

MILLENNIALS ET EXPÉRIENCE CLIENT



PROFIL DES RÉPONDANTS

287 étudiants de 18 à 28 ans

Niveau d'études :



77% de femmes



23% d'hommes



L'EXPÉRIENCE EN MAGASIN PHYSIQUE

Une expérience positive en magasin physique, c'est quoi ?

- RELATION DE QUALITÉ (78%)**
 - > Accueil (28%) Bon / Chaleureux / Agréable
 - > Conseil et Compétence (26%)
 - > Attitude des vendeurs (25%)
 - Agréables / Sympathiques / Gentils / A l'écoute

- OFFRE (42%)**
 - > Essayer / toucher
 - > Prix intéressants
 - > Absence de rupture
 - > Produits de qualité

- ENVIRONNEMENT MAGASIN (27%)**
 - > Ambiance
 - > Agréable
 - > Chaleureux

Une expérience négative en magasin physique, c'est quoi ?

- Des vendeurs désagréables, (57%)** méprisants, insistants, oppressants, mauvais conseillers, absents

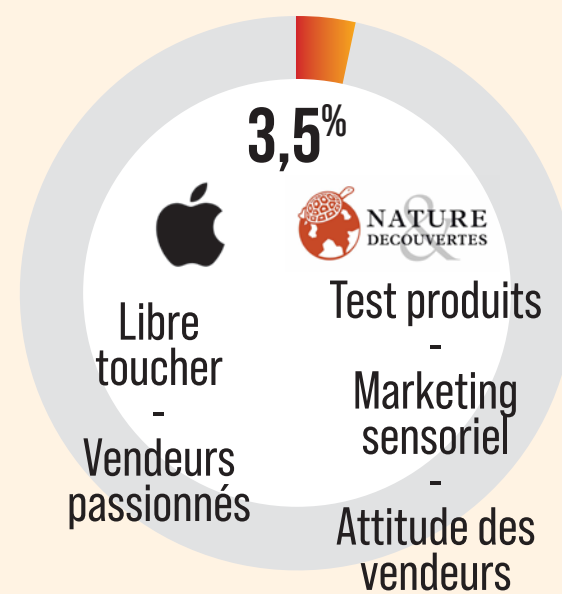
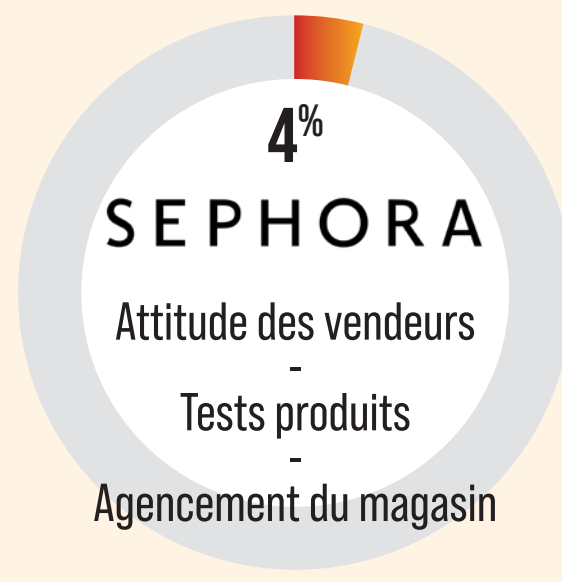
- Du monde (38%)** Trop, beaucoup

- Un magasin en désordre, (29%)** mal agencé, sale, sans ambiance

- Un déficit produits (23%)** pas de choix, des ruptures de stock

- Trop d'attente (20%)** en cabine, en caisse

Le top 3 des meilleures expériences en magasin physique



L'EXPÉRIENCE SUR UN SITE DE E COMMERCE

Une expérience positive sur un site de E commerce, c'est quoi ?

- ERGONOMIE DU SITE (43%)**
 - > Facile d'usage, design, intuitif, clair, simple, fluide, coloré, agréable

- AIDE À LA DÉCISION (38%)**
 - > Description, photos, fiches produit, commentaires clients

- RAPIDITÉ DE LA LIVRAISON (34%)**

Une expérience négative sur un site de E-commerce, c'est quoi ?

AU MOMENT DE L'ACHAT : APRÈS L'ACHAT :

- Mauvaise ergonomie (46%)** site désordonné, peu fluide, lent, incompréhensible

- Pop up/publicité (12%)**

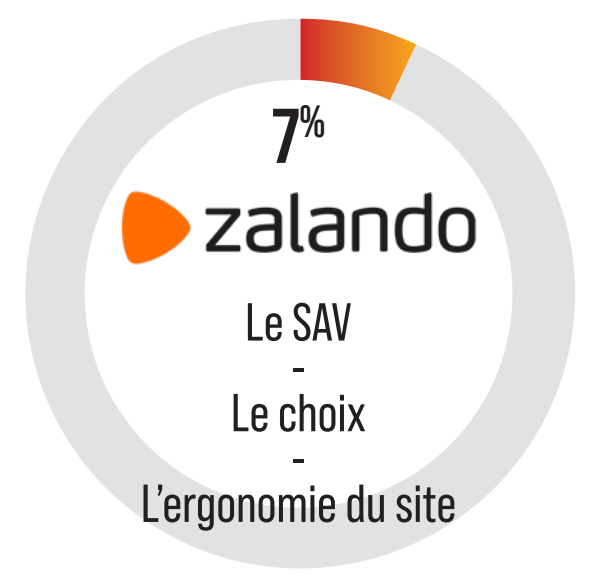
- Ruptures Produit (11%)**

- Déception produit (40%)** non conforme à la commande, différent des photos, endommagé

