

Ergonomie

Tunnel de commande

Retrait / LAD

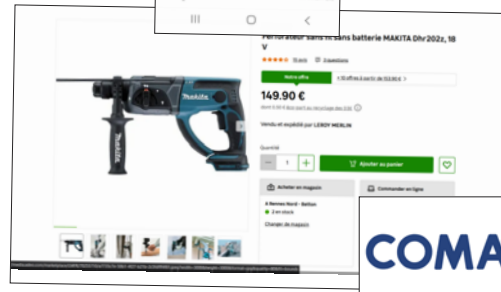
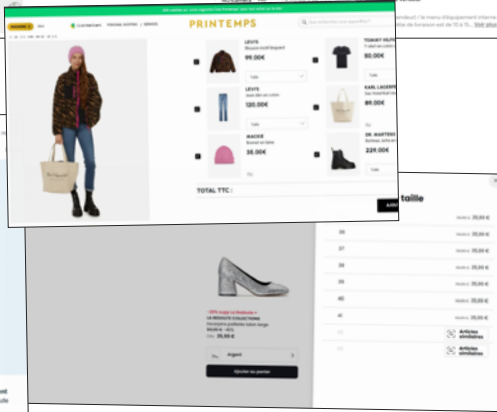
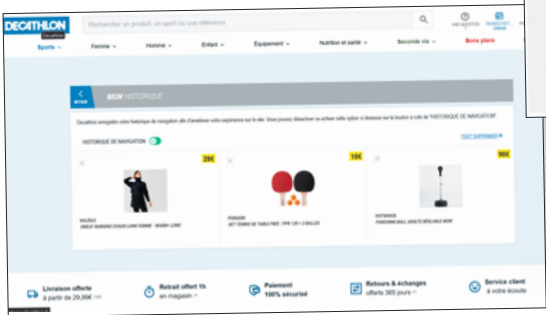
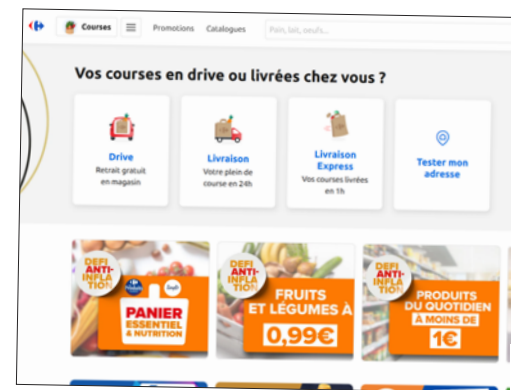
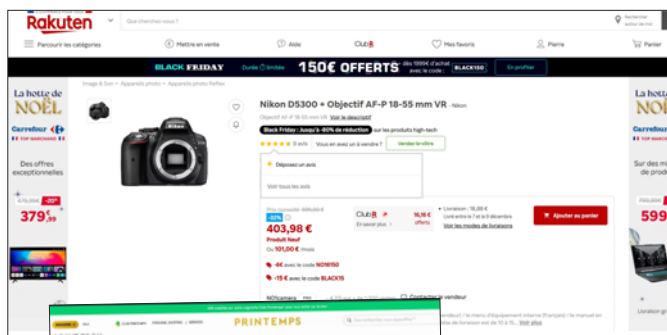
Appli/Site

Coûts & délais

Gestion des stocks

**BENCHMARK** des stratégies d'omnicanalité de 50 enseignes de la grande conso

# PARCOURS-CLIENT 2024



COMARCH

éditions DAUVERS

# PARCOURS-CLIENT 2024

**A**u-delà de vos magasins, quel parcours-client proposez vous à vos consommateurs ? Avec ou... sans coutures ? Comment conjuguez-vous l'offre on-line et l'offre off-line ? Quels sont les best (et les... bad) practices des parcours-clients digitaux ? Sur ce critère, que valent les « pure players » vs les enseignes multi-canales ? Voilà quelques unes des questions auxquelles vous trouverez réponses dans l'étude **PARCOURS-CLIENT 2024**, co-éditée par Éditions DAUVERS et Comarch France.

Pour ce faire, **l'étude a été construite comme un benchmark à double entrée**. En premier lieu, une synthèse des pratiques des 50 enseignes étudiées avec les faits saillants et les enseignements. Ensuite, le détail des observations pour chacune. Dans tous les cas, un même objectif : inspirer les enseignes !



Olivier Dauvers  
Éditions DAUVERS



Anthony Delvallé  
DG Comarch France

## SOMMAIRE

MÉTHODOLOGIE	003
LES ENSEIGNES ÉTUDIÉES	006
LES INSIGHTS-CLÉS	009
Application	010
Click & collect	011
LAD	013
Marketplace	016
Best et bad practices	017
L'enseigne star	059
LES FICHES ENSEIGNES	061
INSPIRATIONS : Faire vivre off-line son parcours-client on-line	534

- Étude terrain réalisée de septembre à décembre 2023
- 50 enseignes parmi les 100 principales enseignes françaises (avec panachage des secteurs d'activité)
- Inspirations terrain : comment les enseignes font vivre off-line leur parcours-client on-line

## MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE

**L'étude PARCOURS-CLIENT a été menée en adoptant (par principe) une posture de... client.**

En clair, certaines fonctionnalités insuffisamment visibles (par exemple la possibilité d'une livraison collaborative) ou non compréhensibles sont peut-être demeurées... sous le radar. Pour les enseignes concernées, c'est déjà une info !

Une partie des sites propose des parcours différenciés selon la fréquence de passage et les achats précédents. La personnalisation des parcours monte en puissance, mais reste difficile à évaluer de façon objective.



# PARCOURS-CLIENT 2024

## MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION DU PARCOURS D'ACHAT

15 critères distincts ont été évalués, chacun noté sur 10 pour aboutir à une note globale sur 150.

### 1/ Création d'un compte client

Quel est le niveau de complexité / facilité de la création d'un compte client ?  
La possibilité de se connecter avec un compte pré-existant (Google, Apple, etc.)

### 2/ Recherche

Le moteur de recherche est-il fonctionnel, rapide et efficace ?  
Les résultats obtenus sont-ils faciles à exploiter et trier ?

### 3/ Qualité des fiches produits

Au-delà du réglementaire, quelles aides au choix : des idées recettes, des avis clients, des conseils, etc.

### 4/ Gestion des alternatives produits

Lors de la mise au panier, des suggestions de produits comparables sont-elles faites ?  
Pour faire des économies, manger mieux équilibré, acheter des produits plus durables, etc.

### 5/ Gestion des produits complémentaires

Lors de la mise au panier, des suggestions de produits complémentaires, fréquemment achetés ensemble ou d'accessoires sont-elles faites ?

### 6/ Fonction liste de courses / Favoris

Est-il possible de sélectionner des produits pour créer une liste ?  
De conserver cette liste et de tout choisir d'un clic ?

### 7/ Assistance live en ligne / Facilité de contact

Le client peut-il être assisté ?  
Peut-il faire passer des messages au livreur / au magasin de retrait ?

### 8/ Passer d'un canal à l'autre (ex : web > app et inverse)

Si l'on est connecté, peut-on commencer un panier par un canal et le finir par un autre. Par exemple depuis un PC via le site web puis sur son tél avec l'appli ?

### 9/ Transparence coût de livraison

Les coûts de livraison sont-ils clairement indiqués ? A quel niveau (dès le début, à la fin du tunnel de commande) ? Connaît-on seulement le niveau de gratuité ?

