



RETAIL & DETAIL
PERFORMANCE ET INNOVATION



Indicateurs de performance – 2^{ème} semestre 2020

31 Du 1 janvier 2020
au 31 décembre 2020

Nombre de retours
455

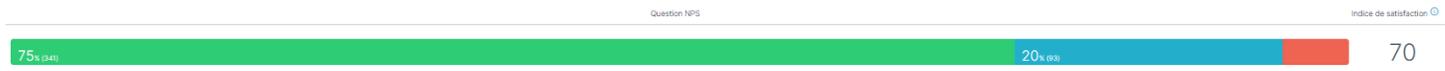
70 NPS (Note sur 100)

Statistiques

Mois ▾



Statistique	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Taux De Retour	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	62 %	60 %	49 %	54 %	47 %	46 %
Nombre D'envois	0	0	0	0	0	0	60	60	156	198	176	256
Net Promoter Score	0	0	0	0	0	0	44	78	62	80	64	77



Questions fermées Nombre de Réponses

Question	Score	Nombre de Réponses
9.5 / 10 - Animation	84% (88)	455
9.2 / 10 - Durée	79% (76)	455
9.4 / 10 - Attentes	82% (84)	427
9.5 / 10 - Contenu	83% (83)	28



Indicateurs de performance – 2021

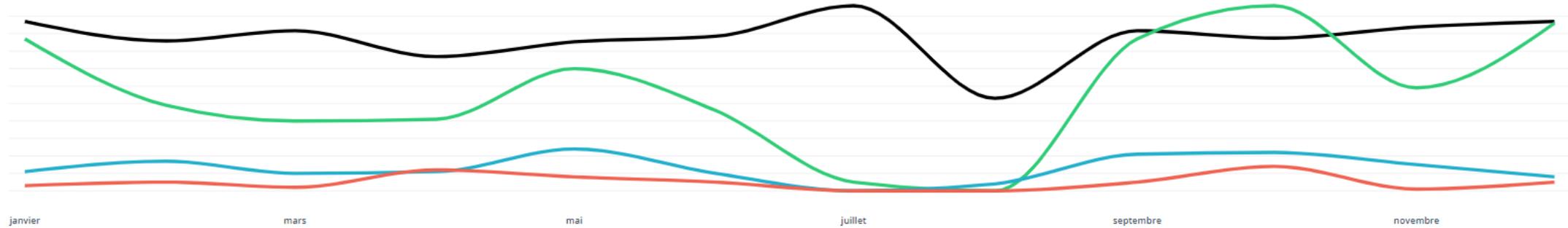
31 Du 1 janvier 2021
au 31 décembre 2021

Nombre de retours
996

71 NPS
(Note sur 100)

NPS

Mois ▾



Statistique	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
NPS	83	62	73	45	61	67	100	0	73	65	77	83
Promoters	87	49	40	41	70	46	5	0	87	106	59	96
Passives	11	17	10	11	24	10	0	4	21	22	15	8
Detractors	3	5	2	12	8	5	0	0	5	14	1	5

Question NPS

Indice de satisfaction



Questions fermées

Nombre de Réponses





Indicateurs de performance – 2022

31 Du 1 janvier 2022 au 31 décembre 2022

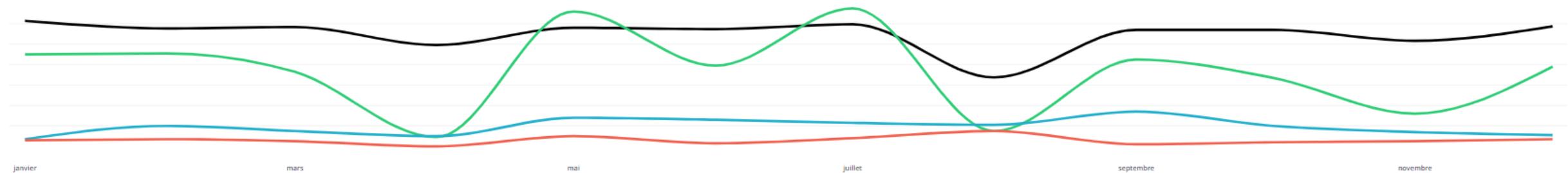
Nombre de retours
1439

69 NPS (Note sur 100)

4

NPS

Mois ▼



Statistique	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
NPS	82	71	73	47	72	70	77	0	69	69	53	74
Promoters	90	91	73	9	132	79	135	15	85	67	32	78
Passives	7	20	15	10	28	26	23	21	34	20	14	11
Detractors	6	7	5	0	10	3	8	15	2	4	5	7

