



## À votre service...?

**Analyse du marché :**  
L'entreprise satisfait-elle les attentes des consommateurs européens en ce qui concerne la prise de rendez-vous et les délais de livraison ?

Let's drive business™

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

**TomTom** 

## Étude de marché :

### **Prestation de services et livraison de produits à domicile**

L'étude de marché suivante a été réalisée par TNS (agence mondiale de recherche et de conseil) afin de déterminer comment les consommateurs perçoivent la qualité du service délivrée par les sociétés de services et de livraison à domicile.

L'étude a déterminé la pertinence des créneaux horaires proposés aux consommateurs pour les prestations à domicile, la fréquence des retards et le niveau de tolérance des consommateurs vis-à-vis de ceux-ci.

Fait intéressant, l'étude révèle que 87 % des consommateurs Anglais, Français, Allemands et Néerlandais ont eu à subir des retards lors des rendez-vous fixés par les sociétés de livraison et de services, plus d'un quart d'entre eux affirme avoir été victimes d'un manque de ponctualité régulier.

Ces résultats donnent des informations sur l'importance de la ponctualité et de la communication dans la relation avec le client tout au long du process de livraison ou d'intervention à domicile.

Un service au client efficace distingue une société de ses concurrents, quelle que soit la conjoncture économique ; lors d'une crise, la survie de l'entreprise peut en dépendre.

### Méthodologie de l'étude

L'agence mondiale de recherche et de conseil TNS a été chargée de mener une étude portant sur un panel de 1 000 consommateurs âgés de 16 à 64 ans dans chacun des pays suivants : Grande-Bretagne, Pays-Bas, Allemagne et France. Les échantillons interrogés ont été pondérés en fonction de la population adulte de chaque pays.

Les sondés ont été qualifiés afin de s'assurer qu'ils s'étaient fait livrer un produit ou avaient eu recours à une prestation de services à domicile au cours des 12 derniers mois. Le panel final des consommateurs interrogés représente pour chaque pays :

Grande-Bretagne :	830 ;
France :	772 ;
Allemagne :	673 ;
Pays-Bas :	891.



Let's drive business™

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

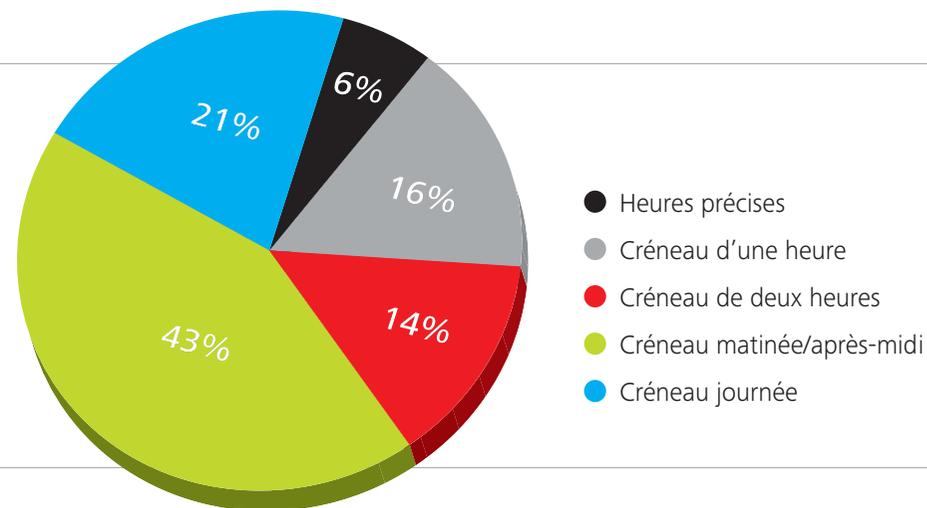
**TomTom** 

## En général, lorsqu'une société vous livre un produit ou que vous avez recours à une prestation de service à domicile, quelle heure/quel créneau horaire vous propose-elle ?

### Résultats combinés

Près de la moitié (43 %) des consommateurs européens interrogés doivent supporter une attente pouvant atteindre quatre heures à leur domicile, du fait que beaucoup de sociétés ne sont capables de fournir qu'un créneau matinée ou l'après-midi.