### 10/ Transparence délais de livraison

Le délai de livraison est-il clairement indiqué ?  
A quel niveau (dès le début, à la fin du tunnel de commande) ?

# PARCOURS-CLIENT 2024

---

## 11/ Solutions de paiement (nombre)

Le nombre de solutions de paiement possible : CB classiques (Visa, Mastercard), Amex, cartes cadeaux, Pay pal, etc.

## 12/ État du stock en magasin

Le site / l'appli permet-il de connaître l'état du stock en magasin ?  
Par exemple, pour éviter un déplacement...

## 13/ Durée de conservation du panier

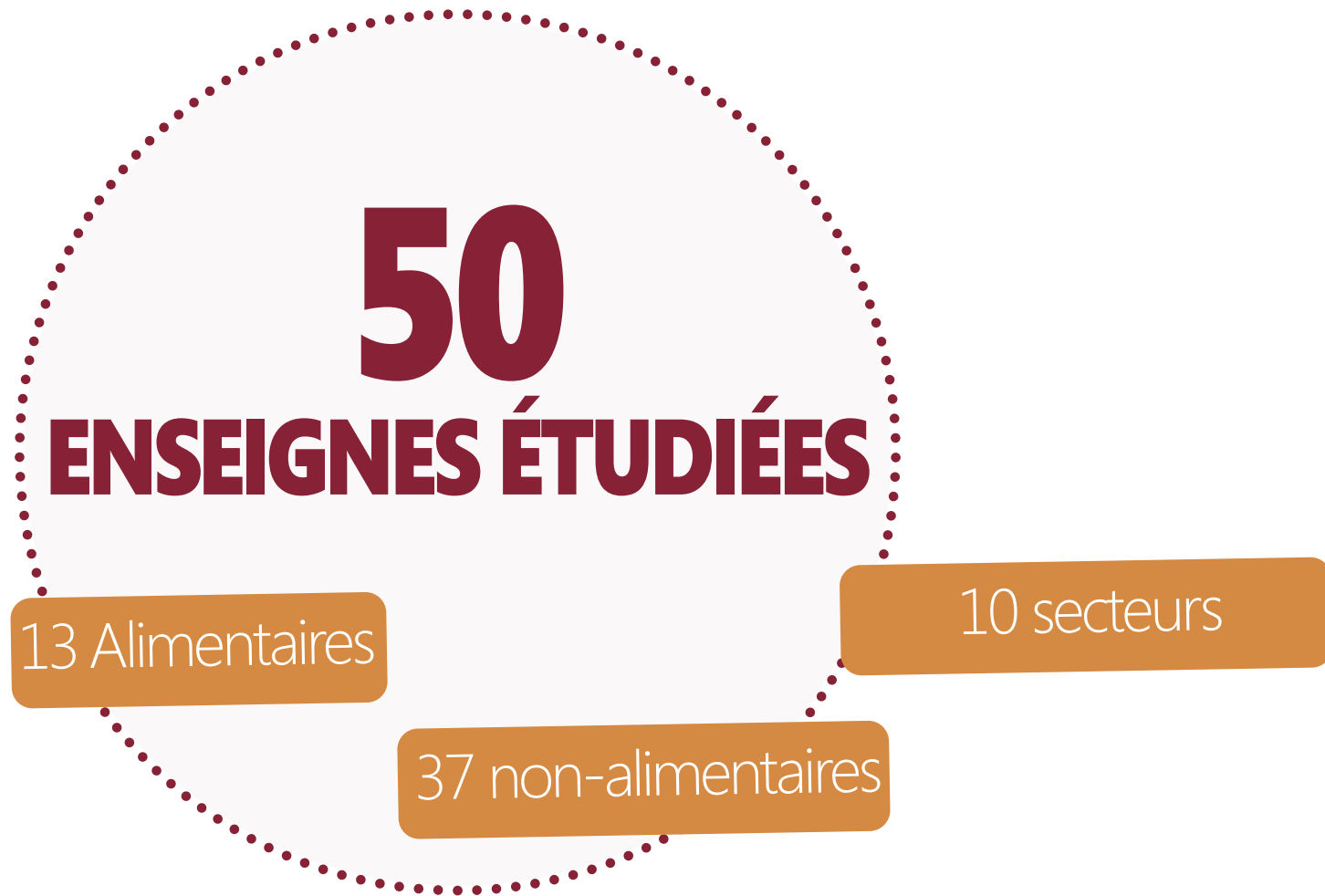
Retrouve-t-on un panier commencé au moins jusqu'à une semaine après l'avoir initié ?

## 14/ Fusion des paniers

Que se passe-t-il après création d'un panier sans être connecté ?  
Retrouve-t-on des paniers antérieurs après connexion ? Dans quelles conditions ?

## 15/ Développement durable

L'empreinte carbone des courses est-elle signalée ? Les labels environnementaux sont-ils bien mis en évidence sur les fiches produits ? La mobilité douce est-elle favorisée ?



Aliexpress	062	Cora	183	Kiabi	312	Sephora	433
Amazon	072	Cultura	192	La Redoute	323	Shein	442
Auchan	083	Darty	202	Leclerc	332	Showroom privé	450
Biocoop	091	Decathlon	215	Leroy Merlin	341	Système U	458
Boulangier	099	Electro Depot	227	Lidl	350	Temu	466
Brico Dépôt	108	Etsy	234	Mr. Bricolage	358	Uber eats	477
Bricomarché	118	Fnac	245	Mano Mano	366	Veepee	488
But	127	Franprix	255	Monoprix	374	Weldom	499
Carrefour	136	Galeries Lafayette	263	Nocibé	387	Yves Rocher	506
Casino	145	H&M	272	Norauto	397	Zalando	514
Castorama	155	Ikea	281	Picard	405	Zara	525
Cdiscount	165	Intermarché	292	Printemps	413		
Conforama	174	Intersport	302	Rakuten	422		

<b>ALIMENTAIRE</b>	Auchan, Biocoop, Carrefour, Casino, Cora, Franprix, Intermarché, Leclerc, Lidl, Monoprix, Picard, Système U, Uber eats
<b>AMEUBLEMENT</b>	But, Conforama, Ikea
<b>AUTO</b>	Norauto
<b>BEAUTÉ</b>	Nocibé, Sephora, Yves Rocher
<b>BRICOLAGE</b>	Brico Dépôt, Bricomarché, Castorama, Leroy Merlin, Mr. Bricolage, Weldom
<b>CULTURE</b>	Cultura, Fnac
<b>ÉLECTRO</b>	Boulangier, Darty, Electro Depot
<b>MODE</b>	Galleries Lafayette, H&M, Kiabi, La Redoute, Printemps, Zara
<b>PURE PLAYERS</b>	Aliexpress, Amazon, Cdiscount, Etsy, Mano Mano, Rakuten, Shein, Showroom privé, Temu, Veepee, Zalando
<b>SPORT</b>	Decathlon, Intersport



# INSIGHTS-CLÉS

# PARCOURS-CLIENT 2024

---

**DÉTAILS DISPOS DANS L'ÉTUDE COMPLÈTE**

(info : [caroline.bazin@editionsdauvers.fr](mailto:caroline.bazin@editionsdauvers.fr))

