

Les champions de L'ÉQUIPEMENT DE LA MAISON

Leur priorité? Offrir les mêmes prestations à leurs clients, qu'ils achètent en ligne ou en magasin.

C'est sans doute dans le secteur de l'équipement de la maison que les consommateurs sont devenus les plus exigeants. «Ils attendent les mêmes services sur le Web et dans les enseignes physiques», observe Véronique Jacq, directrice du pôle investissement numérique à la Banque publique d'investissement.

Ainsi, quand il achète en ligne, le client veut avoir accès à un vendeur via un tchat ou à une démonstration du produit via un vidéo.

A l'inverse, en boutique, il appréciera qu'on le reconnaisse, comme sur le Web, grâce aux infos contenues dans son smartphone: historique de ses achats, bientôt géolocalisation dans les rayons... Ce qui permettra aux vendeurs de lui proposer des produits ciblés. Voire personnalisés, l'autre priorité des commerçants du secteur.

Ainsi, Leroy Merlin a ouvert un espace de 2 000 mètres carrés à Ivry-sur-Seine où, moyennant un abonnement de 50 à 180 euros par mois, on peut venir fabriquer ou customiser toutes sortes d'objets avec machines et spécialistes à disposition. 

IKEA Pour faciliter le choix des clients, le fabricant suédois propose une appli de réalité augmentée permettant d'incruster et de visualiser un meuble repéré sur le site dans une photo de la pièce où on le destine.

BOULANGER «Notre obsession? Simplifier la vie de nos clients», clame Gaelle Wuilmet, chief customer officer de l'enseigne d'électroménager. Ainsi les prix sont les mêmes en magasin que sur le Web, la livraison est gratuite au-delà de 300 euros et possible la veille pour le lendemain. Un problème de pièce détachée sur un produit Boulanger? On peut télécharger son plan sur la plate-forme Happy3D et le faire imprimer en magasin.

AM.PM. La filiale déco de La Redoute a fait de la fidélisation des clients sa priorité, notamment avec des campagnes de promotion de 20 à 30% de rabais à la sortie de chaque nouveau catalogue deux fois par an.

CUISINISTES

1. Cuisines Ixina	7,46
2. Mobalpa	6,92
3. Cuisinella	6,76

AMEUBLEMENT (ENTRÉE DE GAMME)

1. Ikea	7,25
2. Alinéa	6,81
3. Conforama	6,66

AMEUBLEMENT (MILIEU DE GAMME)

1. Gautier	8,20
2. BoConcept	7,51

AMEUBLEMENT PREMIUM

1. Roche Bobois	7,66
2. Ligne Roset	7,57

MAGASINS D'ARTICLES DE CUISINE ET DE DÉCORATION

1. Alice Délice	7,81
2. Zôdio	7,44
3. Du Bruit dans la cuisine	7,43

MAGASINS ET SITES DE LINGE DE MAISON

1. Linvosges	7,88
2. Becquet	7,46

MAGASINS DE LITERIE

1. Maison de la literie	7,89
2. Litrimarché	7,37

CLOD*

LEROY MERLIN

Ateliers de création, boîte à idées (récompensées) pour un meilleur service, petites annonces de travaux entre particuliers, troc... l'enseigne nordiste multiplie les efforts pour populariser le bricolage.

AMEUBLEMENT EN LIGNE

1. AM.PM.	7,13
2. Made.com	6,98
3. Vente-unique.com	6,85

SPECIALISTES DU SALON

1. Tousalon	7,49
2. La Maison du convertible	7,16

CHEMINÉES ET POÊLES À BOIS

1. Turbo Fonte	7,20
2. Aåsgard	6,88

STORES ET VÉRANDAS

1. Monsieur Store	7,30
2. Stores de France	6,99
3. Akena Vérandas	6,20

VENTE ET POSE DE FENÊTRES

1. Velux	8,05
2. Art & Fenêtres	7,25
3. Grosfillex	6,89

ISOLATION THERMIQUE

1. Engie Travaux	7,07
2. France Soufflage Isolation	6,82

JARDINERIES

1. Gamm vert	7,53
2. Truffaut	7,53

MAGASINS DE BRICOLAGE

1. Castorama	7,53
3. Lapeyre	7,15

MAGASINS DE REVÊTEMENTS MUR ET SOL

1. Tollens	7,70
2. Zolpan	7,64
3. 4murs	7,44

AMAZON Grâce à son algorithme basé sur l'analyse sémantique et le filtrage collaboratif (ce que d'autres clients ont aimé), le géant du commerce en ligne est le roi de la recommandation personnalisée.

BAZAR ET DÉCORATION DISCOUNT

1. Gifi	6,26
2. Marché aux affaires	6,13

VENTE EN LIGNE DE PRODUITS D'OCCASION

1. eBay	6,75
2. PriceMinister	6,73
3. Leboncoin.fr	6,53

ACHAT-VENTE ET DÉPÔT-VENTE

1. HappyCash	6,83
2. Easy Cash	6,58

MAGASINS MULTIMÉDIA ET D'ÉLECTROMÉNAGER

1. Boulanger	7,31
2. Darty	7,17
3. Gitem	7,12

FREE MOBILE

Premier opérateur à proposer partout en France un millier de bornes interactives dans des boutiques Free ou des Maisons de la presse pour récupérer une carte SIM ou régulariser un paiement.

TÉLÉSURVEILLANCE

1. Protection 24	7,96
2. EPS	7,62
3. Securitas Direct	7,60

PROMOTEURS IMMOBILIERS

1. Nexity	6,69
2. Kaufman & Broad	6,64
3. BNP Paribas Immobilier	6,63

OPÉRATEURS MOBILES

1. Free Mobile	7,56
2. Orange	7,40
3. Bouygues Telecom	6,94

OPÉRATEURS TÉLÉPHONIE, INTERNET, TV

1. Freebox	7,12
2. Livebox	6,84
3. Bbox	6,71

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

1. Lampiris	6,81
2. Antargaz	6,74
3. Direct Energie	6,71

