

VISION CONSOMMATEURS

3^{ème} BAROMÈTRE MAPPY / BVA :
observation de l'évolution des comportements
des consommateurs dans leurs achats.

1 LE DIGITAL OMNIPRÉSENT À TOUTES LES ÉTAPES DU PARCOURS D'ACHAT

Avant l'achat, lors de la recherche d'informations

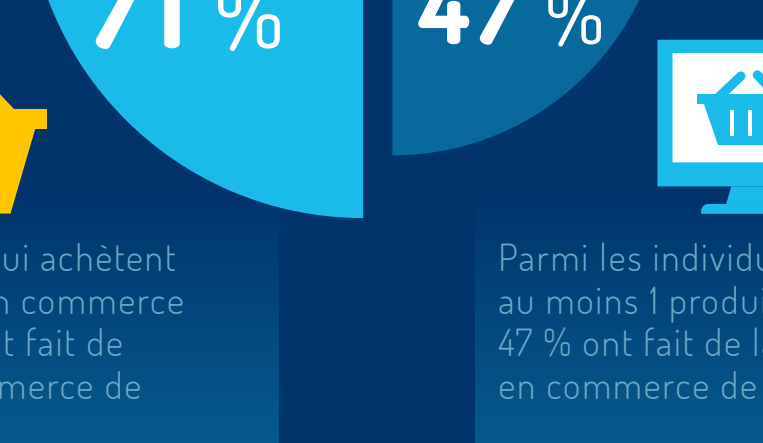
FULL DIGITAL

Parmi les individus qui achètent au moins 1 produit sur Internet, 96 % ont fait de la recherche sur Internet avant.



ROPO

Parmi les individus qui achètent au moins 1 produit en commerce de proximité 91 % ont fait de la recherche sur Internet avant.



Parmi les individus qui achètent au moins 1 produit en commerce de proximité 71 % ont fait de la recherche en commerce de proximité avant.

FULL STORE

Parmi les individus qui achètent au moins 1 produit sur Internet 47 % ont fait de la recherche en commerce de proximité avant.