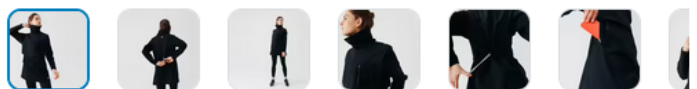
# BEST-PRACTICES

**La mise en avant très claire des avis clients.**  
Un véritable élément de réassurance.



Marche / Marche santé / Débuter la marche nordique

# KALENJI



[Voir l'impact environnemental](#)

## Sweat running chaud long femme - Warm+ Long noir

**28€**

★★★★☆ 4.7/5 [Voir les 76 avis](#) 8615431

**4.7 / 5**

[Lire les avis](#)

5	★	58
4	★	16
3	★	2
2	★	0
1	★	0

[Questions & réponses](#)

**COULEUR :** NOIR / NOIR / BLEU CLAIR

**TAILLE :** [Guide Des Tailles](#)

SÉLECTIONNEZ UNE TAILLE ▼

TAILLE COMME CONVENU (82%) ▼

**AJOUTER AU PANIER**

Faites des économies, **revendez-nous** votre équipement



# La possibilité d'inclure des photos dans les avis

confère un côté authentique et apporte de l'info complémentaire pour les autres clients

Présentation Détails **Customer Reviews (2332)** Vous aimerez aussi



Commentaires supplémentaires

Un super portefeuille. Vaut le prix. Fait de bon cuir véritable. J'ai passé la commande et l'ai reçue à la maison environ 10 jours. Merci encore Aliexpress



👍 Serviable(4)

★★★★★

Color:Black

Beau, excellent matériel. Mesures correspondent à celles des photos. Exactement la même chose que les photos du site. Excellente division. Mon mari a adoré.



👍 Serviable(0)

★★★★★

Color:Black

5 jours à la maison!! Bonne qualité, pas d'odeur mauvaise 😊, Super, tout me va, et dans la zone déroulante la carte professionnelle et le badge. Tout en un!



👍 Serviable(0)

06 Jun 2023

Offre bienvenue

**6,43€** ~~24,10€~~ -73%

Le prix inclut la TVA

Sélections



Livré vers

📍 France

✓ **Choice Livraison** →

09 Oct 2023

V\*\*\*\*s

Livraison: 1,91€, ou gratuite dès 10,00€

🚚 **Livré en 10 jours** le 16 nov. - 21 nov.

et un coupon de 1,00€ pour le retard de livraison

✓ **Choice Service** →

Retour gratuit · Garantie livraison à temps

Quantité

− 1 +

23 Aug 2023

J\*\*\*\*a

1 article(s) au maximum

**Acheter maintenant**

Ajouter au panier

🔗 Partager

📖 13.8K

LIVRAISON GRATUITE DES 35,00 €  
d'achats expédiés par Amazon

LIVRAISON GRATUITE DES 35,00 €  
d'achats expédiés par Amazon

LIVRAISON GRATUITE DES 35,00 €  
d'achats expédiés par Amazon

LIVRAISON GRATUITE DES 35,00 €  
d'achats expédiés par Amazon



## Comparer à des articles similaires



**Cet article** Bosch MultiTalent 3 MCM3501M – Robot de cuisine polyvalent avec plus de 50 fonctions – 800 W – Capacité de 2,3 L – Couleur : Noir/Inox brossé

#1 Meilleure vente

Ajouter au panier



**Bosch Electroménager - MultiTalent 8 MC812M844 – Robot de cuisine polyvalent avec plus de 50 fonctions – 1250 W – Grande capacité de 3,9 L – Couleur : Noir**

Ajouter au panier



**ROBOT KENWOOD FDM301SS**

Ajouter au panier



**Philips Robot Multifonction Compact - 800W, 29 Fonctions, Bol de 2.1L, Ultra Puissant, Lame en Acier Inoxydable (HR7510/10) - Noir**

Ajouter au panier



**TiaStar 1300W Robot de Cuisine Polyvalent, 11 en 1 Robot Culinaire inclus 2,5L Bol et 1,5L Blender, Hachoir, Crochet Pétrisseur, Mixeur, Presse-agrumes et Moulin à Café, 3 Vitesses Réglables, Noir**

Ajouter au panier

Évaluation des clients	★★★★☆ (7584)	★★★★☆ (3338)	★★★★☆ (973)	★★★★☆ (1840)	★★★★☆ (3)
Prix	95,06 €	211,22 €	79,99 €	119,38 €	129,99 €
Frais de livraison	Livraison GRATUITE en France métropolitaine. <a href="#">Détails</a>	Livraison GRATUITE en France métropolitaine. <a href="#">Détails</a>	Livraison GRATUITE en France métropolitaine. <a href="#">Détails</a>	Livraison GRATUITE en France métropolitaine. <a href="#">Détails</a>	Livraison GRATUITE en France métropolitaine. <a href="#">Détails</a>
Vendu par	Amazon.fr	Amazon.fr	Amazon.fr	Amazon.fr	Amazon.fr
Capacité	2.3 litres	3.9 litres	2.1 litres	2.1 litres	2.5 litres
Couleur	Noir/Inox Brossé	Noir/Argent	Inox	Noir	Noir + Gris
Poids de l'article	3.7 kg	5.7 kg	4.9 kg	3 kg	4.3 kg
Matériau	Acier Inox	Plastique	Acier inoxydable	Plastique	Plastique de qualité alimentaire sans BPA
Description de la garantie	2 ans.	2 ans.	2 year manufacturer.	24 mois.	2 year limited warranty.
Puissance	800 watts	1250	800 watts	800 watts	1300 watts

**Une précieuse aide au choix.** Sur certains articles clefs (ici un robot de cuisine multifonction), un tableau comparatif ressort automatiquement, intégrant des alternatives. De quoi comparer le prix, les évaluations clients et des caractéristiques techniques.

COMARCH

éditions  
DAUVERS

☰ PRODUITS

PRIX EN BAISSÉ

ARRIVAGES

30 ans

Economies d'eau et d'énergie

Spécial Pros

(45 PRODUITS)

**Filtrer par**

✕ TOUT EFFACER

**CATÉGORIE**

- Marteau, Masse & Maillet (18)
- Marteau piqueur, perforateur, burineur & brise-béton (15)
- Forêt métaux, béton & Mèche bois (9)
- Prix en baisse (6)
- Premiers prix (4)
- Outil du carreleur (2)
- Poste à souder & Consommables (2)
- Outil du maçon (2)
- Outil du maçon (1)

MARQUE

**Marteau de mécanicien 30 mm - HM44 - Magnusson**

★★★★★ (0)

**10€90** TTC/LA PIÈCE

18 PIÈCES DISPONIBLES

AJOUTER AU PANIER

**Marteau de mécanicien 16 mm - HM49 - Magnusson**

★★★★★ (0)

**6€50** TTC/LA PIÈCE

9 PIÈCES DISPONIBLES

AJOUTER AU PANIER

**Marteau à piquer 260 mm - L. 6 cm H. 35 cm**

★★★★★ (0)

**9€10** TTC/LA PIÈCE

4 PIÈCES DISPONIBLES

**COMARCH****éditions  
DAUVERS**

Couleur: pelican rust

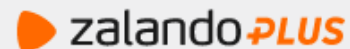
## Article épuisé

Nous vous contacterons par e-mail quand cet article sera de retour en stock.

Adresse e-mail \*

pchrisme .com


**On vous tient au courant**

 **zalando PLUS**

Vous voulez être au courant avant tout le monde ? Rejoignez Plus dès aujourd'hui.

