



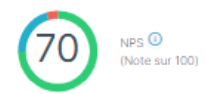
RETAIL & DETAIL
PERFORMANCE ET INNOVATION



Indicateurs de performance – 2^{ème} semestre 2020

31 Du 1 janvier 2020
au 31 décembre 2020

Nombre de retours
455



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 |

Question NPS

Indice de satisfaction



Questions fermées

Nombre de Réponses

| | | | |
|----------------------|-----------|-----------|-----|
| 9.5 / 10 - Animation | 84% (282) | 93% (328) | 455 |
| 9.2 / 10 - Durée | 79% (282) | 93% (328) | 455 |
| 9.4 / 10 - Attentes | 82% (289) | 93% (328) | 427 |
| 9.5 / 10 - Contenu | 83% (279) | 93% (328) | 28 |



Indicateurs de performance – 2021

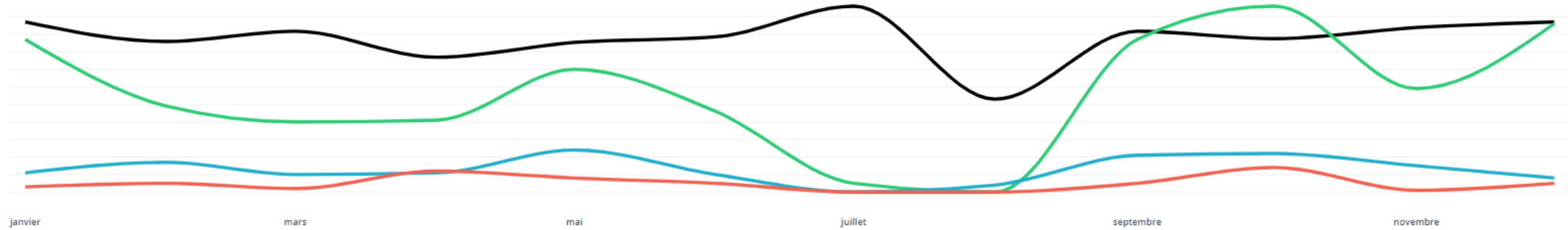
31 Du 1 janvier 2021
au 31 décembre 2021

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 |

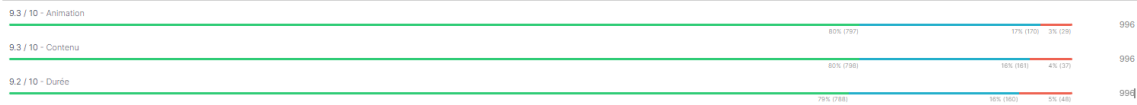
Question NPS

Indice de satisfaction



Questions fermées

Nombre de Réponses





Indicateurs de performance – 2022

31 Du 1 janvier 2022 au 31 décembre 2022

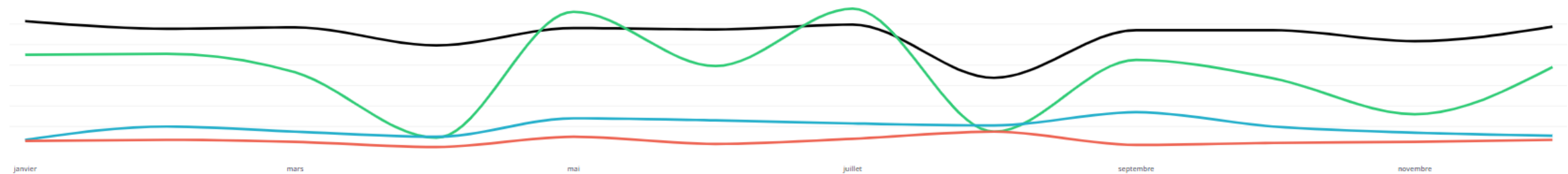
Nombre de retours
1439

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



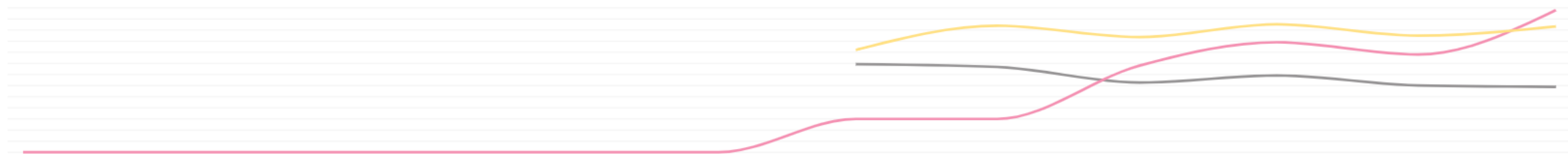


Statistiques taux d'ouverture 2020

| | |
|----------------------------|-------------|
| 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 |

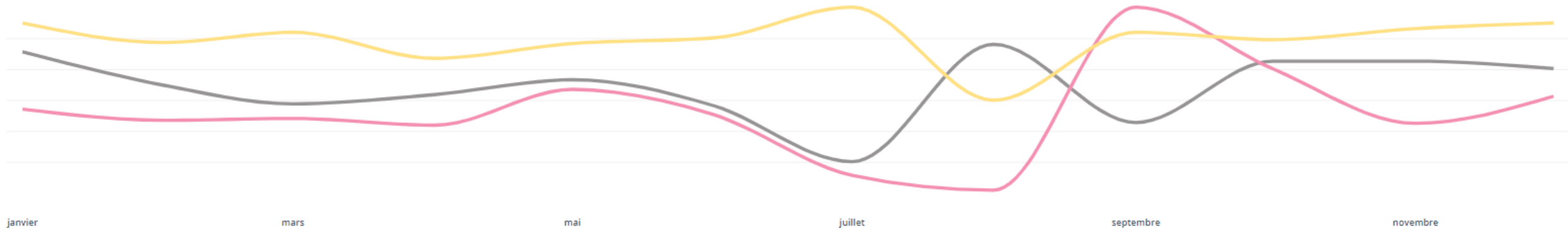


Statistiques taux d'ouverture 2021

| | |
|----------------------------|--------------|
| 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 |



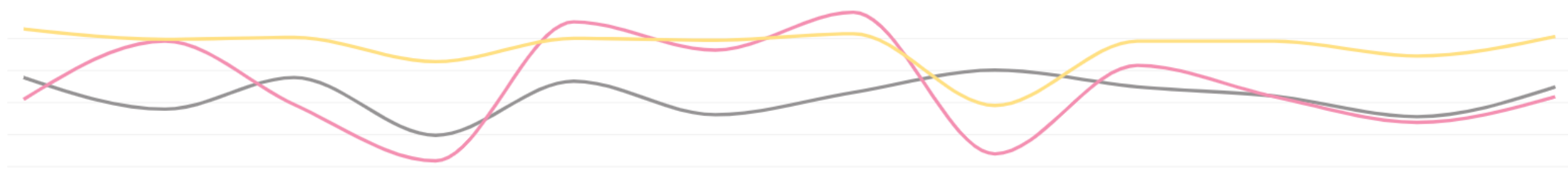
Statistiques taux d'ouverture 2022

| | |
|----------------------------|--------------|
| 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 |