Plus d'un cinquième des entreprises (21 %) s'attend à ce que les clients soient disposés à prendre un jour de congé et proposent une intervention dans une plage de 8 heures. À peine 6 % des clients interrogés s'attendent à ce qu'une heure précise d'arrivée soit communiquée.

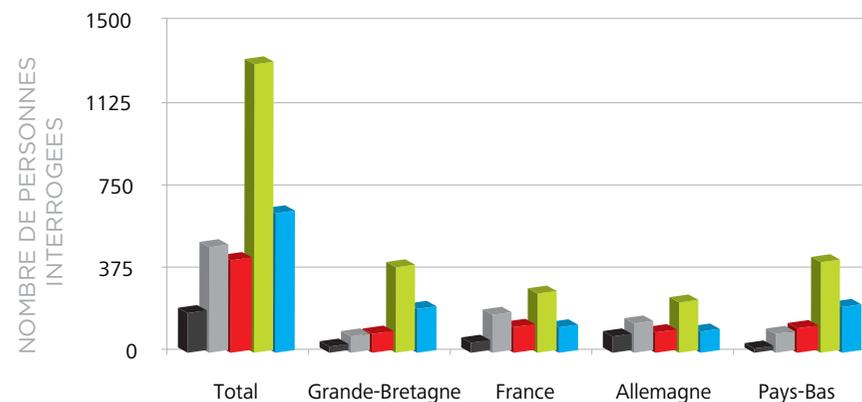


### Résultats par pays

L'Allemagne arrive première dans la précision des créneaux horaires : 12 % des consommateurs allemands ont la chance de recevoir une heure précise de livraison/visite. Les sociétés allemandes et françaises proposent rarement un rendez-vous sur une plage de huit heures (16 % seulement).

C'est la Grande-Bretagne qui offre la qualité de service la plus médiocre avec trois quarts (75 %) des consommateurs britanniques à qui on ne propose que des créneaux horaires matinée/après-midi ou journée.

24% des consommateurs Français bénéficient de créneaux d'une heure contre 10 % pour la Grande-Bretagne.



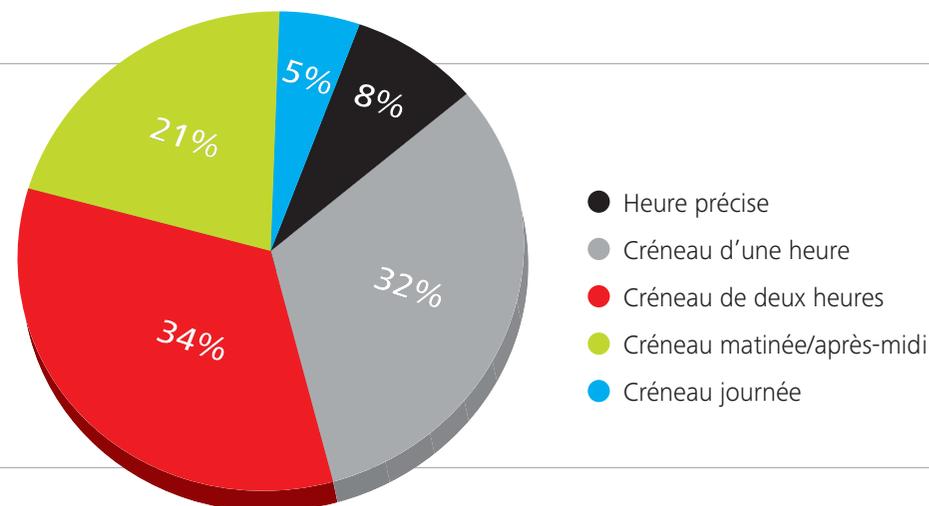
# Q2

## Quelle est d'après vous la plage horaire maximale acceptable pour la livraison d'un produit ou l'intervention d'un prestataire à domicile ?

### Résultats combinés

Si seuls 5 % des consommateurs européens estiment qu'un créneau de huit heures est acceptable, le fait qu'à peine 8 % s'attendent à une heure précise est peut-être plus étonnant encore.

Alors que la plupart des sondés (34 %) estiment qu'un créneau de deux heures est le maximum acceptable, presque autant (32 %) ont affirmé qu'ils n'étaient pas disposés à attendre plus d'une heure.