- Délai de livraison (22%)**

- Coût global (18%)** frais d'envoi, de transaction, de retour

Le top 3 des meilleures expériences sur un site de E-commerce



L'EXPÉRIENCE RECHERCHÉE PAR LES MILLÉNIALS EN FONCTION DES PRODUITS

> **L'EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE**
« J'apprends / Je gagne en compétences »

> **L'EXPÉRIENCE D'ÉVASION**
« Je m'évade / Je fais mon quotidien »

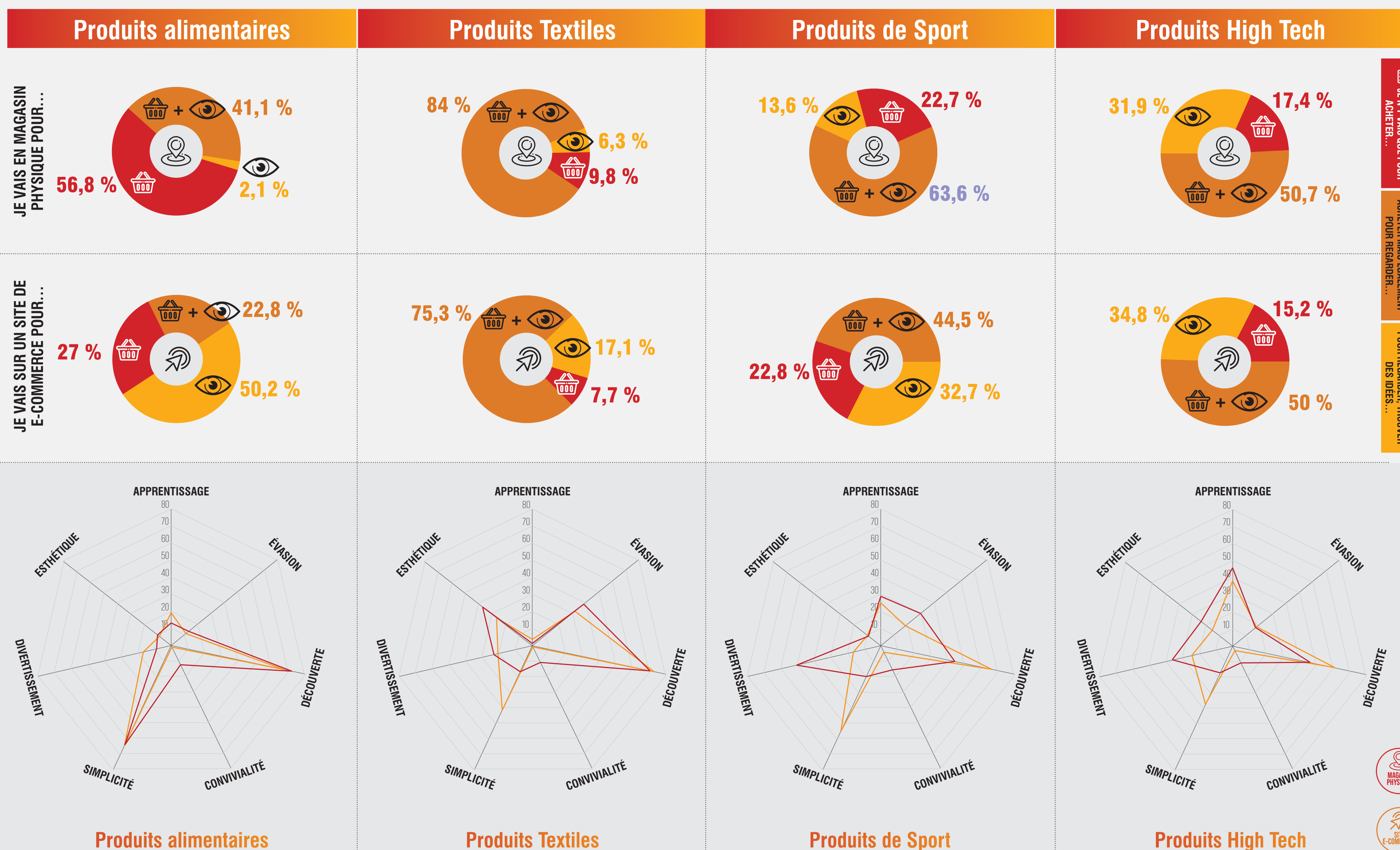
> **L'EXPÉRIENCE DE DÉCOUVERTE**
« Je fais des trouvailles, je trouve des idées »

> **L'EXPÉRIENCE DE CONVIVIALITÉ**
« Je fais des rencontres / j'échange avec des gens »

> **L'EXPÉRIENCE DE SIMPLICITÉ**
« Je trouve que tout est simple, facile »

> **L'EXPÉRIENCE DE DIVERTISSEMENT**
« Je m'amuse »

> **L'EXPÉRIENCE ESTHÉTIQUE**
« Je suis émerveillée »



L'expérience de découverte plébiscitée quel que soit le canal et le produit !

Expérience en ligne : Une expérience de simplicité recherchée quel que soit le type de produit !

JE N'Y VAIS QUE POUR ACHETER...
JE N'Y VAIS QUE POUR ACHETER MAIS ÉGALEMENT POUR REGARDER...
JE N'Y VAIS QUE POUR REGARDER TROUVER DES IDÉES...
MAGASIN PHYSIQUE
SITE E-COMMERCE