PROXIMIS
Unified Commerce

// QUESTIONNAIRE : 5 158 RÉPONDANTS

# Baromètre e-réservation
# 4ÈME TRIMESTRE 2018

## //1 LE TRAFIC EN MAGASIN
*Etes-vous venu en magasin suite à votre e-Réservation ?*

**92%** des personnes interrogées sont venues en magasin suite à leur e-Réservation

## //2 L'ACHAT DU PRODUIT RÉSERVÉ
*Avez-vous acheté le produit que vous aviez réservé ?*

**87%** déclarent avoir acheté le produit qu'elles avaient réservé

## //3 VENTE ADDITIONNELLE EN MAGASIN
*Avez-vous effectué un achat supplémentaire ?*

**34%** déclarent avoir également acheté un ou plusieurs articles supplémentaires en magasin

## //4 LE NOUVEAU TRAFIC EN MAGASIN
*Etiez-vous déjà venu dans ce magasin ?*

**32%** n'étaient jamais venues dans ce magasin avant leur première e-réservation

## //5 L'UTILISATION DU SERVICE
*Aviez-vous déjà utilisé le service e-Réservation de la marque ?*

**78%** ont utilisé le service e-réservation de la marque pour la première fois

## //6 LES ANNULATIONS
*Pour quelle raison avez-vous annulé votre e-Réservation ?*

- **22%** Manque de temps
- **12%** Achat sur le site de la marque
- **19%** Achat dans un autre magasin de la marque
- **4%** Achat chez un concurrent
- **43%** Abandon

## //7 LA FRÉQUENCE D'UTILISATION
*A quelle fréquence utilisez-vous ce service ?*

**17%** + d'une fois / mois

**38%** + d'une fois / an

## //8 LA QUALITÉ DU SERVICE
*Comment jugez-vous le service e-Réservation ?*

**93%** ont trouvé le service très bon / bon

- **3%** Moyen
- **4%** Mauvais

## //9 LES OUTILS DE PROMOTION
*Comment avez-vous connu le service e-Réservation ?*

**93%**

**3%**

// powered by PROXIMIS
Unified Commerce