

Méthodologie

Motivez vos clients à vous évaluer

Pour gagner le titre de “ Meilleure Chaîne de Magasins » »Meilleure franchise de l’année » ou « Meilleur e-commerçant de l’année », votre enseigne doit être nominée. Pour cela, vous devez obtenir les votes de vos clients et donc motiver ceux-ci , aussi bien dans vos magasins qu'au travers de vos sites e-commerce, newsletters ou réseaux sociaux.

Conscient de l'importance accordée au relationnel entre les marques et leurs clients, l'organisateur du concours a souhaité créer en 2019 le Trophée « Meilleure Relation Client de l'Année », toutes catégories confondues.

Ce Trophée est le témoin d'une relation de confiance stable, durable et performante, installée avec succès entre la marque et les consommateurs. Le fait de remporter le Trophée « Meilleure Relation Client de l'Année » confirme la réussite de l'enseigne et du site internet élus à tisser un lien émotionnel avec leurs clients.

Les consommateurs ont la possibilité d'évaluer différentes chaînes de magasins ou sites . Vous pouvez vous assurer que vos clients voteront pour votre chaîne avec un lien Web personnalisé et préprogrammé qui les dirigera vers votre marque via une inscription Premium.

Évaluez vos campagnes et prenez des décisions en temps réel

Toutes les enseignes participant au concours peuvent suivre l’évolution de leurs votes reçus en contactant l'organisation de l'événement. .

Comment devient-on lauréat du Trophée Meilleure Chaîne de Magasins?

Mécanique du concours :

Les clients consommateurs choisissent de voter pour une enseigne dans une catégorie, Meilleure Chaîne de Magasins/ Meilleure franchise de l’année ou Meilleur e-commerçant de l’année.

Ils répondent à une série de questions en fonction des catégories puis hiérarchisent l'importance de chacun des critères évalués dans leur satisfaction par rapport à l'enseigne.

Leur vote est alors validé, leur participation au concours est enregistrée, leur adresse email est validée et contrôlée.

S'ils le souhaitent, les clients consommateurs peuvent ensuite voter pour une deuxième enseigne.

Ils répondent alors à la même série de questions.

Enfin, il leur est proposé de compléter un questionnaire complémentaire qui leur permettra de participer à un tirage au sort

• **Traitement des résultats** :

Le classement des résultats est établi de la manière suivante :

La note générale de chaque enseigne est une moyenne des notes données aux critères de satisfaction évalués. Elle prend en considération l'importance déclarée par critère par les consommateurs au moment du vote.

Liste des 15 critères évalués (selon les catégories) :

Ambiance (musique, décoration, présentation des produits, lumière...)

Facilité de naviguer sur le site (présentation et visibilité des produits, facilité de les mettre dans son panier...)

Rapport qualité/prix

Promotions et offres spéciales proposées

Choix des produits

Choix des produits ou des services proposés

Qualité des produits proposés

Qualité des produits et des services proposés

Qualité du service après-vente

Sens du service des équipes

Compétence des équipes

Amabilité des équipes

Efficacité du service d'aide à l'achat (facilité de contacts, chat, bot...)

Livraison

Politique de retour des produits

Validation et critères de sécurité des votes

Il est demandé aux votants de fournir une adresse e-mail valide où ils recevront un email pour confirmer leur évaluation, assurant ainsi la fiabilité du vote.

Cette adresse e-mail est utilisée aussi pour envoyer les e-mails de remerciement ainsi qu'avertir de la désignation des gagnant des lots mis en jeu. Une adresse e-mail incorrecte engendre le rejet automatique de l'évaluation.

Pondération de la valeur des critères

Les enseignes sont évaluées par catégories selon les critères prédéfinis et décrits ci-dessus. Ces évaluations déterminent ensemble la note finale pondérée d'un magasin dans une catégorie . Nous calculons une note en fonction des résultats par critère. Ces résultats sont pondérés selon l'importance déclarée de chacun des critères et du nombre de votants de l'enseigne concernée. Plus une enseigne a de votants, meilleure est sa note.

Nous comparerons ce résultat avec la note de satisfaction générale donnée en début d'enquête et de l'importance calculée statistiquement.

Analyse des résultats

A la suite de cette analyse les résultats sont proclamés. De deux à cinq nominés sont annoncés par catégorie en fonction du nombre d'enseignes ayant obtenu le nombre suffisant d'évaluations. Si la catégorie comporte moins de deux nominés, le nombre d'évaluation minimum exigible peut être alors abaissé. Enfin, si le nombre de nominé est toujours inférieur à deux, la catégorie est

annulée. Seules les enseignes participantes et nominées sont éligibles aux trophées de catégorie.

- **Proclamation des nominés et invitation à la cérémonie de remise des trophées**

Les enseignes nominées sont invitées à une cérémonie de remise de prix où les lauréats de chaque catégories seront annoncés.

Les lauréats de catégorie sont autorisés à s'identifier comme «Meilleure Chaîne de Magasins» “ Meilleur E-Commerçant de l’Année “ ou “ Meilleure Franchise de l’Année” de leur catégorie pour un an.

Les lauréats de catégories participent automatiquement aux trophées généraux , toutes catégories confondues , des élections.

Un “Grand Prix” est alors attribué au vainqueur .

En 2019 un grand Prix “ Meilleure Relation Client de l’Année “ sera attribué à la Chaine de Magasins et au Site E-Commerce ayant obtenu les meilleures notes sur ces critères spécifiques .