

## Méthodologie

### Incitez vos clients à voter pour votre enseigne

Pour gagner le titre de “ Meilleure Chaîne de Magasins » »Meilleure franchise de l’année » , « Meilleur e-commerçant de l’année » ou «Meilleure Relation Client 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.

Les consommateurs ont la possibilité d'évaluer différentes chaînes de magasins ou sites e-commerce par un lien générique qui amène l'internaute sur le site de vote. Il doit alors choisir sa catégorie, puis dans cette catégorie choisie, il devra sélectionner votre enseigne parmi les enseignes concourantes dans la catégorie.

Vous pouvez vous assurer que vos clients voteront pour votre enseigne directement avec un lien Premium permettant d'amener directement l'internaute sur le lien de vote de votre enseigne sans passer par le choix de la catégorie parmi les catégories proposées et sans passer par le choix de l'enseigne parmi toutes les enseignes de cette catégorie.

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. Cela leur permettra de participer à un premier tirage au sort

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 deuxième 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 critères évalués (selon les catégories) :**

L'ambiance

La facilité de naviguer sur le site

Le rapport qualité/prix

Les promotions et offres spéciales proposées

Le choix des produits ou des services proposés

La qualité des produits et des services proposés

La qualité du service après-vente - du service client

Le sens du service des équipes

La compétence des équipes

L'amabilité des équipes

L'efficacité du service d'aide à l'achat (facilité de contacts, chatbot...)

La livraison

La récompense de la fidélité

## **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 .

Les grands Prix “ Meilleure Relation Client de l'Année “ seront attribués aux Chaines de Magasins et aux Sites E-Commerce ayant obtenu les meilleures notes sur ces critères spécifiques , dans chaque cluster. ( services , distribution spécialisée, restauration , distribution , maison et jardin , mode, beauté-santé .