

Les champions par catégories, commentés par Hélène Crépin



Hélène Crépin, vice-présidente, stratégies consommateurs, de Léger

Boutiques spécialisées		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Les Thés David's Tea	94,8
2	Chocolats Favoris	90,7
3	Société des alcools du Québec (SAQ)	89,4

C'est la catégorie par excellence où l'expérientiel est une condition d'entrée dans le marché. Ils ont tous réussi à faire vivre une expérience surprenante, innovante et sensorielle à leurs clients.

Sports et plein air		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Golf Town	82,9
2	Mountain Equipment Co-op	80,4
3	Sail	78,7

Les gens doivent vivre en magasin les mêmes émotions qu'ils éprouvent en faisant leur sport. Message aux détaillants: faites-les jouer!

Meubles, cuisine et décoration		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Ameublements Tanguay	80,7
2	Dormez-vous	67,7
3	Stokes	67,6

Malgré son succès ailleurs en Amérique du Nord, c'est difficile au Québec pour Williams-Sonoma (4^e rang de cette catégorie, à 67,5). Est-ce à cause des produits ou de l'ambiance?

Culture et loisirs		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Chapters Indigo	83,0
2	Archambault	78,3
3	Renaud-Bray	74,3

Ces trois détaillants sont davantage en concurrence avec le Web qu'entre eux. La qualité de l'expérience en magasin déterminera si ces enseignes resteront des destinations appréciées. Ces magasins doivent aussi «pousser» leurs clients vers leur propre plateforme en ligne.

Électronique, ordinateurs et produits électroniques de divertissement		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Apple Store	81,1
2	Bureau en Gros	72,2
3	Centre Hi-Fi Dumoulin	63,0

La menace du commerce en ligne plane sur ce secteur. Pour en sortir gagnants, ces magasins devront abandonner le concept de magasins à rayons.

Maillots de bain		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Aqua La Vie en Rose	78,4
2	Bikini Village	60,2

Sous-vêtements et vêtements de nuit		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	La Senza	83,2
2	Victoria's Secret	76,1
3	La Vie en Rose	75,7

Depuis l'arrivée de Victoria's Secret, on voit qu'on est davantage dans le paraître que dans le fonctionnel.

Jeux et divertissement		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	HMV	85,3
2	Microplay	83,1
3	Le Super Club Vidéotron	82,1

Les magasins de jeux ont tous des résultats similaires, qui expriment la notion de plaisir et d'évasion. Mais ils pourraient refléter davantage ce plaisir en offrant de l'expérientiel.

Chaussures et sacs		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Naturalizer	74,5
2	Michael Kors	67,1
3	Yellow	66,1

Plus le positionnement est clair et lié aux attentes de la clientèle cible, meilleure est l'expérience. Les clients savent à quoi s'attendre et trouvent des produits qui répondent à leurs besoins. Plus la cible est large, plus il est difficile de satisfaire tout le monde.

Parfums, cadeaux, soins de beauté		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Yves Rocher	97,4
2	Lush cosmétiques frais faits à la main	96,3
3	Bath & Body Works	93,5

L'expérientiel joue ici un rôle fondamental. S'ils ne peuvent rivaliser avec le programme de fidélisation d'Yves Rocher, ses concurrents doivent innover et proposer constamment des nouveautés.

Pharmacies		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Familiprix	83,5
2	Proxim	82,1
3	Brunet	80,2

L'écart entre la première et la dernière est mince. Les pharmacies qui sortiront gagnantes sont celles qui miseront davantage sur le service à la clientèle. S'il y a un secteur où le mot accompagnement doit prendre tout son sens, c'est bien celui de la pharmacie.

Quincailleries et rénovation		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Canac	83,5
2	Patrick Morin	76,4
3	BMR	69,1

Les concurrents de Canac devraient y aller plus souvent pour magasiner!

Vêtements		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Penningtons	94,0
2	Addition-Elle	88,0
3	Laura Plus Petites	81,5

Qu'est-ce que les détaillants de vêtements pour femmes de taille forte ont compris que les autres? Ce n'est pas tout de cibler la clientèle, encore faut-il créer l'expérience en magasin.

Vêtements pour enfants		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Children's Place	71,9
2	Souris Mini	70,7
3	Clément	69,5

Deux détaillants sur trois sont en baisse! Celui qui se maintient, Souris Mini, est celui qui a investi dans l'ambiance de ses boutiques.

Grands magasins		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	L'Aubainerie	75,2
2	Costco	73,8
3	Walmart	68,8

Il y aura toujours de la place pour de grandes surfaces... mais pour combien d'entre elles?

Loisirs créatifs		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	DeSerres	79,7
2	Michaels	67,5

Michaels réduit l'écart, mais a encore du travail à faire en magasin.

Fruiteries		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Valmont	65,5
2	Sami Fruits	60,1

En plein dans la tendance *foodies*, mais attention aux prix!

Source : Léger

Télécommunications		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Vidéotron Télécommunications	69,3
2	Espace Bell	62,1
3	Telus	59,9

Attention, Vidéotron: Bell monte!

Dépanneurs		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	Couche-Tard	57,0
2	Boni-Soir	50,5
3	Marché Express	46,4

Les dépanneurs doivent se demander comment être le plus utile possible aux consommateurs d'aujourd'hui. La réponse fera d'eux une présence rassurante dans le quartier.

Supermarchés		
Rang	Magasin	Wow 2014
1	IGA/IGA Extra	82,8
2	Metro/Metro Plus	78,7
3	Marché Adonis	77,3

Même si les clients cherchent à réduire la facture, ils apprécient tout de même les efforts des épiciers pour améliorer leur expérience. À preuve, tout le secteur est en hausse!