SHOWROOMING

Pendant l'achat, lors de la visite en magasin

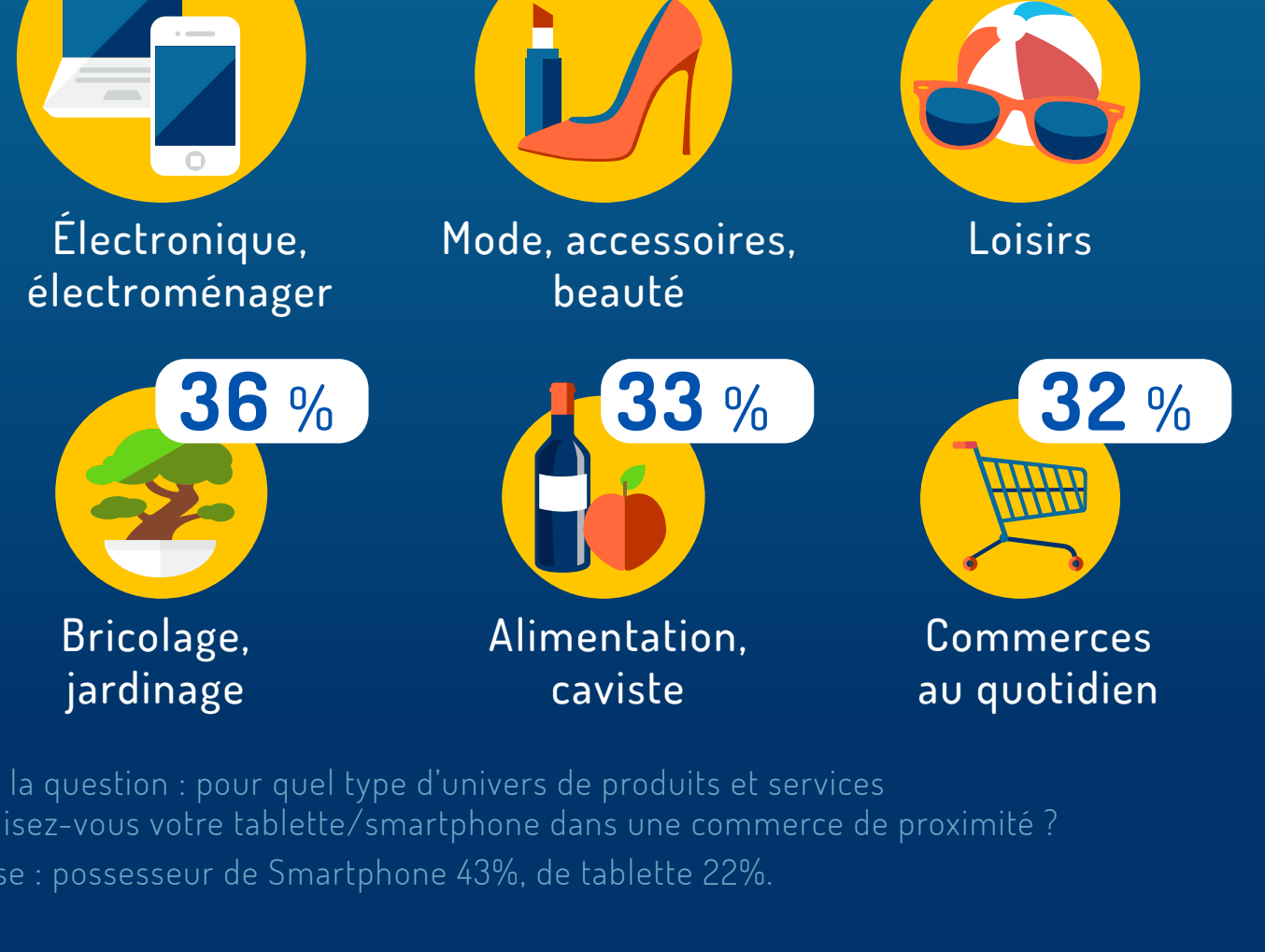


> À la question : Vous est-il déjà arrivé d'utiliser votre Smartphone / tablette tactile dans un commerce de proximité pour...

Base : Possesseurs de Smartphone 71%, de tablette 20%.



Vision sectorielle



> À la question : pour quel type d'univers de produits et services utilisez-vous votre tablette/smartphone dans un commerce de proximité ?

Base : possesseur de Smartphone 43%, de tablette 22%.

Après l'achat, un besoin de partage



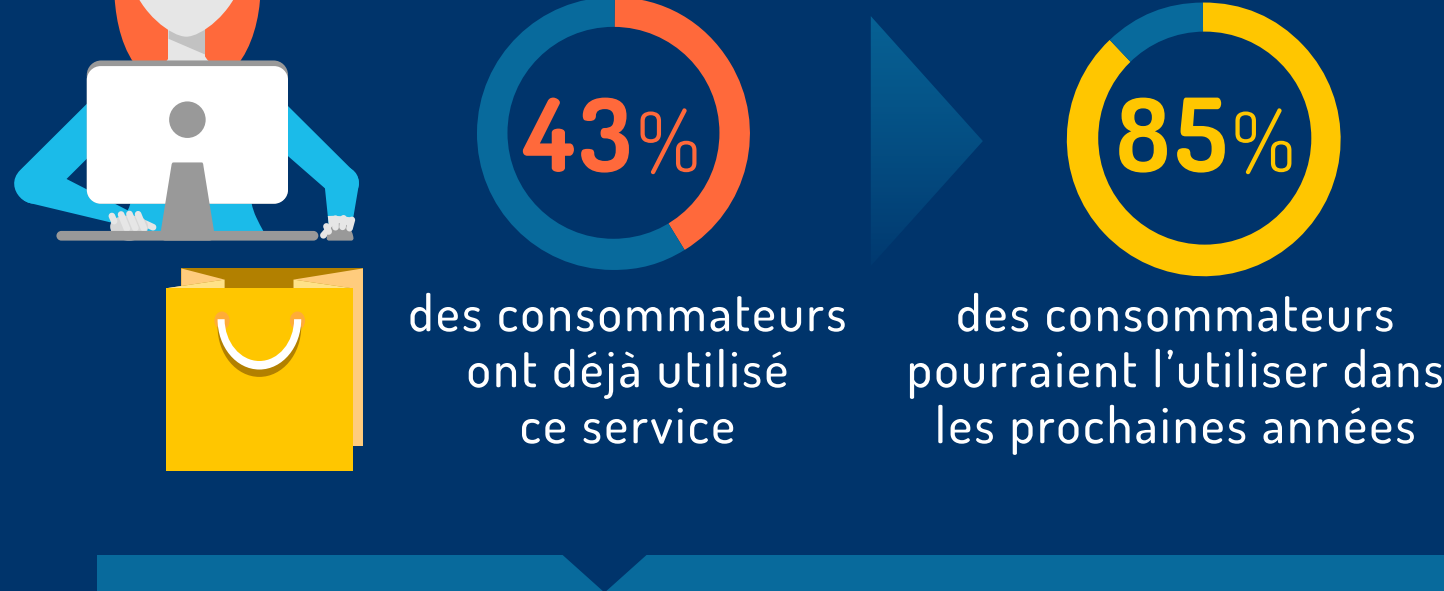
> À la question : Une fois que vous avez effectué votre achat dans un commerce de proximité, vous arrive-t-il d'utiliser votre Smartphone / tablette pour...