Question NPS

Indice de satisfaction



Questions fermées

Nombre de Réponses





Statistiques taux d'ouverture 2020

Taux de retour	50 %
Nombre d'envois	906
Net Promoteur score	70 %

Statistiques

Mois Editer



Statistique	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Taux De Retour	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	62 %	60 %	49 %	54 %	47 %	46 %
Nombre D'envois	0	0	0	0	0	0	60	60	156	198	176	256
Net Promoter Score	0	0	0	0	0	0	44	78	62	80	64	77

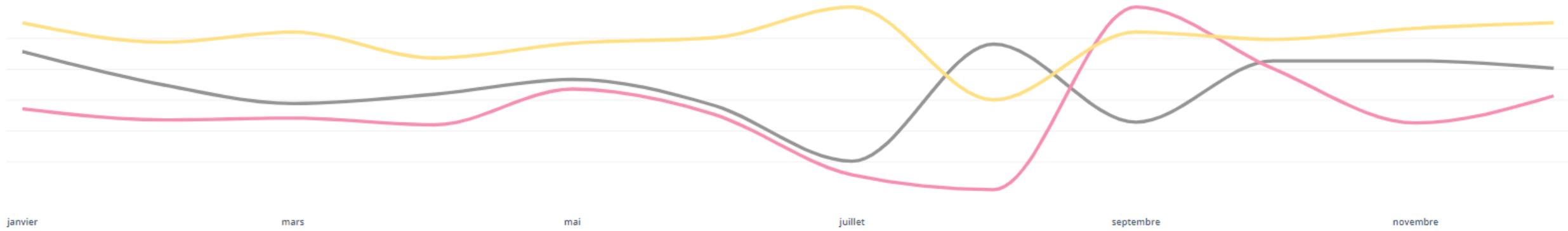


Statistiques taux d'ouverture 2021

Taux de retour	57 %
Nombre d'envois	1 586
Net Promoteur score	70 %

Statistiques

Mois ▼ [Editer](#)



Statistique	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Taux De Retour	76 %	58 %	48 %	53 %	61 %	47 %	17 %	80 %	38 %	71 %	71 %	67 %
Nombre D'envois	136	118	121	110	168	127	29	5	301	201	113	157
Net Promoter Score	83	62	73	45	61	67	100	0	73	65	77	83



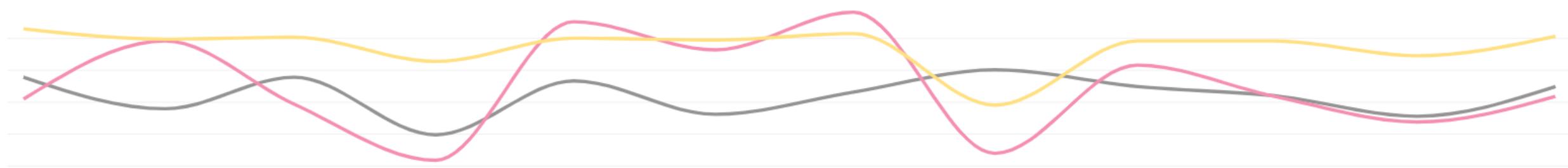
Statistiques taux d'ouverture 2022

Taux de retour	56 %
Nombre d'envois	2 121
Net Promoteur score	69 %

Statistiques

Mois ▾

Editer



Statistique	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Taux De Retour	65 %	48 %	65 %	34 %	63 %	45 %	57 %	69 %	60 %	55 %	44 %	60 %
Nombre D'envois	155	246	147	59	276	232	291	70	208	159	119	159
Net Promoter Score	82	71	73	47	72	70	77	0	69	69	53	74