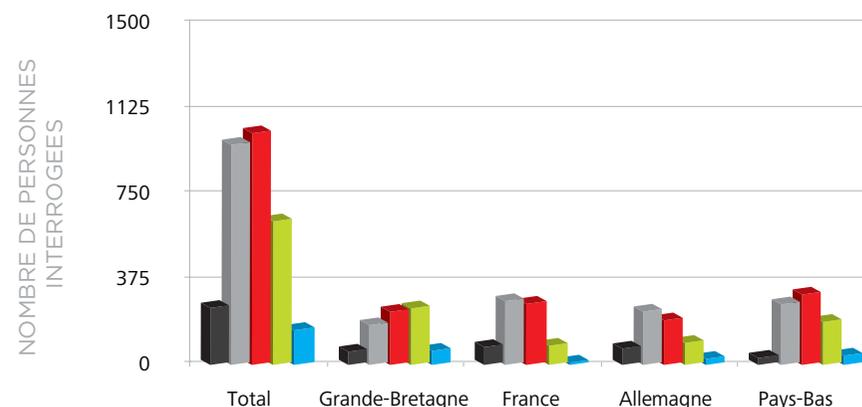


### Résultats par pays

Il semble que les Néerlandais soient les plus tolérants en ce qui concerne les heures de livraison : seuls 4 % pensent qu'une heure précise est la seule option acceptable, contre 12 % en Allemagne.

Pour la plupart des allemands (37 %), un créneau d'une heure est le maximum acceptable. La France est dans l'ensemble le pays le plus exigeant, seuls 2 % déclarent qu'un créneau de huit heures est acceptable, la plupart (38 %) fixant la limite supérieure à une heure.

L'attitude est différente en Grande-Bretagne, où une attente de quatre heures semble acceptable pour 32 % des personnes interrogées, ce qui reflète peut-être la tendance britannique à n'offrir aux clients qu'un créneau matinée ou après-midi. Une proportion à peine inférieure (30 %) préfère cependant un créneau de deux heures.



Let's drive business™

**TOMTOM** 

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

**Base:** Tous les sondés s'étant fait livrer un produit ou ayant fixé un rendez-vous avec une entreprise de services à domicile au cours des 12 derniers mois.

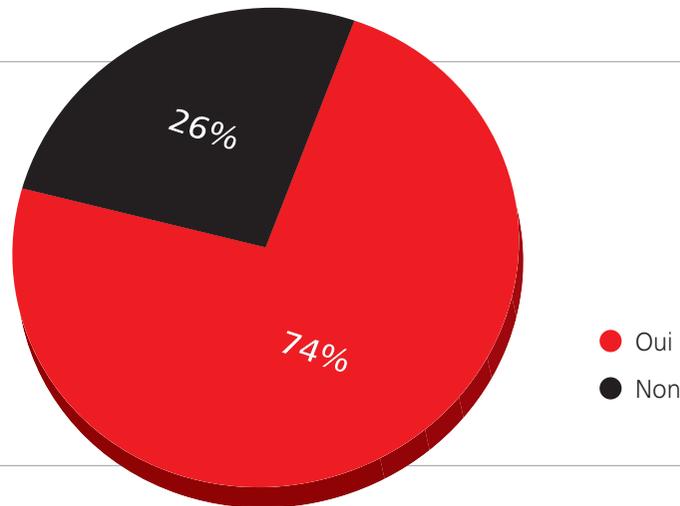
# Q3

## Seriez-vous moins disposé à refaire appel à une société/un artisan s'il refusait de fournir une heure précise ou un créneau horaire acceptable pour la livraison ou la réalisation de services/travaux ?

