

L'indice Wow Léger de l'expérience client 2014

Rang	Magasin	Wow 2014	Rang	Magasin	Wow 2014
1	Yves Rocher	97,4	74	Simons	67,0
2	Lush cosmétiques frais faits à la main	96,3	75	Tristan	66,9
3	Les Thés David's Tea	94,8	76	Brault & Martineau	66,4
4	Penningtons	94,0	76	Au pain doré	66,4
5	Bath & Body Works	93,5	78	Yellow	66,1
6	Chocolats Favoris	90,7	78	Home Hardware	66,1
7	Société des alcools du Québec (SAQ)	89,4	80	Unimat	65,9
8	Sephora	88,6	81	Valmont	65,5
9	Addition-Elle	88,0	82	Ecco	65,3
10	HMV	85,3	83	Germain Larivière	65,2
11	Le Body Shop	84,7	84	Garage	65,1
12	Familiprix	83,5	84	Super C	65,1
12	Canac	83,5	86	Smart Set	64,9
14	Animalerie Mondou	83,4	87	Linen Chest	64,7
15	Dans un Jardin	83,2	88	Pandora	64,3
15	La Senza	83,2	89	Sports Experts	64,0
17	Microplay	83,1	89	Rona	64,0
18	Chapters Indigo	83,0	91	JC Perrault	63,8
19	Golf Town	82,9	92	Home Depot	63,7
20	IGA/IGA Extra	82,8	93	Amnesia	63,4
21	Proxim	82,1	94	Centre Hi-Fi Dumoulin	63,0
21	Le Super Club Vidéotron	82,1	95	Mexx	62,5
23	Laura Plus Petites	81,5	96	Best Buy	62,4
24	EB Games	81,4	97	Espace Bell	62,1
25	Apple Store	81,1	98	Spring	62,0
26	Ameublements Tanguay	80,7	99	Loblaws	61,8
26	Teavana	80,7	100	Réno-Dépôt	61,3
28	Mountain Equipment Co-op	80,4	101	Aldo	61,1
29	Brunet	80,2	102	Payless ShoeSource	60,9
30	Reitmans	79,8	103	Canadian Tire	60,8
31	DeSerres	79,7	104	IKEA	60,6
32	Tommy Hilfiger	79,6	105	Foot Locker / Vestiaire sportif	60,5
33	Sail	78,7	106	Bikini Village	60,2
33	Metro/Metro Plus	78,7	107	Sami Fruits	60,1
35	Fruits & Passion	78,6	108	Atmosphere	60,0
36	Aqua La Vie en Rose	78,4	109	Old Navy	59,9
36	Uniprix	78,4	109	Telus	59,9
38	Archambault	78,3	111	RW & Co.	59,8
39	Jean Coutu	77,7	112	Future Shop	59,6
40	Marché Adonis	77,3	113	Le Château	59,4
41	Première Moisson	77,0	114	Guess	59,1
42	Patrick Morin	76,4	115	Pier 1 Imports	58,5
43	Victoria's Secret	76,1	116	Rogers	58,3
44	La Vie en Rose	75,7	117	L'équipeur	58,0
45	L'Aubainerie	75,2	118	Couche-Tard	57,0
46	Naturalizer	74,5	119	GAP	56,9
47	Renaud-Bray	74,3	119	Browns	56,9
48	Rocky Mountain Chocolate Factory	74,0	121	Bentley	56,8
49	Costco	73,8	122	Bouclair	56,7
50	Birks	73,7	122	Sears Décor	56,7
51	Pharmaprix	72,9	124	Joshua Perets	56,3
52	Maxi/Maxi & Cie	72,4	124	Provigo (excluant Le Marché)	56,3
53	Bureau en Gros	72,2	126	Crate & Barrel	55,9
54	Suzy Shier	71,9	127	Home Sense	55,6
54	Children's Place	71,9	128	Toys R Us	54,8
56	Souris Mini	70,7	129	Déco Découvertes	54,7
57	Dynamite	70,5	130	Nine West	54,5
58	La Cordée	69,8	131	Marché Richelieu	54,2
59	Laura Secord	69,7	132	Fido	53,9
60	Provigo Le Marché	69,6	133	La Baie	53,6
61	Clément	69,5	134	Globo	53,1
62	Vidéotron Télécommunications	69,3	135	La Source	51,5
63	BMR	69,1	136	Sears	51,3
64	Walmart	68,8	136	Limité	51,3
65	Bulk Barn	68,7	138	Winners	50,8
66	La Source du sport	68,2	139	Top Shop	50,7
66	Lululemon	68,2	140	Boni-Soir	50,5
68	Dormez-vous	67,7	141	Forever 21	49,9
69	Stokes	67,6	142	Brick	49,4
69	Holt Renfrew	67,6	143	Zara	48,8
71	Michaels	67,5	144	H&M	47,4
71	Williams-Sonoma	67,5	145	Target	47,0
73	Michael Kors	67,1	146	Joe Fresh	46,4
			146	Marché Express	46,4
			148	Dépanneur du Coin	45,8

Méthodologie

Léger mène son sondage Indice Wow depuis 2010. Chaque année, la firme ajoute ou retranche des entreprises. Cette année, 148 ont fait l'objet de son sondage, essentiellement des réseaux exploitant plusieurs boutiques au Québec. Pas moins de 18 000 Québécois de 15 ans ou plus ont été sondés par Internet, du 17 au 24 octobre 2014. Chaque détaillant a été évalué par 400 clients sur 16 points. Le sondage porte sur l'expérience en magasin et non sur la vente en ligne. Les commerçants qui ont obtenu 90 points ou plus représentent la crème des détaillants, soit ceux qui suscitent un wow de la part des clients. Lorsque le pointage est de 80 à 89,9, Léger considère que les clients sont enchantés, de 70 à 79,9 satisfaits, de 60 à 69,9 que le service est convenable, de 50 à 59,9 insatisfaisant, et décevant s'il est inférieur à 50.

— DOMINIQUE FROMENT

Les 16 points évalués

L'offre

- Qualité des produits
- Variété de l'offre
- Compétitivité des prix
- Activités promotionnelles
- Dynamisme et innovation

Le service

- Courtoisie des employés
- Leur compétence
- Leur disponibilité

Le magasin

- Ambiance
- Aménagement
- Signalisation
- Affichage
- Le temps**
- Efficacité aux caisses

La personnalisation

- Sentiment d'appartenance
- Importance accordée au client jusqu'à la fin du processus
- Mesures de fidélisation