# BAROMÈTRE ETI PME 2021

*MARQUES NATIONALES*

## LA MESURE DE LA SATISFACTION

## DE VOTRE PRESTATION PAR LES DISTRIBUTEURS

BOSSMAN CONSULTANTS

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

# 01 INDUSTRIELS ET DISTRIBUTEURS : CE QU'ILS PENSENT DU BAROMÈTRE ETI PME

## CE QUE PENSENT LES INDUSTRIELS

*« Le Baromètre ETI PME est un outil approprié avec un effet miroir utile sur le management/motivation des équipes et sur les orientations clients indispensables pour la construction des politiques commerciales/marketing. »*

**Laurent CAVARD, DG ALTHO**

*« Le baromètre ETI PME est un outil qui permet non seulement de prendre du recul sur la manière dont nous sommes perçues mais aussi d'impliquer l'ensemble des services dans une logique d'amélioration continue. »*

**Frédérick BOURGET, DG / DM / CEO LAITERIE LE GALL**

*« Un excellent outil de suivi de la perception de l'entreprise, qui permet de nous positionner et de rechercher une dynamique sur nos zones de progrès. »*

**Jean CHANAS, DG IDEAL**

## CE QUE PENSENT LES DISTRIBUTEURS

*« La qualité de la relation commerciale est de plus en plus un élément de différenciation pour les PME et les distributeurs. Depuis longtemps, SYSTÈME U est conscient par son histoire et ses valeurs que la PME ne peut être traitée de la même façon qu'une multinationale. Aussi, le discernement dans la relation commerciale entre les grands groupes et la PME doit être ancré dans nos méthodes. Par conséquent le baromètre ETI/PME de BOSSMAN CONSULTANTS devient un outil de management pour s'assurer que nos engagements soient respectés à tous les échelons de l'entreprise. »*

**Karine PEIL, Chef de Groupe Frais Non Laitier, Madame PME, SYSTÈME U**

*« Le Baromètre ETI PME est un outil efficace qui permet d'avoir une vraie lecture de notre performance sur certains critères qui sont importants pour nous, comme la qualité de la relation commerciale et le professionnalisme de nos collaborateurs »*

**Gwenn VAN OOTEGHEM, Directeur de l'offre, INTERMARCHÉ**

# 02 BAROMÈTRE ETI PME 2021 : LE PRINCIPE(1/2)

CHAQUE DISTRIBUTEUR AVEC QUI VOUS ÊTES EN CONTACT DIRECT, ÉVALUE, **SUR UNE ÉCHELLE DE 0 A 10,** LE NIVEAU DE PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE AUTOUR DE **6 THÉMATIQUES :**

**RELATION COMMERCIALE ET COLLABORATION**

*Partenariat commercial, Communication sur la stratégie, Réactivité…*

**CATEGORY MANAGEMENT**

*Merchandising, Infos marchés, Rôle sur l'image de la catégorie…*

**MARKETING CONSOMMATEUR**

*Notoriété des marques, Soutien à la commercialisation, Innovation…*

**LOGISTIQUE**

*Respect des délais, Taux de service, Packagings adaptés…*

**SERVICE CLIENT**

*Traitement des litiges, procédures gestion de crise efficaces, …*

**RSE**

*Prise en compte politique RSE, impact environnemental, …*

VOTRE ENTREPRISE EST ÉVALUÉE PAR **L'ENSEMBLE DES SERVICES** :
*ACHATS, MARKETING, CATMAN, LOGISTIQUE, CHEFS DE MAGASIN, CHEFS DE RAYON*

VOUS DISPOSEZ AINSI D'UNE **VISION GLOBALE** DE VOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE.

VOUS POUVEZ COMPARER, POUR CHAQUE THÉMATIQUE ET POUR CHAQUE ENSEIGNE, **LE NIVEAU DE PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE** AVEC CELUI DE **VOS PRINCIPAUX CONCURRENTS**.

VOUS IDENTIFIEREZ RAPIDEMENT **VOS POINTS DE FORCE ET VOS AXES D'AMÉLIORATION**.