Rapport par formation

Étiquettes de lignes	Retours	Score sur 100	Note sur 10	Animation	Attentes	Durée
A DISTANCE - Présentation parcours macro, supports et outils à disposition	12	92	9,3	9,5	9,3	8,8
Bilan Gestion Commerciale (1/2) dans un PDV	18	78	9,3	9,7	9,3	9,3
Bilan Gestion Commerciale (2/2)	25	96	9,7	9,9	9,9	9,5
Connaitre son marché - ALI	10	40	8,4	8,8	8,8	9,1
Construire l'organisation humaine de son PDV - ALI J.1	21	48	8,7	8,9	8,4	8,3
Construire l'organisation humaine de son PDV - ALI J.2	20	70	9,1	9,1	8,1	8,8
Définir et construire sa stratégie commerciale	20	40	8,7	9,4	9,0	9,3
Définir et construire sa stratégie commerciale EQM	20	30	8,4	9,1	9,3	8,8
Déployer et adapter l'offre commerciale de la DE	18	83	9,4	9,2	9,1	9,0
Etude de marché	6	17	7,7	8,5	9,0	9,0
J1 - Comprendre le commerce de proximité	31	74	9,3	9,9	9,6	9,4
J2 - Mettre en place son offre commerciale et animer son pdv	28	79	9,4	9,8	9,7	9,6
J3 - Comprendre et maîtriser les indicateurs de la performance commerciale	31	77	9,4	9,6	9,7	9,6
J4 - Gérer et mettre en place son activité promotionnelle	37	76	9,3	9,4	9,2	9,1
J5 - Analyser sa performance commerciale et déterminer des plans d'actions corrective	27	74	9,3	9,7	9,6	9,4
J6 - Optimiser sa performance commerciale	30	83	9,4	9,8	9,8	9,8
J7 - Fixer les objectifs commerciaux et piloter son PDV	12	67	9,2	9,0	9,0	8,8
Manager l'efficacité de la relation client	17	35	8,3	8,4	8,2	8,2
Prendre en main son parcours de formation	12	50	8,4	9,0	9,0	8,0
Prendre en main son parcours de formation - ALI	31	77	9,2	9,8	9,7	9,7
Savoir utiliser le budget commercial (plaquette Groupement)	29	93	9,5	10,0	10,0	10,0
Total général	455	70	9,1	9,5	9,4	9,2

Rapport par formation

Étiquettes de lignes	Retours	Score sur 100	Note sur 10	Animation	Contenu	Durée
A DISTANCE - J1 - Comprendre le commerce de proximité	4	50	9,0	9,3	10,0	9,3
A DISTANCE - J2 - Mettre en place son offre commerciale et animer son pdv	6	50	8,8	9,0	9,0	9,0
A DISTANCE - J7 - Fixer les objectifs commerciaux et piloter son PDV	9	56	9,0	8,7	8,7	8,7
Bilan Gestion Commerciale (1/2) dans un PDV	1	100	10,0	10,0	10,0	10,0
Bilan Gestion Commerciale (1/2) dans un PDV	57	93	9,6	9,7	9,7	9,7
Bilan Gestion Commerciale (2/2)	40	68	9,3	9,6	9,6	9,6
Bilan gestion commerciale EQM	40	70	9,1	9,4	9,4	9,3
Construire l'organisation humaine de son PDV - ALI J.1	18	67	8,9	9,5	9,8	9,5
Construire l'organisation humaine de son PDV - ALI J.2	21	71	9,0	9,4	9,7	9,4
Définir et construire sa stratégie commerciale	23	96	9,7	9,9	9,9	9,9
Définir et construire sa stratégie commerciale - EQM	25	92	9,8	9,8	9,8	9,8
Déployer et adapter l'offre commerciale de la DE	14	93	9,6	9,6	9,4	9,1
INTER - Piloter et optimiser le e-commerce v2	58	9	7,5	7,6	7,3	7,6
INTER - Remise exercice : plan de campagne	50	34	8,1	8,2	8,3	8,3
J1 - Comprendre le commerce de proximité	16	94	9,5	10,0	10,0	9,6
J2 - Mettre en place son offre commerciale et animer son pdv	32	84	9,5	9,8	9,7	9,8
J3 - Comprendre et maîtriser les indicateurs de la performance commerciale	81	90	9,5	9,6	9,7	9,4
J4 - Gérer et mettre en place son activité promotionnelle	94	83	9,3	9,4	9,4	9,4
J5 - Analyser sa performance commerciale et déterminer des plans d'actions correctives	75	71	9,0	9,2	9,4	9,4
J6 - Optimiser sa performance commerciale	66	73	9,1	9,5	9,4	9,4
J7 - Fixer les objectifs commerciaux et piloter son PDV	52	69	9,0	9,6	9,4	9,3
Manager l'efficience de la relation client	28	79	9,2	9,5	9,1	9,1
Prendre en main son parcours de formation	25	96	9,8	10,0	9,6	9,8
Prendre en main son parcours de formation - ALI	79	77	9,3	9,5	9,4	9,4
Retour des learnings expédition sur PDV Urbain	11	55	8,9	8,9	9,2	8,9
Savoir utiliser le budget commercial (plaquette Groupement)	71	52	8,6	8,9	8,9	8,7
Total général	996	71	9,1	9,3	9,6	9,4