**J'essaie 30 jours gratuits**

**On ne perd pas un client intéressé.** Si l'article est épuisé, on est prévenu par e-mail de son retour en stock.

 Retour gratuit sous 1

**COMARCH**

éditions  
**DAUVERS**



# PARCOURS-CLIENT 2024

**PLUS DE BEST-PRACTICES DISPOS DANS L'ÉTUDE COMPLÈTE**

(info : [caroline.bazin@editionsdauvers.fr](mailto:caroline.bazin@editionsdauvers.fr))

# BAD-PRACTICES

**DÉTAILS DISPOS DANS L'ÉTUDE COMPLÈTE**

(info : [caroline.bazin@editionsdauvers.fr](mailto:caroline.bazin@editionsdauvers.fr))

# L'ENSEIGNE STAR






sur le parcours d'achat

# PARCOURS-CLIENT 2024

PARCOURS D'ACHAT ON-LINE : LES 10 ENSEIGNES LES MIEUX NOTÉES

[ revoir méthodologie page 4 ]



	108 points
	103 points
	102 points
	102 points
	100 points
	100 points
	98 points

COMARCH

éditions  
DAUVERS

# LES FICHES ENSEIGNES

# PARCOURS-CLIENT

---



## 1. Les canaux d'achat



auchan.fr



Appli  
auchan

Offre marketplace



Commande sans  
compte client



## 2. Les canaux de mise à disposition des produits

### DRIVE CLICK & COLLECT

#### Délai de préparation

< 1/2 journée

#### Frais de préparation

0 €

#### Commande mini ?

non

#### Retraits casiers ?

(consignes entreprises  
notamment)

### LIVRAISON

Modalités variables selon les magasins

#### A domicile



#### En collaboratif



non proposé dans nos tests

#### Point relais



#### Frais de livraison

dégressif par créneaux de  
50 € d'achat, variable selon  
zone et magasin

#### Délais livraison

En 3 h  
Livraison express 1 h  
(via Deliveroo)

#### Abonnement ?



#### Commande mini ?

non

#### Livraison « douce »





## 3. Le parcours d'achat digital

Depuis la home-page

Recherche produits

Accès à l'offre mais non pertinente  
(en choix, en prix) car pas rattachée  
à un pdv ou mode de retrait

En rouge : obligatoire  
pour avancer

**Localisation obligatoire**  
(pour rattachement pdv)

**Choix PDV  
et Mode de retrait**

Retrait

LAD

Consigné

Validation  
du panier

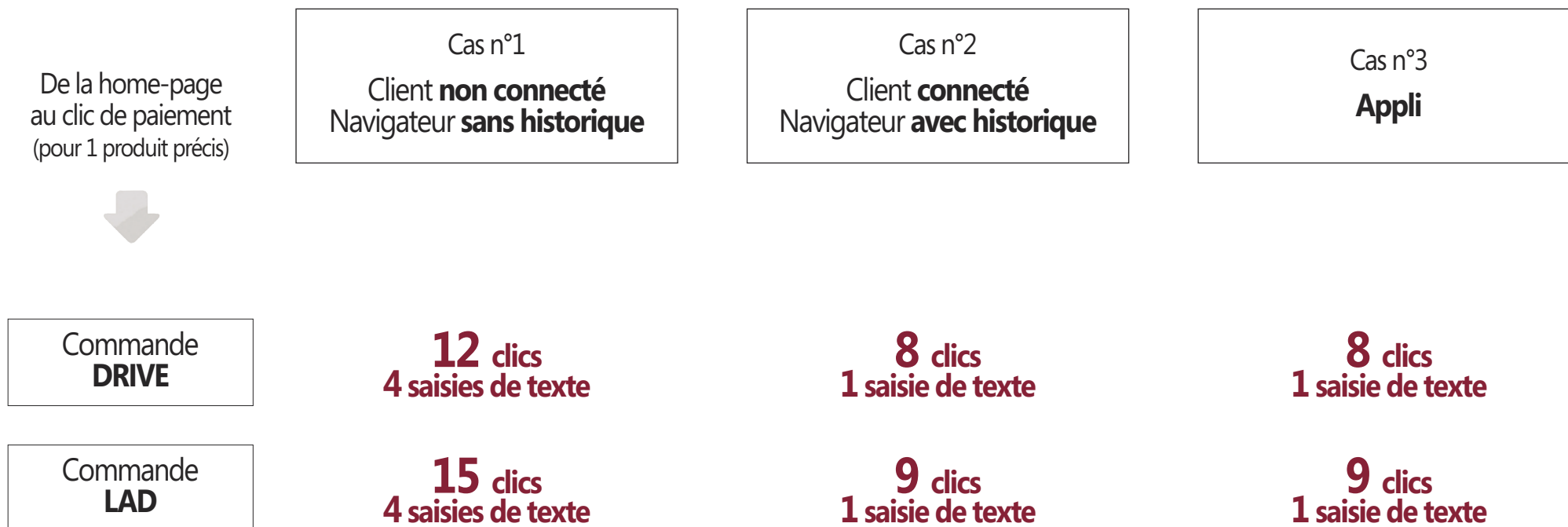
**Connexion  
compte**

(au plus tard  
à cette étape)

**Choix  
du créneau**

Paiement

## 5. L'évaluation du parcours d'achat (voir page 4 la méthodologie de notation)



## 5. L'évaluation du parcours d'achat (voir page XX la méthodologie de notation)

Création d'un compte client

6/10

Moteur de recherche

4/10

Qualité des fiches produits

5/10

Gestion des alternatives produits

3/10

Gestion des produits complémentaires

10/10

Fonction liste de courses / Favoris

5/10

Assistance live en ligne / Facilité de contact

7/10

Passer d'un canal à l'autre (ex : web > app)

10/10

Transparence coût de livraison

10/10

Transparence délais de livraison

10/10

Solutions de paiement (nombre)

7

État du stock en magasin

5/10

Durée de conservation du panier

10/10

Fusion des paniers

3/10

Développement durable

2/10

## 6. BILAN

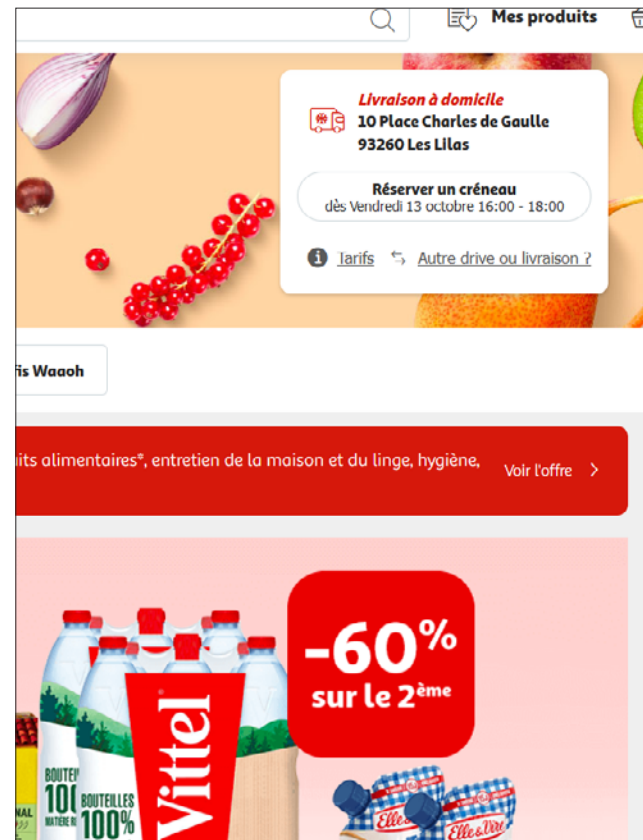
L'évaluation du parcours d'achat

**97/150**  
11<sup>e</sup> enseigne



## ON A AIMÉ

**La transparence sur les modalités de livraison.** Si on est connecté et que le choix de la LAD est dans l'historique, les délais sont affichés dès la home-page. Et pour le coût, il suffit de cliquer sur tarifs.