### Résultats combinés

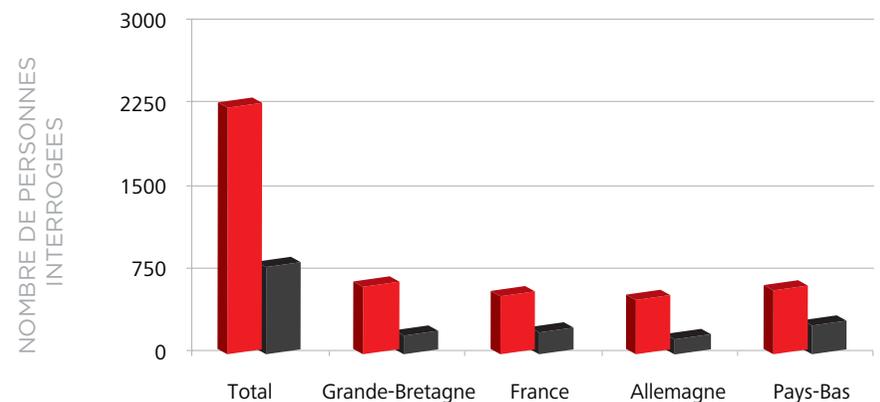
L'étude a montré de manière convaincante que les créneaux horaires sont importants pour les clients.

74 % des sondés ont affirmé qu'ils seraient moins disposés à refaire appel à une société ou à une société de services qui ne fournirait pas une heure précise de rendez-vous ou un créneau horaire acceptable pour la livraison ou la réalisation de services/travaux.



### Résultats par pays

Cette tendance est observable dans toute l'Europe, les sondés britanniques et néerlandais sont respectivement les plus et les moins influencés par ce facteur (78 % et 69 %).



**Base:** Tous les sondés s'étant fait livrer un produit ou ayant fixé un rendez-vous avec une entreprise de services à domicile au cours des 12 derniers mois.

Let's drive business™

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

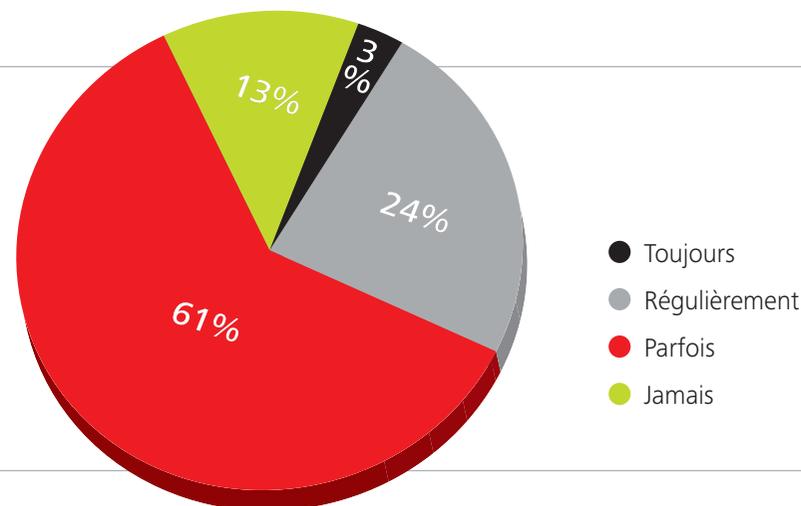
**TOMTOM** 

# Q4

## Lorsqu'une heure ou un créneau horaire précis a été convenu, quelle est d'après vous la fréquence des retards de livraison ou d'intervention des prestataires de service aux rendez-vous fixés ?

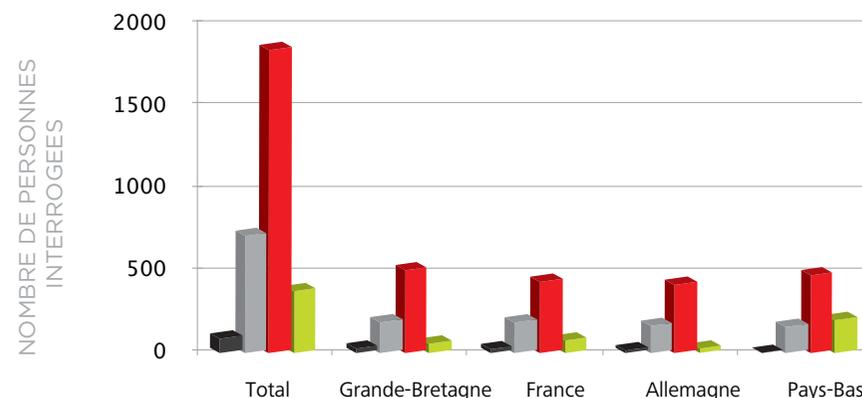
### Résultats combinés

Près d'un sondé sur quatre (24 %) déclare que les produits sont régulièrement livrés en retard et que les prestataires de services arrivent eux aussi régulièrement en retard aux rendez-vous.



