

Moniteur des branches Suisse

Satisfaction client 2019 / 2020

Lauréat des clients 2019 / 2020

ISTQ | Institut Suisse des Tests Qualité
Zurich
istq.ch

Les lauréats 2019 / 2020

Le Moniteur des Branches Suisse a examiné 824 entreprises dans 102 branches d'activité. La satisfaction client a été déterminée sur la base d'un score de satisfaction client (SSC) valable pour toutes les industries et entreprises.

En moyenne, toutes les entreprises ont obtenu un SSC de 6,79 sur une échelle de 1 à 10 (10 = meilleure valeur).

Le titre de **Lauréat des Clients** peut être obtenu par les entreprises du TOP 100 qui ont un SSC d'au moins 7,7 ou plus.

Le titre de **Lauréat de la branche** peut être décerné aux entreprises ayant le meilleur SSC de leur branche. Le nombre exact de lauréats dépend du nombre d'entreprises sondées dans la branche.

Sur les pages suivantes se trouve la liste des Lauréats des Clients Suisses 2019 / 2020.

Les lauréats des clients 2019 / 2020 (1)

	Segment	Entreprise	Score
1	Magasin de photo en ligne	ifolor.ch	8,49
2	Détaillant alimentaire	Migros	8,47
3	Chocolatier	Läderach	8,42
4	Animalerie en ligne	zooplus.ch	8,36
5	Magasin d'épice en ligne	gwuerzhuesli.ch	8,35
6	Magasin d'accessoire de natel en ligne	apfelkiste.ch	8,34
7	Librairie en ligne	exlibris.ch	8,25
8	Droguerie	Drogerie Müller	8,24
9	Librairie en ligne	orellfuessli.ch	8,23
10	Librairie	Orell Füssli	8,17
11	Chocolatiers en ligne	lindt.ch	8,14
12	Magasin d'électronique en ligne	digitec.ch	8,12
13	Magasin de puériculture en ligne	4mybaby.ch	8,12
14	Online Ticketshops	ticketcorner.ch	8,11
15	Pharmacie en ligne	zurrose.ch	8,11
16	Détaillant alimentaire	Coop	8,10
17	Animalerie en ligne	fressnapf.ch	8,10
18	Magasin de station-essence	Migrolino	8,10
19	Chocolatiers en ligne	spruengli.ch	8,09
20	Papeterie en ligne	officeworld.ch	8,09
21	Magasin de cadeaux en ligne	geschenkparadies.ch	8,08
22	Magasin de station-essence	Coop Pronto	8,07
23	Magasin de puériculture en ligne	baby-walz.ch	8,07
24	Chocolatiers en ligne	laederach.com	8,05
25	Magasin de posters en ligne	myposter.ch	8,05

	Segment	Entreprise	Score
26	Animalerie en ligne	qualipet.ch	8,05
27	Droguerie	Dropa	8,05
28	Magasin de cadeaux en ligne	geschenkidee.ch	8,03
29	Livraison de fleurs en ligne	fleurop.ch	8,02
30	Boutique de lingerie	Calida	8,01
31	Magasin d'ameublement en ligne	ikea.com	8,00
32	Boutique de thé en ligne	teehaus.ch	7,99
33	Magasin de proximité	Migrolino	7,99
34	Magasin de chaussures en ligne	dosenbach.ch	7,98
35	Station-essence	Coop Pronto	7,97
36	Magasin de sport en ligne	ochsnersport.ch	7,96
37	Magasin de cadeaux en ligne	monsterzeug.ch	7,96
38	Magasin de sport en ligne	sportxx.ch	7,96
39	Magasin outdoor en ligne	transa.ch	7,94
40	Magasin de photos en ligne	cewe-fotobuch.ch	7,94
41	Pharmacie en ligne	amavita.ch	7,94
42	Magasin de prêt-à-porter en ligne	zalando.ch	7,93
43	Librairie	Exlibris	7,93
44	Magasin d'électronique en ligne	melectronics.ch	7,93
45	Magasin de station-essence	Migrol Shops	7,92
46	Jardinerie en ligne	biogarten.ch	7,92
47	Magasin d'épice en ligne	chrueterhuesli.ch	7,92
48	Magasin de photos en ligne	smartphoto.ch	7,90
49	Boutique de lingerie	Beldona	7,90
50	Magasin de sneakers en ligne	vans.ch	7,90

