

# BAROMÈTRE CHD 2023

LA MESURE DE LA SATISFACTION  
DE VOTRE PRESTATION  
PAR LES DISTRIBUTEURS ET LES  
UTILISATEURS

## Présentation

CONTACT : Thibault MERCIER (tmercier@bossman-consultants.com)  
tél : 02.40.35.08.08



BOSSMAN CONSULTANTS

*« Nous utilisons très régulièrement les résultats du baromètre CHD proposé par Bossman Consultants pour mesurer la satisfaction de nos clients vis-à-vis de nos prestations. C'est un outil très intéressant, riche en enseignements et en pistes d'amélioration, il qui nous permet aussi de nous benchmarker par rapport à nos principaux concurrents »*

**Cécile DEVILLERS, Responsable Performance Durable  
PERNOD RICARD**

*« Le Baromètre CHD est très utile car il nous permet de nous positionner et de définir des plans d'actions concrets pour répondre aux besoins de nos clients. »*

**Erwan LURON, Directeur Commercial  
SODIAAL PROFESSIONNEL**



CHAQUE DISTRIBUTEUR ET UTILISATEUR AVEC QUI VOUS ÊTES EN CONTACT DIRECT, ÉVALUE, **SUR UNE ÉCHELLE DE 0 A 10**, VOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE AUTOUR DE **4 THÉMATIQUES** :

## RELATION COMMERCIALE

*Réactivité,  
Efficacité des visites, prise en compte  
des attentes, niveau d'autonomie,  
communication digitale...*

## AIDE À LA REVENTE

*Vision catégorielle, stratégie  
promotionnelle, efficacité de la force  
de vente, PLV, livraison et vente à  
emporter, outils digitaux...*

## LOGISTIQUE & SERVICE CLIENT

*Souplesse règles d'approvisionnement,  
conditionnements adaptés, gestion  
rupture des stocks, conformité  
livraison...*

## RSE

*Politique RSE, produits sains, existence  
de filières locales,  
emballages responsables...*

VOUS POUVEZ COMPARER, POUR CHAQUE THÉMATIQUE, **VOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE** AVEC VOS PRINCIPAUX CONCURRENTS.



**CHAQUE RÉPONDANT ÉVALUE SPONTANÉMENT, AU GLOBAL ET PAR THÉMATIQUE, PRESTATION DES INDUSTRIELS.**

VOUS VISUALISEZ VOTRE POSITION TOP OF MIND POUR CHAQUE SEGMENT DE CLIENTÈLE.



LES CLIENTS QUI LE SOUHAITENT **SONT INVITÉS À JUSTIFIER LEURS ÉVALUATIONS**

VOUS DISEZ DE TÉMOIGNAGES QUI VOUS PERMETTENT D'IDENTIFIER VOS POINTS FORTS, VOS AXES D'AMÉLIORATION, AINSI QUE LES BONNES PRATIQUES DE VOS CONCURRENTS.

## 3 MODULES DISPONIBLES

*Clients ciblés en fonction de votre activité*



DISTRIBUTEURS  
SIÈGES

CASHES, GÉNÉRALISTES,  
SPÉCIALISTES, BOUL PAT,  
DISTRIBUTEURS DE BOISSONS,...



QUESTIONNAIRE EN LIGNE  
COMPLÉTÉ PAR DES  
APPELS TÉLÉPHONIQUES  
POUR APPORTER DES  
TÉMOIGNAGES AUX  
ÉVALUATIONS



DISTRIBUTEURS  
SITES

CASHES, GÉNÉRALISTES,  
SPÉCIALISTES, BOUL PAT,  
DISTRIBUTEURS DE BOISSONS,...



QUESTIONNAIRE EN LIGNE



UTILISATEURS  
GRANDS COMPTES

RESTAURATION À TABLE,  
RAPIDE, LOISIRS, SRC,  
TRANSPORTS, PÉTROLIERS,  
NON FOOD, DA, VAE,...



QUESTIONNAIRE EN LIGNE  
COMPLÉTÉ PAR DES  
APPELS TÉLÉPHONIQUES  
POUR APPORTER DES  
TÉMOIGNAGES AUX  
ÉVALUATIONS



## UN OUTIL DE PILOTAGE

QUI VOUS PERMET DE MESURER LA SATISFACTION DE LA PRESTATION QUE VOUS PROPOSEZ.



## UN OUTIL DE BENCHMARK

QUI VOUS PERMET DE COMPARER VOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE AVEC LES CONCURRENTS.