## ON A AIMÉ

Lorsque l'internaute n'est pas connecté et donc pas rattaché à un magasin, le site propose un bouton **Afficher le prix**. Une façon d'inviter à se connecter, plutôt que d'afficher des prix déconnectés de la réalité.

The screenshot shows the Auchan website interface for 'Jambon blanc'. The breadcrumb trail is 'Accueil > Charcuterie, traiteur, pain > Charcuterie > Jambon blanc, s...'. The page title is 'Jambon blanc' with '211 produits'. There are filters for 'Promo', 'Bio', and 'Prix Anti Inflation'. Two products are displayed:

- AUCHAN Jambon de Paris sans couenne** (280g, 8 tranches) with a rating of 10 stars. Price: 4,18 €. Button: **Afficher le prix**.
- AUCHAN Jambon de Paris sans couenne** (140g, 4 tranches) with a rating of 9 stars. Price: 1,37 €. Button: **Afficher le prix**.

La clarté de l'affichage en termes d'économies générées ou d'euros gagnés.

The screenshot shows the 'Récapitulatif' section of the Auchan website. The user is identified as 'Pierre'. The cart total is 58,19 €. The breakdown is as follows:

Récapitulatif	
Total avant remise	62,37 €
J'économise <b>4,18 €</b>	Je gagnote <b>1,37 €</b>
<b>Total</b>	<b>58,19 €</b>

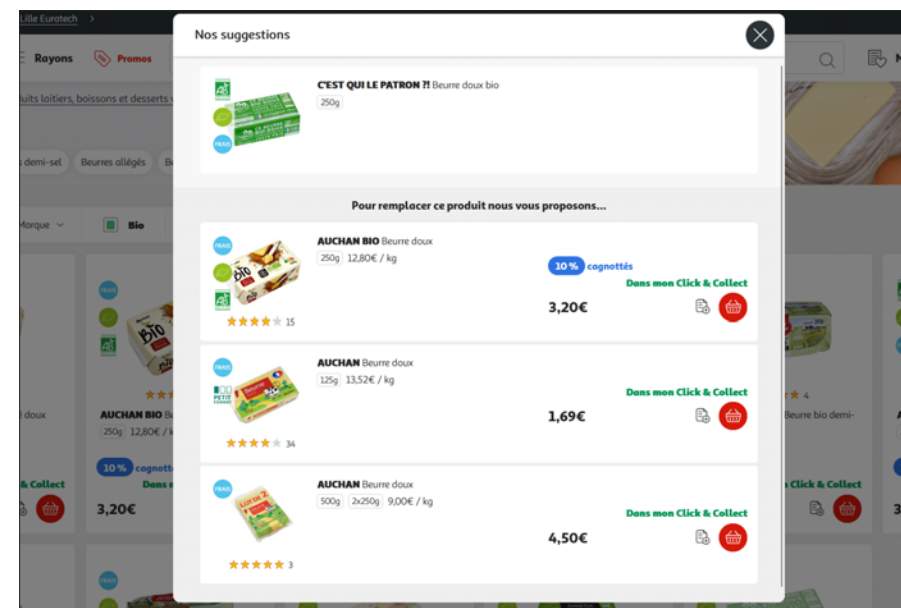
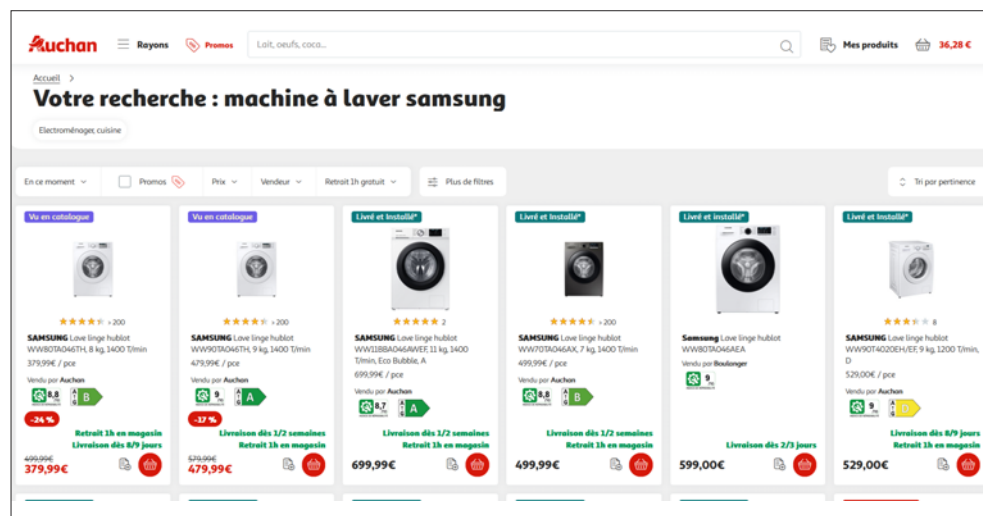
Below the summary, there is a checkbox for 'Je certifie avoir 18 ans ou plus' with the text 'Votre panier contient des produits dont la vente est réglementée.'



## ON A MOINS AIMÉ

**Le manque de diversité de la marketplace en termes de fournisseurs...** Par exemple, si l'on recherche une machine à laver Samsung, 8 modèles sont proposés par Auchan et le reste par Boulanger, autre enseigne de la galaxie Mulliez.

**En cas de produits momentanément indisponibles, les suggestions de produits de substitution sont invariablement des MDD.** Dans le cas du beurre bio C'est qui le patron, il y avait certainement mieux à faire.