Rapport par formation

Étiquettes de lignes	Retours	Score sur 100	Note sur 10	Animation	Contenu	Durée
Assurer la rentabilité économique d'un PDV: Mettre en oeuvre son budget dans le cadr	80	51	8,6	8,5	8,5	8,8
Assurer l'exploitation de son PDV : piloter ses rayons	47	57	8,7	8,9	8,7	8,5
Bilan Gestion Commerciale (1/2) dans un PDV	67	75	9,2	9,1	9,1	9,4
Bilan Gestion Commerciale (2/2)	47	70	8,9	9,6	9,6	9,6
Bilan gestion commerciale EQM	52	77	9,2	9,8	9,8	9,7
Construire l'organisation humaine de son PDV - ALI J.1	27	59	8,8	8,9	9,0	9,1
Construire l'organisation humaine de son PDV - ALI J.2	28	54	8,6	8,8	8,6	8,8
Découvrir les outils au service de la gestion du PDV	70	66	9,0	9,1	8,9	8,9
Définir et construire sa stratégie commerciale	44	86	9,5	9,9	9,7	9,7
Définir et construire sa stratégie commerciale - ALI	237	78	9,3	9,5	9,4	9,5
Définir et construire sa stratégie commerciale - EQM	28	82	9,4	9,8	9,7	9,8
Définir l'organisation humaine de son PDV	86	56	8,6	9,1	8,6	8,7
Déployer et adapter à son PDV la stratégie d'Enseigne	115	73	9,0	9,5	9,3	9,3
Déployer et adapter l'offre commerciale de la DE	57	89	9,5	9,9	9,8	9,7
INTER - Piloter et optimiser le e-commerce v2	11	55	8,7	9,7	8,4	8,9
J4 - Gérer et mettre en place son activité promotionnelle	1	100	10,0	10,0	10,0	10,0
J5 - Analyser sa performance commerciale et déterminer des plans d'actions corrective	18	72	9,1	9,3	9,2	9,3
J6 - Optimiser sa performance commerciale	18	100	9,9	10,0	10,0	10,0
J7 - Fixer les objectifs commerciaux et piloter son PDV	27	81	9,3	9,3	9,1	9,0
Les outils au service de la gestion du PDV	66	27	8,0	8,2	8,0	8,4
Manager l'efficacité de la relation client	28	50	8,6	9,4	9,1	9,1
Mettre en place opérationnellement son organisation	47	64	8,9	9,4	9,6	9,6
Prendre en main son parcours de formation	19	42	8,6	8,3	8,3	9,1
Prendre en main son parcours de formation - ALI	140	75	9,2	9,6	9,5	9,3
Remise exercice fil rouge INTER: plan de campagne	48	65	8,9	9,1	9,2	9,1
Retour des learnings expédition sur PDV Urbain	12	92	9,6	9,5	9,5	9,0
Savoir utiliser le budget commercial (plaquette Groupement)	19	74	9,2	9,4	9,2	9,4
Total général	1439	69	9,0	9,3	9,2	9,2



