

Expérience client : les commerces favoris des consommateurs

Rang	Bannières	Secteur	INDICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT
1	Yves Rocher	Parfum, cadeau, soins beauté	93,8
2	Fruits & Passion Canada	Parfum, cadeau, soins beauté	92,3
3	Ameublement Tanguay	Aménagement, électroménagers et décoration	92,2
4	Boutique Addition Elle	Boutique mode femmes	91,8
5	Boutique Sephora	Parfum, cadeau, soins beauté	88,6
6	Dans un Jardin	Parfum, cadeau, soins beauté	88,1
7	Société des alcools du Québec (SAQ)	Alcool	85,4
8	Le Body Shop	Parfum, cadeau, soins beauté	84,9
9	Chaussures Naturalizer	Chaussures	81,9
10	Canac	Quincaillerie et centre de rénovation	81,6
11	Chapters Indigo	Culture et loisirs	81,4
12	Archambault	Culture et loisirs	80,1
13	Boutique Clément	Boutique mode enfants	80,1
14	Renaud-Bray	Culture et loisirs	78,8
15	DeSerres	Culture et loisirs	77,5
16	Vidéotron Le Super Club	Club vidéo, jeux	77,5
17	La Senza	Boutique mode femmes	77,4
18	HMV	Culture et loisirs	77,1
19	La Cordée	Articles de sport	77,0
20	Boutique Reitmans	Boutique mode femmes	76,4
21	Laura / Laura Petites / Laura Plus	Boutique mode femmes	76,3
22	Sail	Articles de sport	76,3
23	Microplay	Club vidéo, jeux	74,8
24	La vie en rose	Boutique mode femmes	74,3
25	Pharmacie Proxim	Pharmacie	73,7
26	Simons	Grands magasins	72,6
27	Marcil Centre de Rénovation	Quincaillerie et centre de rénovation	71,7
28	Pharmacie Brunet	Pharmacie	71,4
29	Boutique Souris Mini	Boutique mode enfants	71,4
30	IKEA	Aménagement, électroménagers et décoration	71,0
31	Pharmacie Jean Coutu	Pharmacie	70,5
32	IGA/IGA Extra	Supermarché	70,0
33	Boutique Tristan	Boutique mode mixte	69,6
34	EB Games	Club vidéo, jeux	68,5
35	Brault & Martineau	Aménagement, électroménagers et décoration	68,5
36	Meubles Léon	Aménagement, électroménagers et décoration	68,4
37	Home Hardware	Quincaillerie et centre de rénovation	68,1
38	Dumoulin	Électronique et télécommunications	66,7
39	Pharmacie Pharmaprix	Pharmacie	66,3
40	Blockbuster	Club vidéo, jeux	66,1
41	Boutique Dynamite/Garage	Boutique mode femmes	65,9
42	Pier 1 Imports	Aménagement, électroménagers et décoration	65,8
43	Boutique Mexx	Boutique mode mixte	65,6
44	Rona	Quincaillerie et centre de rénovation	65,2
45	Metro/Metro Plus	Supermarché	65,2
46	Pharmacie Uniprix	Pharmacie	64,9
47	Linen Chest	Aménagement, électroménagers et décoration	64,6
48	L'Aubainerie	Magasin à escompte	64,4
49	Costco	Grande surface	64,1

50	Pharmacie Familiprix	Pharmacie	63,9
51	Bureau en gros	Électronique et télécommunications	63,7
52	Corbeil électroménagers	Aménagement, électroménagers et décoration	63,6
53	Unimat	Quincaillerie et centre de rénovation	63,4
54	Bizou accessoires	Accessoires beauté	63,3
55	Boutique Smart Set	Boutique mode femmes	63,0
56	Sports Experts	Articles de sport	62,9
57	Chaussures Browns	Chaussures	62,7
58	Walmart	Grande surface	62,7
59	Best Buy	Électronique et télécommunications	61,4
60	Boutique Children's Place	Boutique mode enfants	60,9
61	BMR	Quincaillerie et centre de rénovation	60,9
62	Future Shop	Électronique et télécommunications	60,6
63	Centre Hi-Fi	Électronique et télécommunications	59,9
64	Chaussures Yellow	Chaussures	59,1
65	Boutique Suzy Shier	Boutique mode femmes	59,1
66	Home Depot	Quincaillerie et centre de rénovation	58,9
67	Chaussures Aldo	Chaussures	58,7
68	Loblaws	Supermarché	58,4
69	Boutique Jacob	Boutique mode femmes	58,2
70	Foot Locker	Articles de sport	57,9
71	Réno-Dépôt	Quincaillerie et centre de rénovation	57,8
72	Aldo accessoires	Accessoires beauté	56,0
73	Boutique Ardène	Accessoires beauté	55,4
74	Canadian Tire	Quincaillerie et centre de rénovation	55,2
75	Boutique Gap	Boutique mode mixte	55,2
76	L'équipeur	Boutique mode mixte	55,0
77	Home Sense	Aménagement, électroménagers et décoration	54,9
78	La Baie	Grands magasins	53,3
79	Boutique Le Château	Boutique mode mixte	52,9
80	Sears	Grands magasins	52,8
81	Super C	Supermarché	51,9
82	Toys « R » Us	Culture et loisirs	51,5
83	Maxi/Maxi & Cie	Supermarché	50,8
84	Marché Richelieu	Supermarché	50,3
85	Tigre Géant	Magasin à escompte	49,1
86	Les Ailes de La Mode inc.	Grands magasins	48,2
87	Bricks	Aménagement, électroménagers et décoration	48,1
88	Boutique H & M	Boutique mode mixte	47,5
89	Payless ShoeSource	Chaussures	46,8
90	La Source	Électronique et télécommunications	46,0
91	Provigo	Supermarché	46,0
92	Dépanneur Couche-Tard	Dépanneur	45,0
93	Winners	Grands magasins	42,5
94	Boutique Old Navy	Boutique mode mixte	42,1
95	Rosy	Magasin à escompte	41,7
96	Dépanneur 7 jours	Dépanneur	40,7
97	Super Relais (affilié à la pétrolière Petro Canada)	Dépanneur	40,6
98	Boutique ZARA	Boutique mode mixte	40,3
99	Zellers	Grande surface	39,4
100	Sélect (dépanneur affilié à la pétrolière Shell)	Dépanneur	37,3
101	Village des Valeurs	Magasin à escompte	36,5
102	Marché Express (dépanneur affilié à la pétrolière Esso)	Dépanneur	34,1
103	Dépanneur du coin (affilié à la pétrolière Ultramar)	Dépanneur	33,9
104	Dépanneur Boni-Soir	Dépanneur	33,2

* Indice de l'expérience client Léger Marketing/SVM (2010). Pour calculer cet indice, le sondeur a interrogé les clients récents de 104 détaillants. Les répondants devaient donner leur appréciation de l'expérience vécue en magasin au cours des six derniers mois. Seize dimensions de l'expérience ont été notées : la qualité et la variété des produits; les prix; la courtoisie et la compétence des employés; l'ambiance et l'aménagement des lieux; la rapidité à la caisse, etc. Pour chacune des enseignes, 400 clients ont été interrogés.

Source : Les Affaires