### Résultats par pays

88 % de l'ensemble des personnes interrogées ont fait état de problèmes de fiabilité dans le respect des rendez-vous fixés ; ce chiffre atteint 94 % en Allemagne et 92 % en Grande-Bretagne.



Let's drive business™



**Base:** Tous les sondés s'étant fait livrer un produit ou ayant fixé un rendez-vous avec une entreprise de services à domicile au cours des 12 derniers mois.

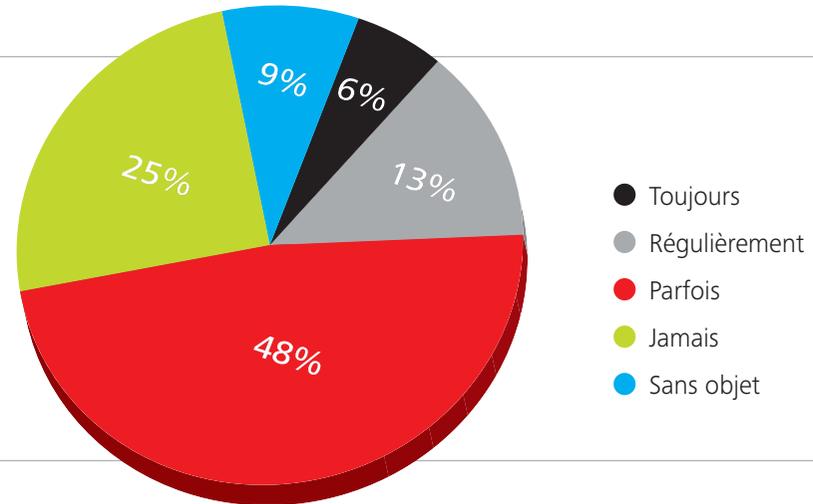
[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

# Q5

## Êtes-vous informés en cas de retard d'une livraison ou d'une prestation de services à domicile ?

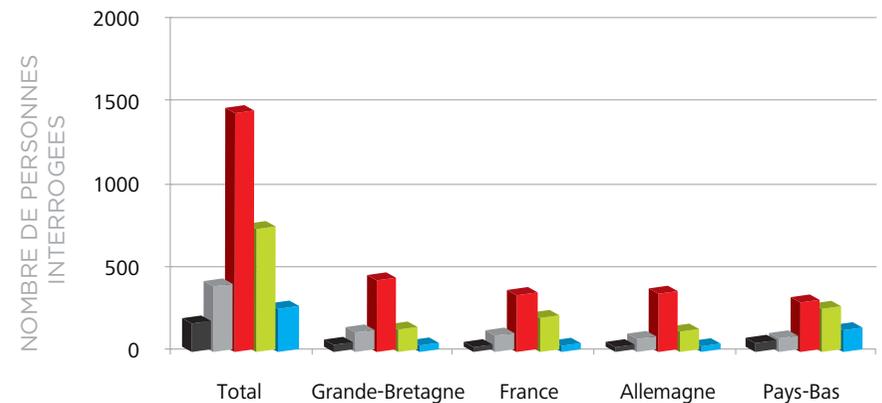
### Résultats combinés

Un quart (25 %) de l'ensemble des personnes interrogées n'est jamais informé des livraisons à domicile retardées ou d'arrivée en retard des intervenants aux rendez-vous et seuls 6 % sont toujours tenus au courant.



### Résultats par pays

Les consommateurs néerlandais sont les plus malmenés par les entreprises, 31 % des personnes interrogées indiquent ne jamais être informées des retards.



Let's drive business™



**Base:** Tous les sondés s'étant fait livrer un produit ou ayant fixé un rendez-vous avec une entreprise de services à domicile au cours des 12 derniers mois.