# PARCOURS-CLIENT

---



## 1. Les canaux d'achat



biocoop.fr

pas d'appli

Offre marketplace



Commande sans  
compte client



## 2. Les canaux de mise à disposition des produits

### DRIVE CLICK & COLLECT

#### Délai de préparation

Selon magasin  
De 6h à j+1 fin de journée

#### Frais de préparation

0 €

#### Commande mini ?

variable selon magasins

#### Retraits casiers ?

Non

### LIVRAISON

Modalités variables selon les magasins

#### A domicile



#### En collaboratif



#### Point relais



#### Frais de livraison

Variables < 160 € d'achat  
Gratuit au-delà

#### Délais livraison

De 1/2 j à J+1  
Pas de livraison express

#### Abonnement ?



#### Commande mini ?

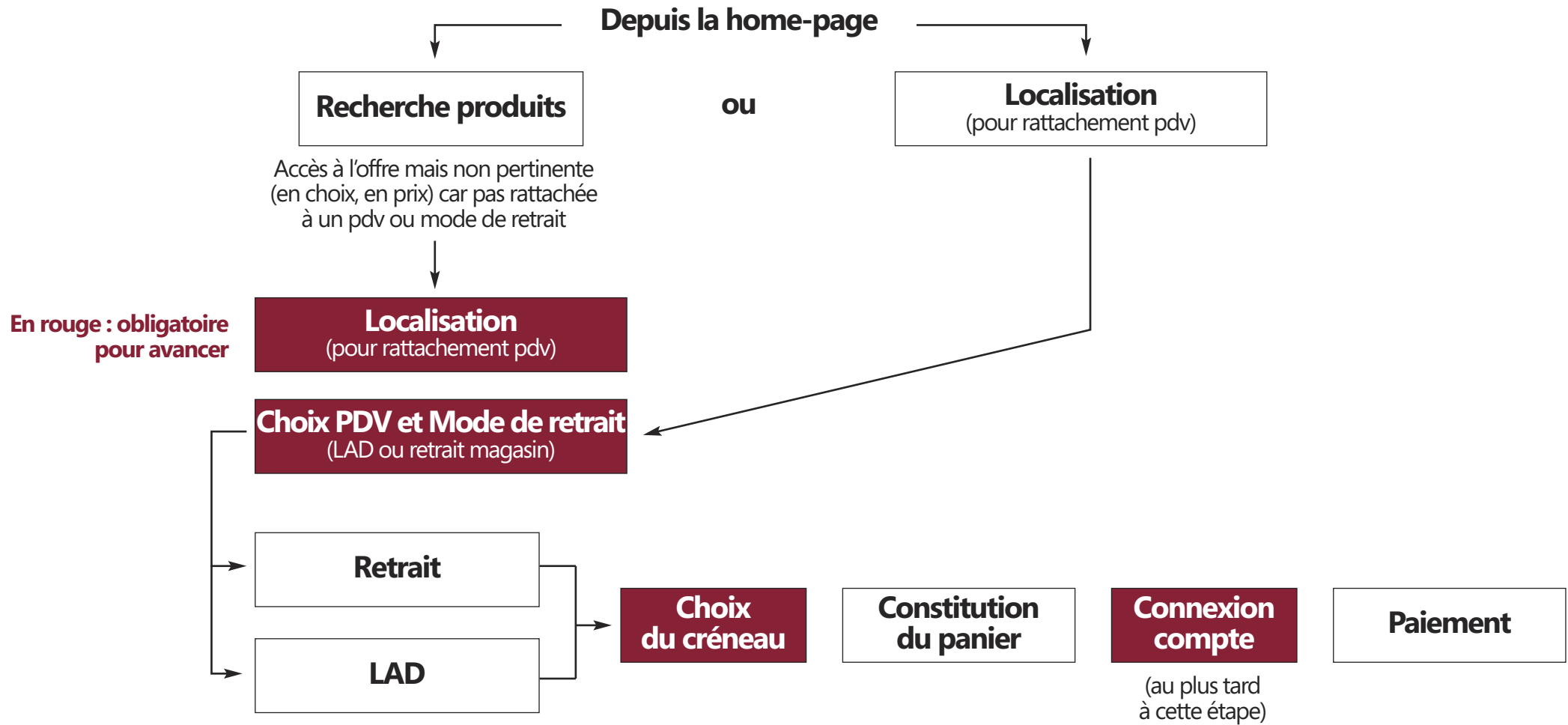
variable selon magasins

#### Livraison « douce »





## 3. Le parcours d'achat digital



## 4. Évaluation de la rapidité de commande

De la home-page  
au clic de paiement  
(pour 1 produit précis)



Cas n°1  
Client **avec compte**  
Navigateur **sans historique**

Cas n°2  
Client **avec compte**  
Navigateur **avec historique**  
(déjà connecté)

Commande  
**DRIVE**

**17 clics**  
**4 saisies de texte**

**9 clics**  
**1 saisie de texte**

Commande  
**LAD**

**17 clics**  
**4 saisies de texte**

**9 clics**  
**1 saisie de texte**

## 5. L'évaluation du parcours d'achat (voir page 4 la méthodologie de notation)

Création d'un compte client

7/10

Moteur de recherche

3/10

Qualité des fiches produits

10/10

Gestion des alternatives produits

0/10

Gestion des produits complémentaires

0/10

Fonction liste de courses / Favoris

10/10

Assistance live en ligne / Facilité de contact

3/10

Passer d'un canal à l'autre (ex : web > app)

NS (pas d'app)

Transparence coût de livraison

6/10

Transparence délais de livraison

10/10

Solutions de paiement (nombre)

1/10

État du stock en magasin

5/10

Durée de conservation du panier

10/10

Fusion des paniers

5/10

Développement durable

5/10

## 6. BILAN

### L'évaluation du parcours d'achat

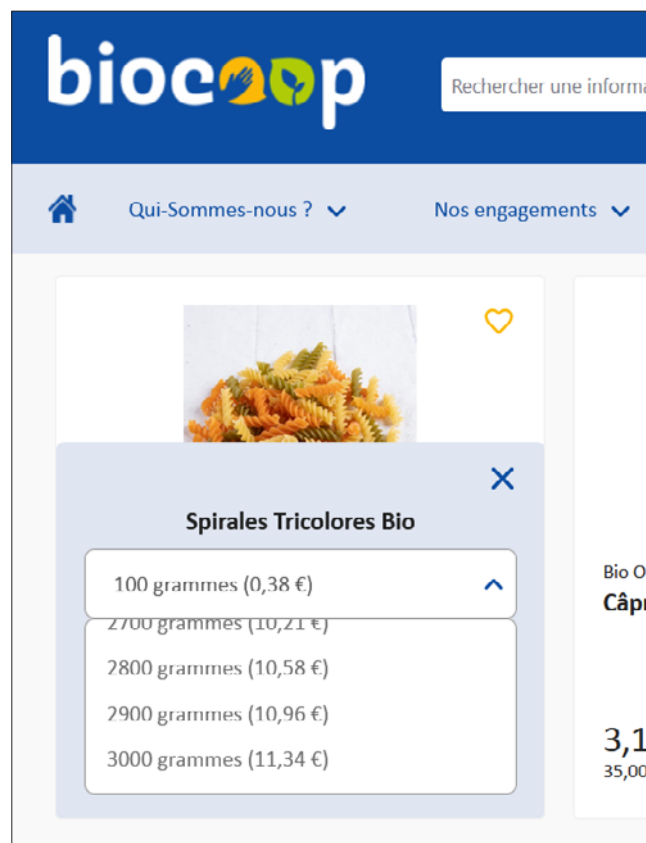
# 75/150

31<sup>e</sup> enseigne / 50



## ON A AIMÉ

La possibilité de commander du **vrac**, au moyen d'une fiche produit permettant de sélectionner des quantités adaptées, par exemple allant de 100 g à 3 kg pour des pâtes sèches.





## ON A AIMÉ

- La possibilité d'autoriser ou non une substitution s'il y a un problème de stock imprévu en magasin.

biocoop Rechercher une information, un produit ... Scarabee Ja lundi 21 août

Qui-Sommes-nous ? Nos engagements Recettes Bio Nous rejoindre Nos magasins

### Adhérent Biocoop ?

Numéro adhérent

### Remplacement de produit(s)

En cas d'indisponibilité du produit, j'autorise le magasin à me proposer un produit équivalent sans augmentation de prix.

### Commentaire et information client

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous laisser un commentaire pour nous aider à préparer votre commande.

- Lors de la création de son compte, la possibilité de se déclarer de genre neutre.

biocoop Rechercher une information, un produit ... Scarabee St Gregoire mardi 22 août à 12h

Qui-Sommes-nous ? Nos engagements Recettes Bio Nous rejoindre Nos magasins

### Je crée mon compte

Pour créer votre compte, renseignez l'ensemble des informations ci-dessous.