Base : possesseur de Smartphone 43%, de tablette 22%.

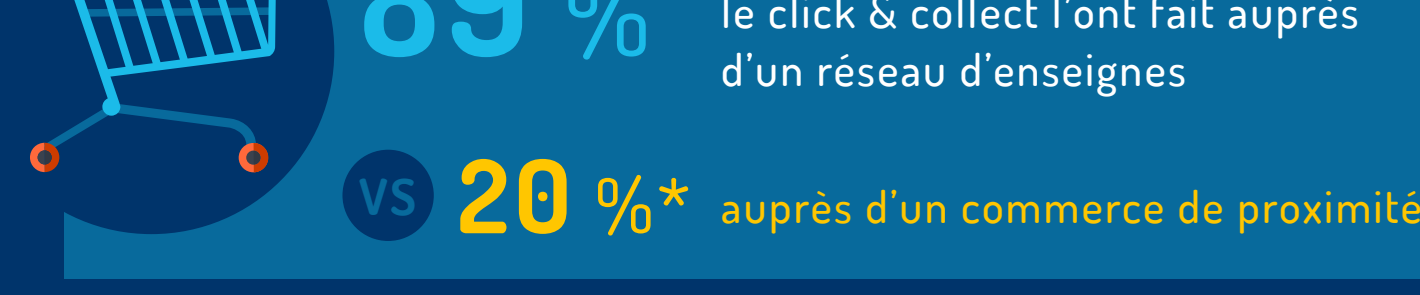
2 DE NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

Le click & collect, une pratique à fort potentiel de développement

Parmi les internautes acheteurs :



Les réseaux d'enseignes sont les grands gagnants



* pratique du Web-to-Store en commerce de proximité, en réseau d'enseignes ou les deux.

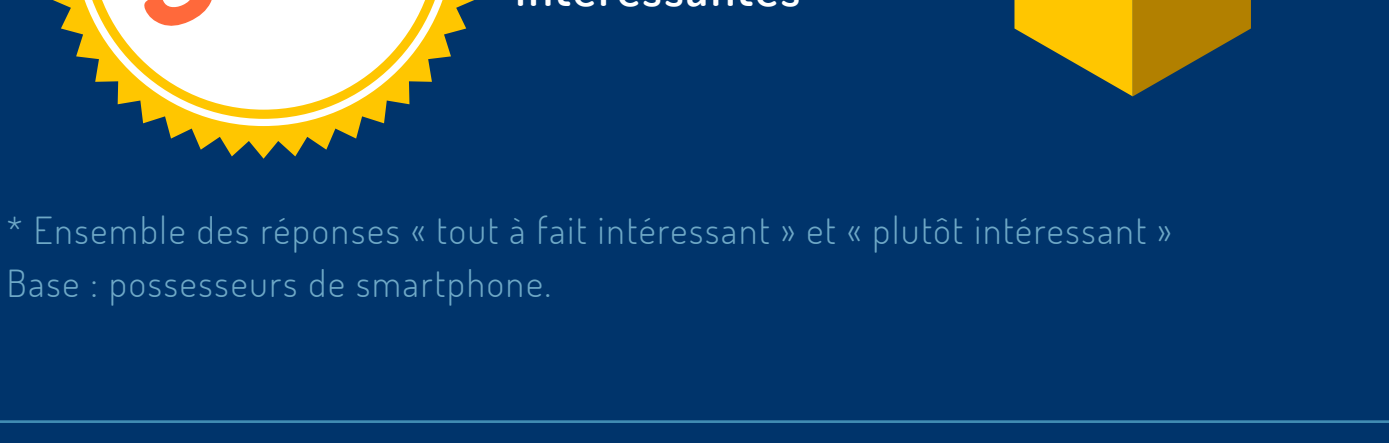
Les mobinautes ouverts à la réception d'offres commerciales via la géolocalisation



* Ensemble des réponses « tout à fait intéressant » et « plutôt intéressant »

Base : possesseurs de smartphone.

Les offres de déstockage



* Ensemble des réponses « tout à fait intéressant » et « plutôt intéressant »

Base : possesseurs de smartphone.

Une place importante accordée aux avis des autres acheteurs et des spécialistes



* Ensemble des réponses « très important » et « plutôt important »

Base : possesseurs de smartphone.

CONCLUSION

Le digital impacte de façon croissante les décisions d'achat des consommateurs. Click & collect, m-commerce et social commerce sont les nouveaux horizons du commerce connecté.

Étude réalisée par BVA pour Mappy, du 26 août au 8 septembre 2015, sur un panel online de 2030 personnes, représentatif des internautes de 18-64 ans.

POUR NOUS RETROUVER :

<http://blog.mappy.com/>

<http://corporate.mappy.com/>