# 02 BAROMÈTRE ETI PME 2021 : LE PRINCIPE(2/2)

## DEUX MODULES DISPONIBLES

### MODULE CENTRALES

**QUESTIONNAIRE EN LIGNE**
ENVOYÉ AUX INTERLOCUTEURS DES ENSEIGNES PARTICIPANTES

COMPLÉTÉ PAR DES **ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES** POUR APPROFONDIR LES RÉSULTATS CHIFFRÉS

### MODULE POINTS DE VENTE

**QUESTIONNAIRE EN LIGNE**
ENVOYÉ :
- AUX DIRECTEURS ET CHEFS DE RAYON DE POINTS DE VENTE

AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DE POINTS DE VENTE (ENSEIGNE, HM/SM)

# 03 BAROMÈTRE ETI PME 2021 : LES BÉNÉFICES

**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**

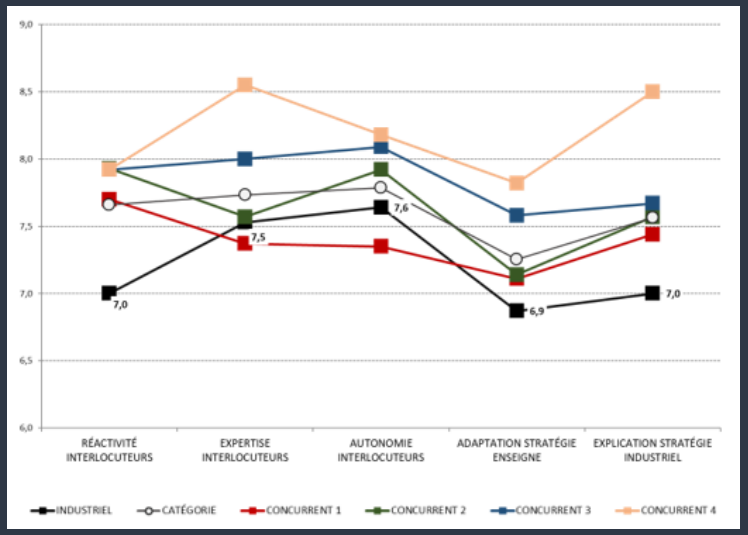
QUI VOUS PERMET DE VOUS ASSURER QUE VOTRE STRATÉGIE EST BIEN PERÇUE PAR LES DISTRIBUTEURS.

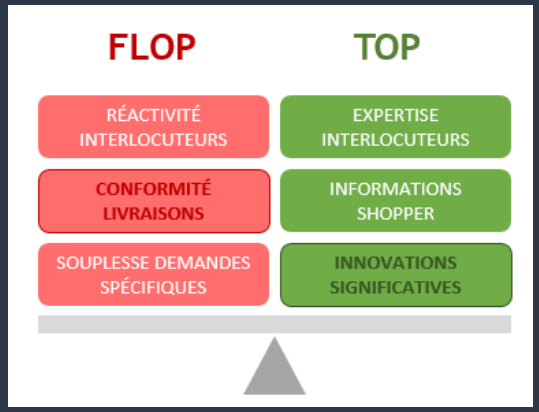
## *LES PLUS DU BAROMÈTRE*

- **UN RAPPORT SYNTHÉTIQUE** POUR UNE UTILISATION EFFICACE
- **DES REPRÉSENTATIONS GRAPHIQUES**, FACILEMENT INTERPRÉTABLES
- **UNE PRÉSENTATION DES ATTENTES** POUR IDENTIFIER LES ENJEUX À VENIR
- **DES TÉMOIGNAGES** POUR ILLUSTRER LES RÉSULTATS CHIFFRÉS

BOSSMAN CONSULTANTS

# 04 BAROMÈTRE ETI PME 2021 :




## UN LIVRABLE OPÉRATIONNEL

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

# 05 BAROMÈTRE ETI PME 2021 : LE CALENDRIER

| | |
|---|---|
| 4 JANVIER – 26 MARS | SOUSCRIPTION DES INDUSTRIELS |
| AVRIL | COMPILATION DES BASES DE DONNÉES, CRÉATION, VALIDATION ET TEST DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE |
| MAI - JUIN | TERRAIN ONLINE ET INTERVIEWS TÉLÉPHONIQUES, RELANCES |
| JUILLET - SEPTEMBRE | ANALYSE, RÉDACTION ET SYNTHÈSE |
| À PARTIR DU 15 SEPTEMBRE | PUBLICATION DES RÉSULTATS |