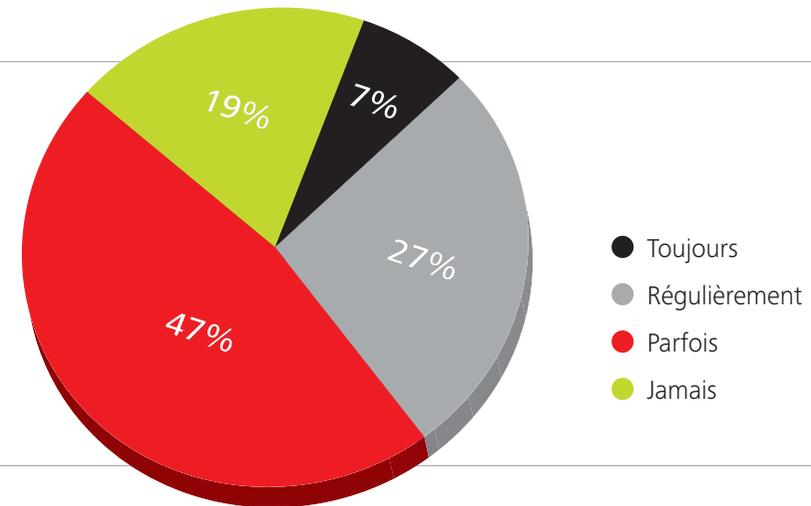
[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

# Q6

## À quelle fréquence l'heure de rendez-vous/livraison est-elle précisée dans les 24 heures qui précèdent le rendez-vous/la livraison ?

### Résultats combinés

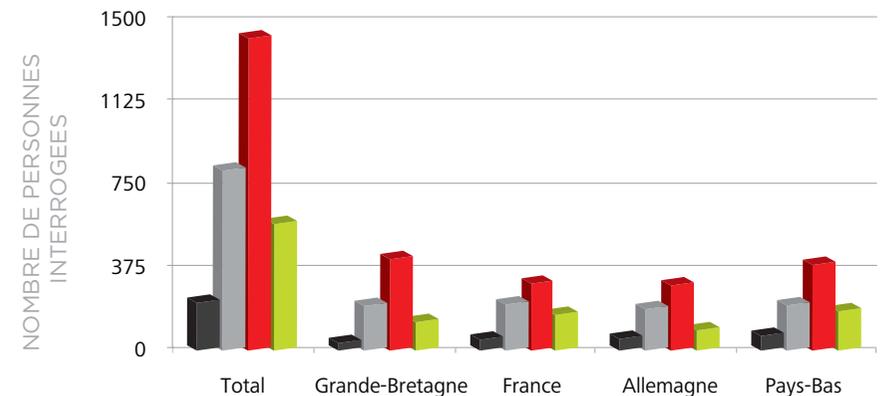
19 % des consommateurs européens ne reçoivent jamais une heure de rendez-vous/livraison précise dans les 24 heures qui précèdent le rendez-vous/la livraison.



### Résultats par pays

Ceci est constaté dans toute l'Europe, à l'exception de l'Allemagne, où la situation est un peu meilleure : 9 % des clients reçoivent toujours une heure plus précise et seulement 15 % ne sont jamais tenus au courant.

Les consommateurs français sont les moins bien lotis, 22 % ne reçoivent jamais d'informations actualisées et à peine 7 % sont toujours informés.



Let's drive business™



[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

**Base:** Tous les sondés s'étant fait livrer un produit ou ayant fixé un rendez-vous avec une entreprise de services à domicile au cours des 12 derniers mois.

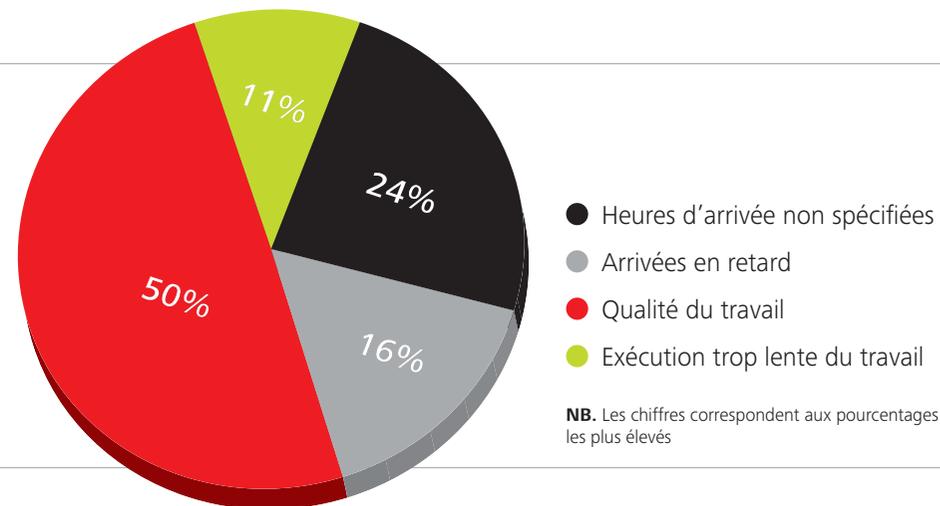


## Si vous avez constaté des manquements de la part des sociétés de services et/ou des sociétés de livraison à domicile, quelle serait, parmi les suivantes, votre principale préoccupation ?

