-faire dans votre restaurant ou votre commerce ?

	Total pros
<b>Au moins une réponse</b>	<b>98%</b>
<b>Propositions axées sur le personnel</b>	<b>43%</b>
l'écoute du client/échanger avec le client/ conseil/ Accueil	32%
la créativité/nouveaux produits/nouvelles recettes	8%
former ses apprentis/former son personnel	3%
<b>Propositions axées sur les produits</b>	<b>43%</b>
Acheter de bons produits/vendre des produits de qualité	23%
La dégustation/gestes commerciaux	14%
un bon rapport qualité prix/bon prix	8%
Proposer des produits frais	4%
<b>Propositions axées sur le point de vente</b>	<b>36%</b>
La mise en avant de produits/de belles vitrines	25%
afficher des labels	8%
la livraison à domicile	4%
<b>La promotion/Publicité sur Internet</b>	<b>4%</b>
<b>Autres</b>	<b>18%</b>
NSP	2%
Rien	5%
<b>Nombre moyen de citations</b>	<b>1,6</b>

« Valoriser les produits, conseiller les clients, proposer des animations et des promotions. »

« **Bonne présentation des vitrines**, former des apprentis, avoir la qualité des produits. »

« **J'affiche les labels, j'ai le sourire, je propose des prix corrects.** »

« Des produits frais, un bon accueil, une bonne présentation des produits. »

« Synergie entre le personnel bien formé, le produit qui est moins cher que dans les grandes surfaces. L'emplacement du local : bien placé. Une communication. Enfin, je donne aux associations des bons d'achat. »

# Attentes du grand public en terme de mise en avant du savoir-faire: la qualité et le relationnel en première ligne

Base : 1000 répondants grand public

Q23 : Au final, avez-vous des attentes particulières en termes de savoir-faire et de mise en avant du savoir-faire de la part des commerces de détail de produits frais et des restaurants ?

	Total grand public
<b>Au moins une réponse</b>	<b>69%</b>
<b>Attentes liées aux produits</b>	<b>24%</b>
Utilisation de produits de qualité	12%
La fraîcheur des produits	6%
Être transparent sur l'origine des produits	6%
Proposer des produits locaux	4%
<b>Amélioration du relationnel</b>	<b>22%</b>
Conseil/Qualité des réponses	10%
Accueil	8%
La mise en avant du savoir-faire	4%
Amabilité	4%
<b>Attentes liées au prix</b>	<b>14%</b>
Prix juste/raisonnable	10%
Rapport qualité/prix	4%
<b>Attentes liées au commerçant</b>	<b>11%</b>
Qualité SP	6%
Le savoir-faire	4%
<b>Aucune/ Rien</b>	<b>38%</b>
<b>Autres</b>	<b>6%</b>
<b>NSP/NR</b>	<b>31%</b>
<b>Nombre moyen de citations</b>	<b>1,6</b>

« Améliorer l'accueil et la qualité des produits. **Que l'on fasse la différence avec ceux de la grande distribution.** »

« Ce que j'attends d'eux c'est qu'ils soient **honnêtes sur la fraîcheur et l'origine de leur produit.** »

« De la part des restaurants, j'attends qu'ils utilisent des ingrédients de qualité, des produits frais etc. De la part des commerces de détail : **un accueil agréable et des conseils**, des prix pas trop élevés par rapport aux grandes surfaces. »

« **Je pense que l'on revient petit à petit au magasin de proximité car le conseil et l'accueil est présent.** Les articles de qualité nous manquent et on se soucie plus, aujourd'hui, de son bien-être et de sa santé. Nous avons besoin d'être informés et rassurés... **Cependant, les magasins de proximité doivent nous satisfaire au niveau rapport qualité-prix.** »