Les lauréats des clients 2019 / 2020 (2)

	Segment	Entreprise	Score
51	Magasin de cadeaux en ligne	geschenke-24.ch	7,90
52	Magasin outdoor en ligne	campz.ch	7,90
53	Vente par correspondance en ligne	brack.ch	7,89
54	Joilliers	Bucherer	7,89
55	Chocolatiers	Confiserie Bachmann	7,87
56	Magasin de sneakers en ligne	ch.skechers.com	7,86
57	Magasin de sport	Ochsner Sport	7,86
58	Boutique de lingerie	Triumph	7,86
59	Pharmacie en ligne	onlineapotheke.ch	7,86
60	Magasin de sport	SportXX	7,86
61	Magasin outdoor en ligne	jack-wolfskin.ch	7,85
62	Vente de vitamine en ligne	nu3.ch	7,84
63	Librairie en ligne	weltbild.ch	7,84
64	Déco & Intérieur (Filiale)	Depot	7,83
65	Magasin de jeans (Filiale)	Levis	7,83
66	Vente par correspondance en ligne	interdiscount.ch	7,81
67	Cuisine	Sanitas Troesch	7,81
68	Accessoires Natel en ligne	mobile-universe.ch	7,80
69	Magasin de puériculture en ligne	babyjoe.ch	7,80
70	Chocolatiers	Läckerli Huus	7,80
71	Droguerie en ligne	mueller.ch	7,80
72	Agence de croisière fluviale	Excellence	7,79
73	Pharmacie en ligne	coopvitality.ch	7,79
74	Magasin d'électronique en ligne	microspot.ch	7,77
75	Magasin de sneakers en ligne	snipes.ch	7,77

	Segment	Entreprise	Score
76	Papeterie en ligne	iba.ch	7,76
77	Online Ticketshops	starticket.ch	7,76
78	Vente par correspondance en ligne	galaxus.ch	7,76
79	Intermédiaire en croisière fluviale	Reisebüro Mittelthurgau	7,76
80	Magasin outdoor en ligne	baechli-bergsport.ch	7,76
81	Magasin de pneumatique en ligne	reifendirekt.ch	7,76
82	Magasin d'électronique en ligne	microspot.ch	7,75
83	Station-essence	Migrol	7,75
84	Détaillant alimentaire	M-Budget	7,74
85	Magasin de vélo en ligne	veloplus.ch	7,74
86	Papeterie en ligne	postshop.ch	7,73
87	Animalerie (Filiale)	Qualipet	7,73
88	Magasin de chaussures	Dosenbach	7,72
89	Chaînes de boulangerie	JOWA	7,72
90	Magasin d'ameublement en ligne	micasa.ch	7,71
91	Chaînes de boulangerie	Steiner Beck	7,71
92	Magasin de proximité	Coop to go	7,71
93	Détaillant alimentaire	Landi	7,71
94	Librairie	Payot	7,71
95	Animalerie (Filiale)	Fressnapf	7,71
96	Bijoux fantaisie en ligne	bijouteria.ch	7,70
97	Librairie	Weltbild	7,69
98	Magasin d'alimentation en ligne	LeShop.ch	7,69
99	Magasin d'électroménager en ligne	nettoshop.ch	7,69
100	Papeterie en ligne	zumstein.ch	7,69

L'ISTQ en bref

L'Institut Suisse des Tests Qualité (ISTQ) poursuit 2 objectifs:

- Accompagner les consommateurs dans leurs décisions - sur la base d'analyses objectives
- Aider les entreprises à améliorer la qualité de leur conseil et de leurs services - sur la base de comparaisons concurrentielles objectives.

La méthodologie de recherche est choisie en fonction des objets testés. D'une part, des méthodes de test objectives sont utilisées, par exemple des tests selon des procédures uniformes, des analyses de laboratoire et des évaluations mystère. Des méthodes subjectives sont également utilisées, telles que des enquêtes représentatives auprès des clients ou des acteurs du marché.

L'ISTQ est totalement indépendant des entreprises testées et mène toutes les enquêtes en toute neutralité sur la base de critères développés par des experts.