Rapport par région

	Retours	Score sur 100	Note sur 10	Animation	Respect des attentes	Durée
Alimentaire	369	76	9,2	9,6	9,5	9,4
Centre-Est	72	75	9,1	9,5	9,2	9,3
Sud-Ouest	60	78	9,4	10,0	10,0	9,9
Parisienne	57	72	9,1	9,4	9,3	9,2
Est	46	96	9,7	9,8	9,9	9,7
Sud-Est	43	77	9,4	9,3	9,2	9,1
Ouest	38	74	9,2	9,7	9,2	9,4
Nord	33	76	9,3	9,8	9,8	9,5
Centre-Ouest	20	40	8,6	8,7	8,4	8,2
Equipement de la maison	86	47	8,6	9,0	8,9	8,7
Centre-Est	9	89	9,7	10,0	10,0	10,0
Sud-Ouest	15	40	8,7	9,6	9,5	9,2
Parisienne	10	30	8,2	7,9	7,6	7,3
Est	13	69	9,1	10,0	9,3	9,5
Sud-Est	20	50	8,6	9,6	9,7	9,6
Ouest	8	50	8,6	8,1	8,1	8,1
Centre-Ouest	11	0	7,6	7,0	7,0	6,2
Total général	455	70	9,1	9,5	9,4	9,2

Rapport par région

	Retours	Score sur 100	Note sur 10	Animation	Contenu	Durée
Alimentaire	830	68	9,0	9,2	9,2	9,2
Sud-Est	165	88	9,6	9,6	9,7	9,6
Ouest	159	73	9,1	9,4	9,4	9,2
Parisienne	107	49	8,5	8,9	9,0	9,0
Sud-Ouest	103	65	8,8	9,1	9,0	8,9
Centre-Ouest	100	60	8,8	9,2	9,2	9,1
Centre-Est	90	71	8,9	9,3	9,2	9,2
Nord	58	50	8,7	9,0	9,0	9,1
Est	48	71	9,1	8,9	9,0	9,1
Equipement de la maison	155	84	9,5	9,6	9,5	9,4
Sud-Est	36	94	9,8	9,7	9,8	9,7
Ouest	35	63	8,7	9,1	8,9	8,5
Parisienne	9	56	9,1	9,0	8,3	8,7
Sud-Ouest	33	94	9,8	9,8	9,7	9,7
Centre-Ouest	11	100	10,0	10,0	10,0	9,7
Centre-Est	15	80	9,3	10,0	10,0	10,0
Nord	9	100	10,0	10,0	10,0	10,0
Est	7	86	9,4	10,0	10,0	10,0
Automobile	11	73	9,0	9,5	8,9	9,5
Sud-Est	2	100	9,0	10,0	8,5	10,0
Parisienne	3	100	9,7	10,0	10,0	10,0
Sud-Ouest	3	100	10,0	10,0	10,0	10,0
Centre-Est	3	0	7,3	8,0	7,0	8,0
Total général	996	71	9,1	9,3	9,3	9,2

Rapport par région

13

	Retours	Score sur 100	Note sur 10	Animation	Contenu	Durée
Alimentaire	1186	67	9,0	9,3	9,1	9,2
Parisienne	240	63	8,9	9,1	9,0	9,1
Sud-Est	179	88	9,5	9,6	9,4	9,3
Centre-Ouest	151	85	9,4	9,6	9,4	9,5
Sud-Ouest	149	48	8,5	8,6	8,6	8,8
Centre-Est	143	63	8,8	9,0	8,9	8,9
Ouest	141	71	9,1	9,7	9,4	9,4
Est	108	59	8,9	9,1	8,9	9,1
Nord	75	49	8,5	9,3	9,3	9,3
Equipement de la maison	248	75	9,2	9,6	9,5	9,5
Parisienne	60	83	9,4	9,8	9,8	9,7
Sud-Est	6	100	10,0	10,0	10,0	10,0
Centre-Ouest	27	63	9,0	9,0	9,0	9,0
Sud-Ouest	41	54	8,6	9,1	8,8	8,8
Centre-Est	37	81	9,3	9,9	9,9	10,0
Ouest	53	75	9,3	9,7	9,5	9,5
Est	10	80	9,4	9,4	9,1	9,4
Nord	14	100	9,9	10,0	10,0	10,0
Automobile	5	20	8,0	7,6	8,8	8,2
Parisienne	1	0	7,0	7,0	7,0	7,0
Sud-Est	3	0	7,7	7,0	9,0	8,0
Nord	1	100	10,0	10,0	10,0	10,0
Total général	1439	69	9,0	9,3	9,2	9,2