

MARQUE SUISSE DE L'ANNÉE 2019/20

Le Moniteur Suisse des marques

Satisfaction de la clientèle

Segment de produit : Literie

ISTQ | Institut Suisse des Tests Qualité
Zurich
istq.ch

Le Moniteur des marques : Résultats „Literie“

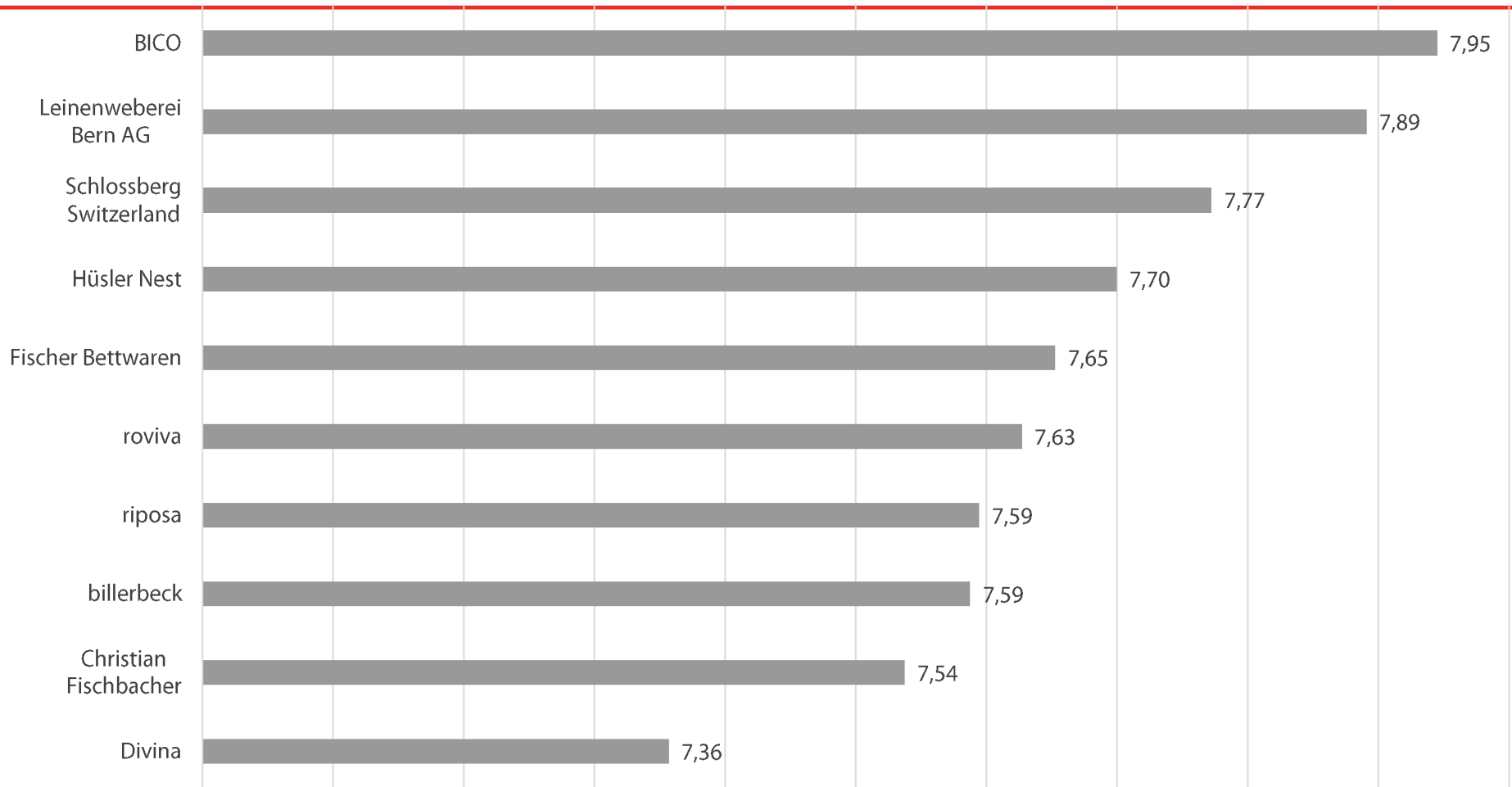
Dans le cadre du "Monitor des marques : Satisfaction de la clientèle", près de 3'000 consommateurs suisses ont été interrogés sur plus de 350 marques suisses appartenant à 23 segments de produits. La qualité, le rapport qualité-prix et, dans certains secteurs, le caractère innovant des marques ont été 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 "Literie", dans lequel plus de 1'400 notes ont été attribuées pour un total de 10 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).



Outre les marques ayant obtenu la meilleure note ("1ère place"), les marques du TOP 3 ont également obtenu la note globale et les sous-catégories "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.6).

Comparaison des résultats

 1ère place
 «Excellent» / TOP 3

	BICO	billerbeck	Christian Fischbacher	Divina	Fischer Bettwaren	Hüsler Nest	Leinenweberei Bern AG	riposa	roviva	Schlossberg Switzerland
Satisfaction client	7,95	7,59	7,54	7,36	7,65	7,70	7,89	7,59	7,63	7,77
Qualité	8,36	7,77	7,84	7,50	7,88	8,05	8,13	7,87	7,88	8,13
Rapport qualité-prix	7,17	7,27	6,96	7,14	7,38	7,09	7,40	7,12	7,28	7,16
Confiance client	8,06	7,62	7,65	7,31	7,50	7,75	8,01	7,62	7,53	7,80

Fiche analytique de l'étude

DÉMARCHE

Méthodologie	<ul style="list-style-type: none"> Enquête de satisfaction client basée sur un panel d'accès en ligne 2'933 Panélistes - 53,4% m / 46,6% f – âge : 18-65 ans Nombre total de réponses : 51'067 Collecte des données : septembre 2019
Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> Catégorie Literie : 1'418 commentaires pour 10 marques Évaluation des éléments de la sous-catégorie (voir à droite) sur une échelle de 10 niveaux Nomination des marques uniquement si au moins 100 évaluations sont disponibles
Évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction de la clientèle en tant que valeur moyenne pondérée des sous-catégories Les marques ayant le score le plus élevé (total ou catégorie) sont en tête du label "1ère place" (+ catégorie) La désignation "Excellent" indique les 3 premières marques dans le classement général et dans les sous-catégories

SATISFACTION CLIENT

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

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.