

L'E-COMMERÇANT IDÉAL DES FRANÇAIS

En ce début d'année 2015, Voyages-Sncf.com et l'Institut CSA sont partis à la recherche du e-commerçant idéal des Français.

E-COMMERCE MON AMOUR

ILS L'AIMENT UN PEU, BEAUCOUP, PASSIONNÉMENT...



62%

MENTION TRÈS BIEN

des Français lui donnent une note de 7 ou plus

ILS LUI TROUVENT DES POINTS COMMUNS AVEC LE COMMERCE « TRADITIONNEL »

MAIS LUI RECONNAISSENT AUSSI UN CARACTÈRE BIEN À LUI

Du PLAISIR,



De la DÉTENTE,



... et un peu de COMPLICATIONS



★★★★★

★★★★☆

★★★★☆



DU CHOIX

★★★★★



DE LA PRATICITÉ

★★★★☆



DE LA RAPIDITÉ

★★★★☆



DES PETITS PRIX

★★★★☆

DESSINE-MOI UN E-COMMERÇANT

LEUR E-COMMERÇANT IDÉAL, CE SERAIT...



→ UN GENRE DE COURTIER DE SERVICES



→ L'ÉQUIPE DES EXPERTS, SUR SON DOMAINE



→ MON PERSONAL SHOPPER

E-COMMERCE : 3 INGREDIENTS POUR QUE ÇA MARCHE !

POUR QUE L'HISTOIRE FONCTIONNE, LES FRANÇAIS ATTENDENT AVANT TOUT :



→ CONFIANCE



→ RELATION CLIENT



→ TRANSPARENCE DU PRIX

SÉCURISATION DES PAIEMENTS

82%



TRÈS IMPORTANT

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

74%



RESPECT DES DÉLAIS DE LIVRAISON

70%



CONTACT DIRECT AVEC UN CONSEILLER SI BESOIN

46%



CLARTÉ ET TRANSPARENCE DU PRIX

65%



CLARTÉ DE L'OFFRE

59%



ET QUAND LEUR CŒUR BALANCE ENTRE DEUX E-COMMERÇANTS...

AU-DELÀ DU PRIX...

→ CONFIANCE

> ILS S'ASSURENT QUE LEURS TRANSACTIONS SERONT BIEN SÉCURISÉES

37%



> ILS VÉRIFIENT QUE LEURS DONNÉES SERONT BIEN PROTÉGÉES

16%



→ RELATION CLIENT

> ILS VONT PRÊTER ATTENTION À LA DISPONIBILITÉ, LA RÉACTIVITÉ DE L'E-COMMERÇANT EN CAS DE PROBLÈME

22%



> ET PRÉFÉRER UN SITE QUI LEUR PROPOSE UN CONTACT AVEC UNE PERSONNE RÉELLE EN CAS DE PROBLÈME

15%



C'EST L'AMOUR À LA PLAGE

POUR LEURS ACHATS EN LIGNE DE VOYAGES, LES FRANÇAIS AIMENT TOUT PARTICULIÈREMENT :

→ CONFIANCE

Que le contenu de l'offre soit clair et transparent



★★★★★

→ CONFIANCE

Que les données personnelles soient bien protégées



★★★★★

→ PRIX

Que le site propose des fonctionnalités qui donnent accès aux meilleurs prix



★★★★☆

→ RELATION CLIENT

La possibilité de contacter directement un conseiller



★★★★☆

→ PRIX

Les comparateurs de prix



★★★★☆