### Résultats combinés

Lorsque nous avons demandé aux personnes interrogées quelle était leur principale préoccupation concernant le service à la clientèle fourni par les sociétés de services et de livraison à domicile, c'est la qualité du travail qui a été citée le plus souvent (50 %).

Les heures d'arrivées non précisées (24 %) sont cependant considérées comme significativement plus gênantes que les heures d'arrivées en retard (16 %) ou l'exécution trop lente de travaux/services (11 %).



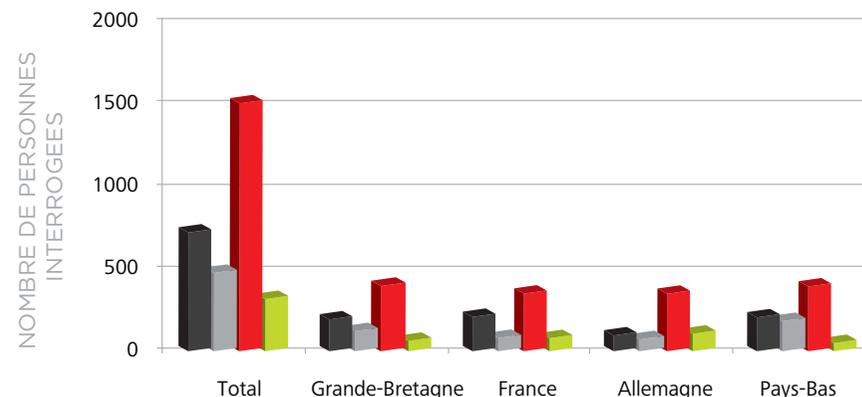
### Résultats par pays

Les consommateurs français sont les plus exposés au problème des heures d'arrivées non spécifiées pour 29 % contre 16 % des Allemands.

En Europe, les Néerlandais sont les plus irrités par les arrivées en retard : 22 % des sondés en font leur principale préoccupation, contre seulement 12 % en France et en Allemagne.

La qualité du travail est considérée comme le problème clé pour les Allemands, 55 % en font leur préoccupation principale, contre 47 % pour les néerlandais.

Les Allemands sont les moins patients avec les prestataires de services mettant trop de temps pour terminer leur travail : 17 % en font leur principale préoccupation, plus du double du chiffre relevé aux Pays-Bas (7 %).



**Base:** Tous les sondés s'étant fait livrer un produit ou ayant fixé un rendez-vous avec une entreprise de services à domicile au cours des 12 derniers mois.