#### Mes informations

Mme  M.  Neutre

\* Votre nom

\* Votre prénom



## ON A MOINS AIMÉ

- **La longueur du tunnel de commande sans historique.**

Des informations sont demandées plusieurs fois, comme par exemple le créneau de retrait choisi. Fastidieux.

- Dans certains magasins, **on découvre au moment de la validation du panier qu'il y a un minimum de commande pour le retrait.**

biocoop Rechercher une information, un produit ... Scarabee St Gregoire mardi 22 août à 12h

Qui-Sommes-nous ? Nos engagements Recettes Bio Nous rejoindre Nos magasins

Accueil > Mon panier

Encore un effort ! Nous commençons la préparation de votre panier à partir de 5€ d'achat.

< Continuer mes achats

### Mon panier

Adhèrent Biocoop ?  
Si vous êtes adhérent / sociétaire (sur justificatif), merci de l'indiquer dans les commentaires

Epicerie Sucrée

	Pain azyme froment 200g 200g   17,25 €/kg	1	+	3,45 €	
--	--	---	---	--------	--



## 1. Les canaux d'achat



boulanger.com



Appli  
boulanger

Offre marketplace



Commande sans  
compte client



## 2. Les canaux de mise à disposition des produits

### DRIVE CLICK & COLLECT

#### Délai de préparation

1h (> si pas en stock)

#### Frais de préparation

0 €

#### Commande mini ?

non

#### Retraits casiers ?

(j+1, 3,99 €)

### LIVRAISON

#### A domicile



#### En collaboratif



#### Point relais



#### Frais de livraison

< 30 kg : gratuit  
si > 19 € d'achat  
> 30 kg : 29 €,  
gratuit si  
> 379 € d'achat

#### Délais livraison

de J + 3 à J + 5  
Express J + 1

#### Commande mini ?

non

#### Abonnement ?



Livraison offerte  
sans minimum d'achat

#### Livraison « douce »





## 3. Le parcours d'achat digital

Depuis la home-page

Recherche produits

Validation panier

**Connexion compte**  
(localisation automatique)

**Choix mode de retrait**  
(LAD ou retrait magasin)

**Retrait magasin**  
(par défaut)  
(magasin le + proche, par défaut)

**Livraison**

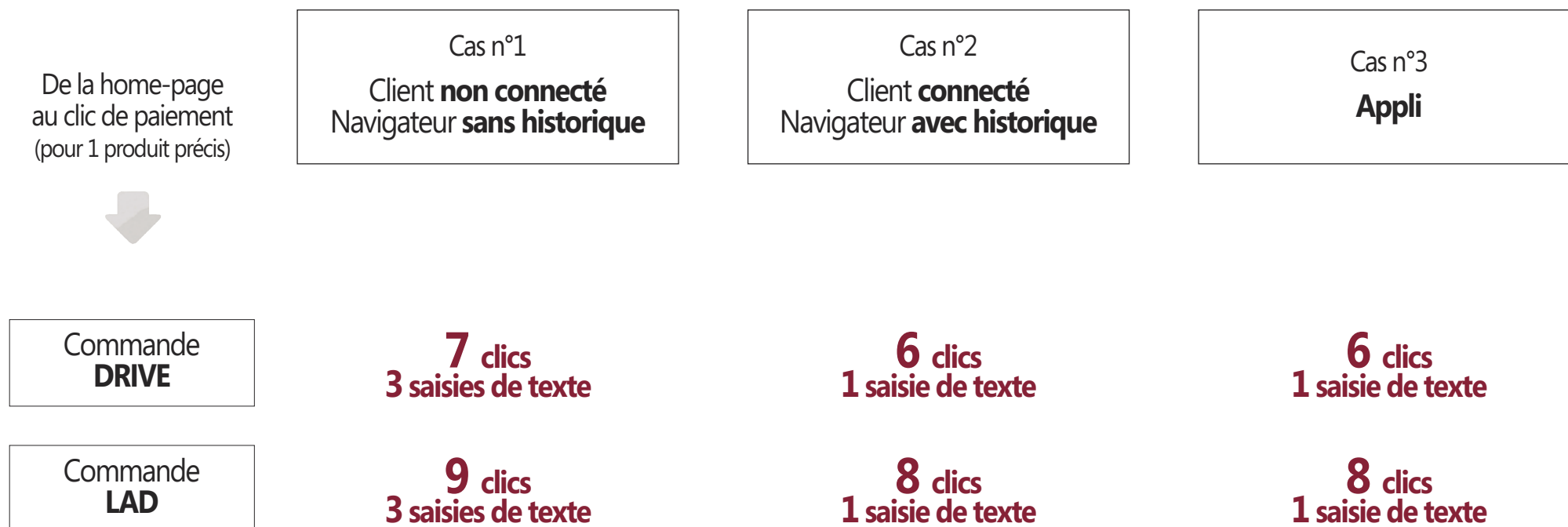
**Point de retrait**  
(par défaut)

**LAD**  
(standard par défaut ou express)

**Paiement**

En rouge : obligatoire  
pour avancer

## 3. Evaluation de la rapidité de commande



## 5. L'évaluation du parcours d'achat (voir page 4 la méthodologie de notation)

Création d'un compte client

3/10

Moteur de recherche

6/10

Qualité des fiches produits

5/10

Gestion des alternatives produits

5/10

Gestion des produits complémentaires

10/10

Fonction liste de courses / Favoris

0/10

Assistance live en ligne / Facilité de contact

9/10

Passer d'un canal à l'autre (ex : web > app)

10/10

Transparence coût de livraison

6/10

Transparence délais de livraison

10/10

Solutions de paiement (nombre)

9

État du stock en magasin

10/10

Durée de conservation du panier

10/10

Fusion des paniers

0/10

Développement durable

2/10

## 6. BILAN

### L'évaluation du parcours d'achat

# 95/150

12<sup>e</sup> enseigne / 50



## ON A AIMÉ

Dès la recherche produit, l'assistance par un vendeur en ligne est doublement mise en avant, avec trois options claires : chat, visio et téléphone (incluant un numéro gratuit). Difficile de faire mieux.

The screenshot displays a product listing interface with two items:

- Item 1:** Appareil photo Instantané FUJIFILM Instax Mini EVO Brown. Price: 199,99€. Features include a 7.6 cm screen, battery operation, and integrated flash. A 'Vendeurs connectés' sidebar offers contact options: Téléphone, Chat, and Visio. A 'Contactez-nous pour faire le bon achat.' banner is also present.
- Item 2:** Appareil photo Reflex NIKON D7500 nu. Price: 1169,00€. Features include a DX 20.9 megapixel sensor, ISO 51200, and 51 autofocus points.

Both items include 'Ajouter au panier' buttons and delivery information such as 'Retrait sous 1h à Boulanger Rennes Saint Grégoire' and 'Livraison dès demain'.



## ON A AIMÉ

Les caractéristiques des produits (ici un appareil photo) sont présentées sous la forme de pictogrammes. Une communication visuelle et pédagogique (identique à celle présente en magasin).

