

**MARQUE SUISSE DE L'ANNÉE 2019/20**

# **Le Moniteur Suisse des marques**

**Satisfaction de la clientèle**

**Segment de produit : Fournisseurs spécialisés**

## Le Moniteur des marques : Résultats „Fournisseurs spécialisés“

---

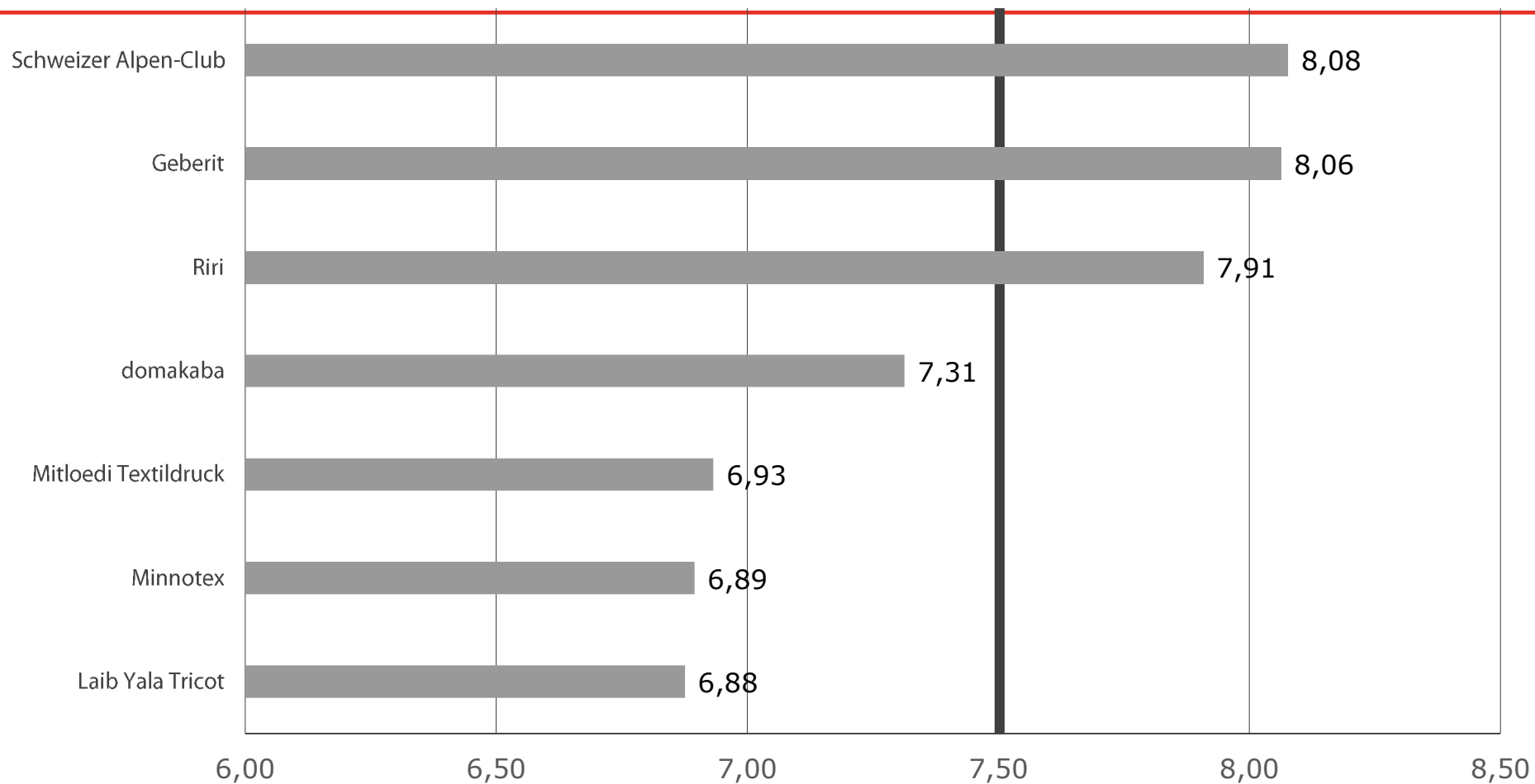
Dans le cadre du "Monitor des marques : Satisfaction de la clientèle", près de 3'000 consommateurs suisses ont été interrogés sur plus de 350 marques suisses appartenant à 23 segments de produits. La qualité, le rapport qualité-prix et, dans certains secteurs, le caractère innovant des marques ont été évalués. En outre, il a été déterminé dans quelle mesure les consommateurs font confiance aux marques respectives.

Vous trouverez ci-dessous les résultats du segment de produits "Fournisseurs spécialisés", dans lequel plus de 800 notes ont été attribuées pour un total de 7 marques sur une échelle de 10 degrés (1 = très mauvais/10 = très bon).

La satisfaction totale des clients (p.3) est la moyenne pondérée des sous-catégories présentées dans le profil (p.5).

Les marques du TOP 25 % ont obtenu la note globale "Excellent" - et ont été nommées MARQUES SUISSES DE L'ANNEE 2019/20.

## Classement de la satisfaction client (résultat global)



Valeurs de score sur l'échelle de 10 (très bon) à 1 (très mauvais). Satisfaction de la clientèle comme moyenne pondérée des sous-catégories présentées dans le profil (p.5).  
Les marques du TOP 25 % ont obtenu la note globale "Excellent"

## Comparaison des résultats

 «Excellent» / TOP 25% valeurs de score de la satisfaction client

	dormakaba	Geberit	Laib Yala Tricot	Minnotex	Mitloedi Textildruck	Riri	Schweizer Alpen-Club
<b>Satisfaction client</b>	7,31	8,06	6,88	6,89	6,93	7,91	8,08
<b>Qualité</b>	7,48	8,47	6,95	6,92	7,13	8,09	8,22
<b>Rapport qualité-prix</b>	7,07	7,41	6,91	6,83	6,70	7,61	7,80
<b>Confiance client</b>	7,26	8,02	6,65	6,94	6,79	7,90	8,14

## Fiche analytique de l'étude

### DÉMARCHE

<b>Méthodologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête de satisfaction client basée sur un panel d'accès en ligne</li> <li>• 2'933 Panélistes - 53,4% m / 46,6% f – âge : 18-65 ans</li> <li>• Nombre total de réponses : 51'067</li> <li>• Collecte des données : septembre 2019</li> </ul>
<b>Réalisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catégorie Fournisseurs spécialisés : 880 commentaires pour 7 marques</li> <li>• Évaluation des éléments de la sous-catégorie (voir à droite) sur une échelle de 10 niveaux</li> <li>• Nomination des marques uniquement si au moins 90 évaluations sont disponibles</li> </ul>
<b>Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction de la clientèle en tant que valeur moyenne pondérée des sous-catégories</li> <li>• La désignation "Excellent" indique les marque avec TOP 25% valeurs de score de la satisfaction client</li> </ul>

### SATISFACTION CLIENT

<b>Critères</b>	<b>Pondération</b>
Qualité	50%
Rapport Qualité-Prix	30%
Confiance client	20%
Total	<b><u>100%</u></b>

## Profil de l'ISTQ

---

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

- Assister les consommateurs dans leurs décisions - sur la base d'analyses objectives
- Accompagnement des entreprises dans l'amélioration de la qualité de leur conseil, de leur service et de leurs produits - 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 mystères. 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.