## UN OUTIL DE MANAGEMENT

QUI VOUS PERMET DE MESURER L'ÉVOLUTION DE VOTRE PERFORMANCE.



## UN OUTIL DE CONTRÔLE

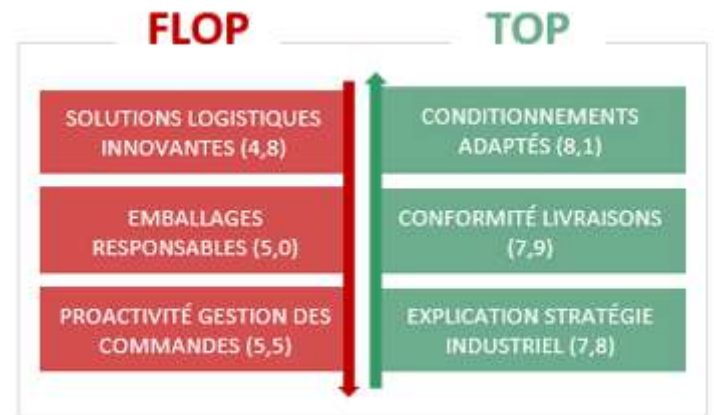
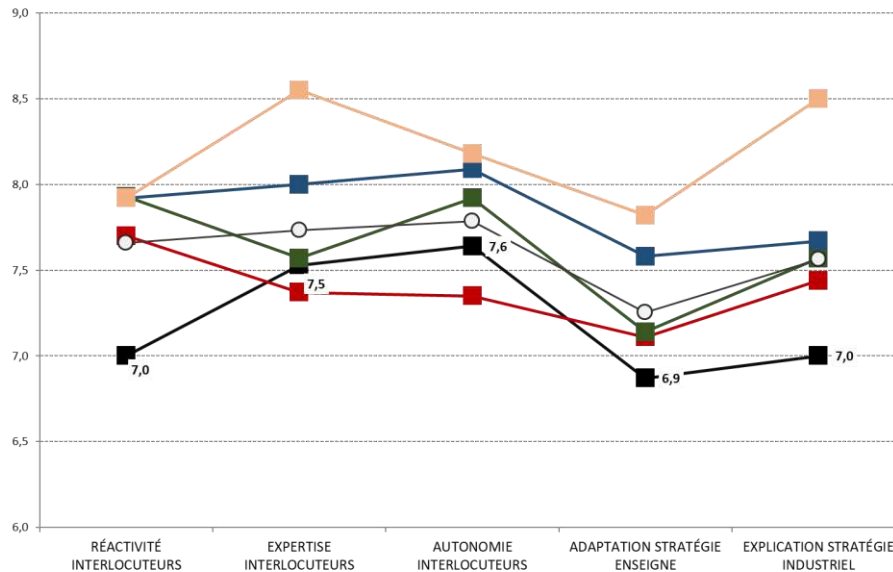
QUI VOUS PERMET DE VOUS ASSURER QUE VOTRE STRATÉGIE EST BIEN PERÇUE PAR LES DISTRIBUTEURS ET LES UTILISATEURS.



## LES PLUS DU BAROMÈTRE

- **UN RAPPORT SYNTHÉTIQUE** POUR UNE UTILISATION EFFICACE
- **DES REPRÉSENTATIONS GRAPHIQUES,** FACILEMENT INTERPRÉTABLES
- LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE COMPARÉ AVEC 3 CONCURRENTS (BENCHMARK)
- **UNE PRÉSENTATION DES ATTENTES** POUR IDENTIFIER LES ENJEUX À VENIR
- **DES TÉMOIGNAGES** POUR ILLUSTRER LES RÉSULTATS CHIFFRÉS

# EXEMPLES DE RESTITUTION



## UN LIVRABLE OPÉRATIONNEL

NOUS RESTITUONS LES RÉSULTATS DE MANIÈRE À CE QU'ILS SOIENT LE PLUS OPÉRATIONNEL POSSIBLE POUR LES ÉQUIPES COMMERCIALES

**02 JANV. – 17 MARS 23**

**SOUSCRIPTION DES INDUSTRIELS**

**MARS- DÉBUT AVRIL 23**

**COMPILATION DES BASES DE DONNÉES, CRÉATION, VALIDATION, TEST DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE**

**AVRIL – JUIN 23**

**TERRAIN ONLINE ET INTERVIEWS TÉLÉPHONIQUES, RELANCES**

**JUILLET – SEPT. 23**

**ANALYSE, RÉDACTION ET SYNTHÈSE**

**A PARTIR DE MI-SEPT. 23**

**PUBLICATION DES RÉSULTATS**