Appareil photo Reflex Nikon D780 nu 2299,00€ Ajouter au panier

Visual(s) du produit neuf

Retrouvez aussi ce produit chez nos partenaires [Autres offres - Des 1575,90€](#)

Caractéristiques Comparateur Avis clients (2) Descriptif Autres offres (1)

Boîtier seul Résolution 24,5 MP Autofocus 51 collimateurs VIDEO 4K ISO max 100 min 51200 CAPTEUR Plein format HDMI Wi-Fi Bluetooth Vitesse d'obturation 1/8000 à 30 s

Télécharger la fiche produit Télécharger la notice

**Les points clés**

- Idéal pour : Professionnel
- Capteur : Full Frame (24x36) - Résolution 24,5 mégapixels
- Sensibilité ISO maximale : 204800 - Vitesse d'obturation : 1/8000 à 30 s
- Connectivité : Wi-Fi, Bluetooth

**Le + :** Exploitez toutes les richesses des différents modes AF avancés

Bien choisir

Les délais de livraison sont indiqués dès le résultat de la recherche produits, pour le drive comme pour la livraison. L'idéal.

Revendre vos produits Le Club Boulanger Bons plans d'automne

Appareil photo Bridge NIKON COOLPIX P1000 1149,00€ Ajouter au panier

★★★★★ (16)

- Idéal pour : Amateur
- Qualité photo : 16 mégapixels - Résolution vidéo : 4K (UltraHD)
- Zoom optique : x125 - Ecran : Ecran orientable, Ecran inclinable
- Connectivité : Wi-Fi et Bluetooth
- **Le + :** Viseur OLED

✓ Retrait dès lundi 23 octobre à Boulanger Rennes Saint Grégoire

✓ Livraison dès demain



## ON A AIMÉ

La fonction **Comparaison** permet de mettre en regard jusqu'à 4 articles. Il faut noter ici l'ergonomie et l'efficacité d'usage de cette fonction que l'on ne retrouve pas si souvent sur les sites e-commerce.

Mode de cuisson

Option(s) du four

Nettoyage

Fonctions spéciales

Ouverture de la porte

Volume de la cavité

Famille de produits

Notes des clients

- Porte froide - Ouverture standard
- Encastrement standard (60cm)
- Le + : 2 cavités indépendantes, réservoir d'eau pour vapeur, Air Fry, sous-vide, connecté

Four encastrable fonction vapeur **INDESIT IFWS6540CIX** **299,00€**

★★★★★ (16)

- Chaleur tournante avec ajout de vapeur - Nettoyage catalyse
- Porte classique - Ouverture standard
- Encastrement standard (60cm)
- Le + : Plus de 80 recettes quotidiennes, savoureuses et prêtes en un seul geste avec l'application Turn&Go.

Retrait dès lundi 23 octobre à Boulanger Rennes Saint Grégoire

Livraison dès lundi 23 octobre

Four encastrable fonction vapeur **SAMSUNG NV7B40502AK Bespoke** **799,00€**

Voir le comparateur (4/4)

Comparer

Tout supprimer

La possibilité de reprise en ligne avec estimation rapide du prix de rachat.

Rachat

DÉCLARATION OPTIONS INFORMATION CLIENT RÉCAPITULATIF

Nous vous proposons 232,00 €

Choisissez votre mode d'envoi

Comment souhaitez-vous expédier votre produit ?

- Dépôt en magasin
- Dépôt en point relais

Produit repris

Apple - Smartphone Apple iPhone 11 Pro 512GB

Valeur estimée 232,00 €



## ON A AIMÉ

Contrairement à la majorité des e-commerçants, **Boulanger pousse par défaut la livraison en point de retrait versus la livraison à domicile.** Evite l'écueil d'être conduit vers une livraison à domicile quasi-imposée par certains sites, et qui peut s'avérer être une contrainte.

Votre mode de livraison :

Retrait magasin (Offert) | Livraison

**Livraison en point de retrait**

- Retrait standard** (Offert) - Mardi 24 octobre dès 18h - EPICERIE DE PARIS CHEZ ZIZOU
- Retrait express** (3,99€) - Demain dès 13h - LE CELLIER MICHEL
- Livraison à domicile** (Offerte) - À partir de mercredi 25 octobre

**Produits (2)**

Vendu par Boulanger : Sèche cheveux CALOR Pro Expert Power Style x2

**Récapitulatif**

Frais de livraison : 6€

**Total :** 6€

**Détails de ma livraison en point de retrait**

Adresse du point de retrait : 41 rue de paris 35000 Rennes

Numéro de contact : 0675156042

Nous vous envoyons un SMS lorsque votre commande est disponible en point de retrait.



## ON A MOINS AIMÉ

L'achat durable est le grand absent du site. A noter tout de même la possibilité, en haut de home-page, d'opter pour une réparation illimitée via un service assurantiel.

Adhérer à l'assurance Le Club INFINITY\*

Pour profiter des avantages de l'assurance Le Club INFINITY Boulanger, rien de plus simple,

**3 formules de réparation adaptées à vos besoins**

9,99€/mois <sup>(1)</sup>	14,99€/mois <sup>(1)</sup>	19,99€/mois <sup>(1)</sup>
Réparation en illimité inclus	Réparation en illimité inclus	Réparation en illimité inclus
1 univers au choix	2 univers au choix	3 univers
Électroménager ou Image & Son ou Multimédia	Électroménager et / ou Image & Son et / ou Multimédia	✓ Électroménager et ✓ Image & Son et ✓ Multimédia
Adhérer*	Adhérer*	Adhérer*

Bénéficiez en plus d'une visite annuelle d'entretien et de contrôle !

Nos conseillers en magasin sont à votre écoute

Démarrer une conversation

# INSPIRATIONS

**Faire vivre off-line  
son parcours-client on-line**



TAPE À L'OEIL

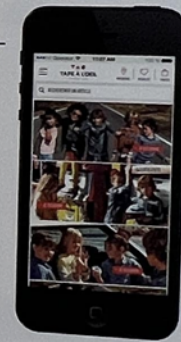
100% DE LA COLLECTION DISPONIBLE 24/7

ACHAT ET RÉSERVATION EN LIGNE

REJOIGNEZ LA COMMUNAUTÉ TAO

TAO.COM

Shop & Share  
**T-A-O.COM**



TOUT TAPE À L'OEIL SUR VOTRE MOBILE AVEC L'APPLICATION **MYTAO**



Restez zen !  
Testez nos sièges 48h avant de vous décider  
avec la carte

Services Généraux

Services Généraux

Destockage

# On s'occupe de tout ! Click and collect

en 1 heure



encore + de choix sur [Auchan.fr](https://www.auchan.fr)

+ de 7000 articles  
de puériculture



Nos conseillers  
sont à votre écoute!

ici  
Scan  
Prix

Ani

chaussettes

## GUIDE DES TAILLES HOMME

TAILLE	TAILLE US	TAILLE FR
S	28" 29" 30"	44-46
M	31" 32" 33"	48-50
L	34" 36"	52-54
XL	38"	56

PLUS DE TAILLES ET DE LONGUEURS DE JAMBE SUR [HM.COM](https://www.hm.com)

# PARCOURS-CLIENT 2024

**PLUS D'INSPIRATIONS DISPOS DANS L'ÉTUDE COMPLÈTE**

(info : [caroline.bazin@editionsdauvers.fr](mailto:caroline.bazin@editionsdauvers.fr))



★  
**INSPIRER** le RETAIL

12 D rue des Landelles, 35510 Cesson-Sévigné  
02 99 50 18 90  
[www.olivierdauvers.fr](http://www.olivierdauvers.fr)