Let's drive business™

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

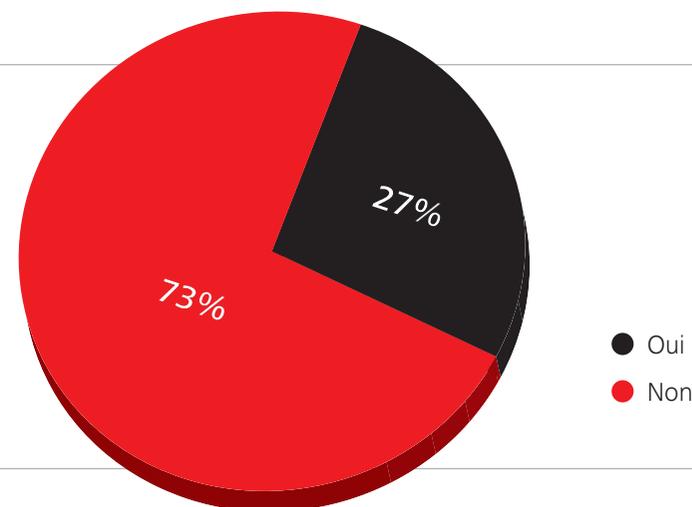




## Pensez-vous que la ponctualité des livraisons et des rendez-vous s'est détériorée dans le climat économique actuel ?

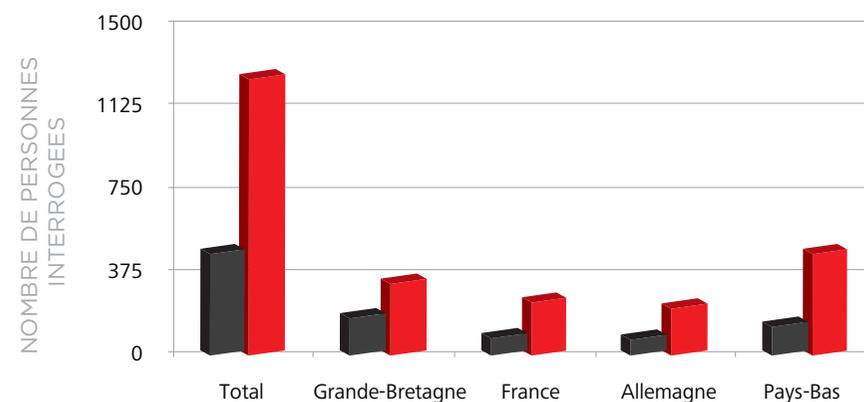
### Résultats combinés

Plus d'un quart (27 %) des sondés estime que la ponctualité des livraisons et des rendez-vous s'est détériorée dans le climat économique actuel.



### Résultats par pays

Cet aspect est le plus problématique pour la Grande-Bretagne, où plus d'un tiers (34 %) des consommateurs dit avoir constaté une dégradation de la ponctualité.



Let's drive business™



**Base:** Tous les sondés s'étant fait livrer un produit ou ayant fixé un rendez-vous avec une entreprise de services à domicile au cours des 12 derniers mois.

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

## Résumé de l'étude

Cette étude a été réalisée pour déterminer comment les consommateurs perçoivent la qualité de services fournie par les entreprises employant un personnel mobile et livrant des produits ou services à domicile.

Les résultats de l'étude montrent clairement qu'en règle générale, ces entreprises ne sont pas à la hauteur de la qualité de services attendue.

Si la perception des consommateurs varie d'un pays à l'autre en fonction des aspects examinés, elle reste dans des intervalles statistiques relativement étroits.

Pour les entreprises se rendant quotidiennement au domicile de clients, les expériences globales des consommateurs identifiées dans l'étude (88 % sont victimes d'arrivées en retard aux rendez-vous ; 27 % de façon régulière ; 64 % reçoivent au mieux un créneau horaire de quatre heures ou matinée/après-midi ; et seulement 19 % sont régulièrement informés des retards) constituent un appel fort à renforcer leur offre de services en vue d'accroître leur rentabilité.

Les déficiences perçues de la qualité actuelle des services gagnent encore en importance lorsqu'elles sont analysées en tenant compte des niveaux de tolérance des consommateurs. Une proportion considérable de 74 % juge inacceptable les créneaux horaires matinée ou après-midi ; 24 % considèrent par ailleurs que les heures de rendez-vous imprécises constituent le principal défaut des sociétés de services et de livraison à domicile.

Une amélioration significative de la qualité des services ne pourra être atteinte qu'à condition que les entreprises procèdent à des changements opérationnels.

Bien que les exigences des entreprises en matière de technologies de gestion de flottes soient variables, cette étude a approfondi notre compréhension du potentiel commercial que représentent les outils de planification favorisant la ponctualité.

Les technologies de gestion de flottes se sont montrées efficaces pour résoudre bon nombre de problèmes commerciaux, de la réduction des coûts de carburant et administratifs à la stimulation de la productivité. Leurs rôles dans l'aide précise à la planification basée sur le temps des trajets améliorant la qualité du service à la clientèle est moins notoire, mais tout aussi important. De plus amples informations sont fournies à ce propos dans le livre blanc de TomTom : « La route idéale vers des clients satisfaits ».



**Thomas Schmidt**, Directeur Général, TomTom Business Solutions.

Let's drive business™

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)

**TOMTOM** 



Let's drive business™

[www.tomtom.com/business](http://www.tomtom.com/business)