

IFLS

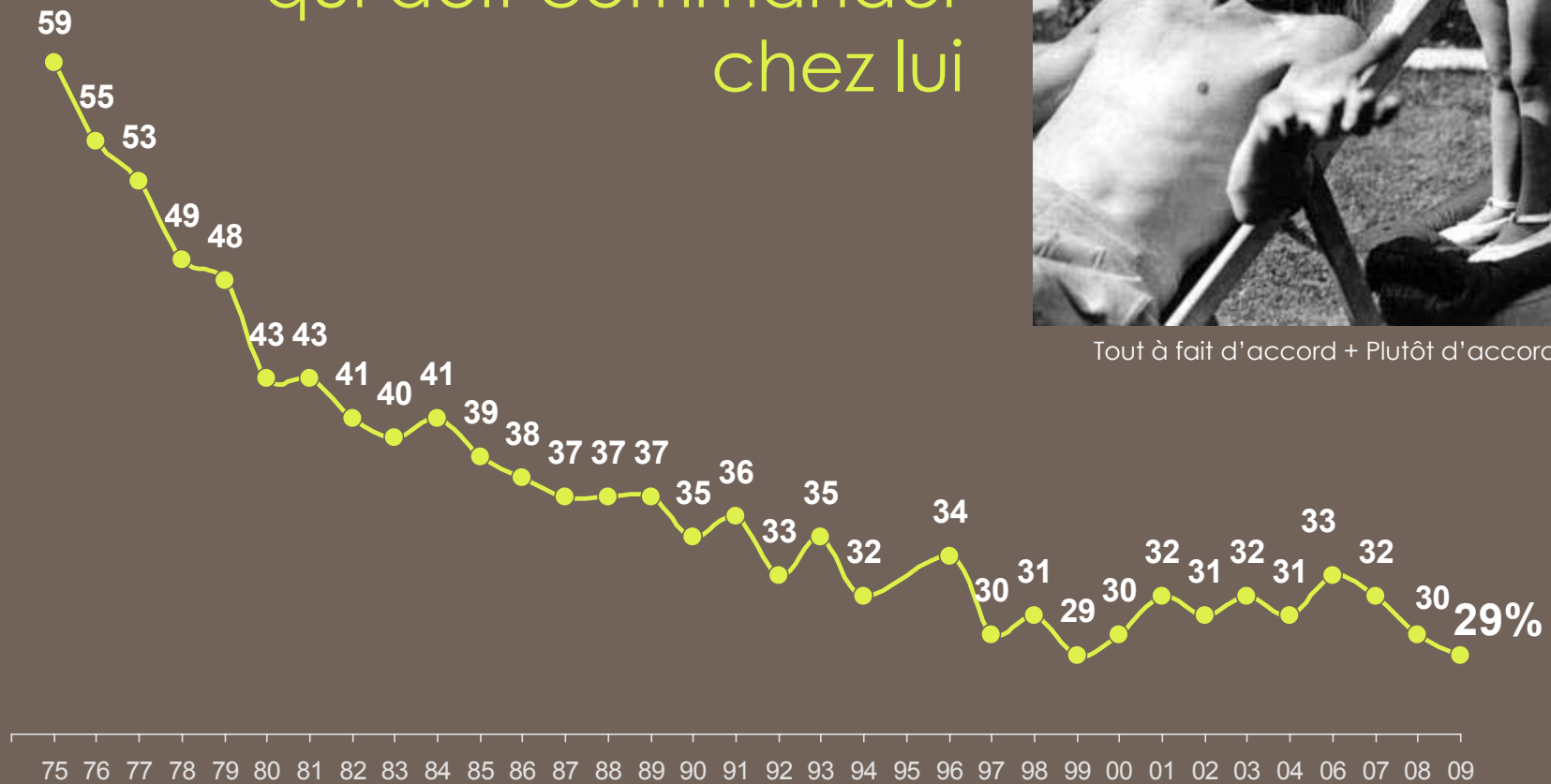
Où vont les Français ?

Tristan Benhaïm
Le 21 Septembre
PARIS 2010

Quel est notre métier ?



C'est le père de famille
qui doit commander
chez lui

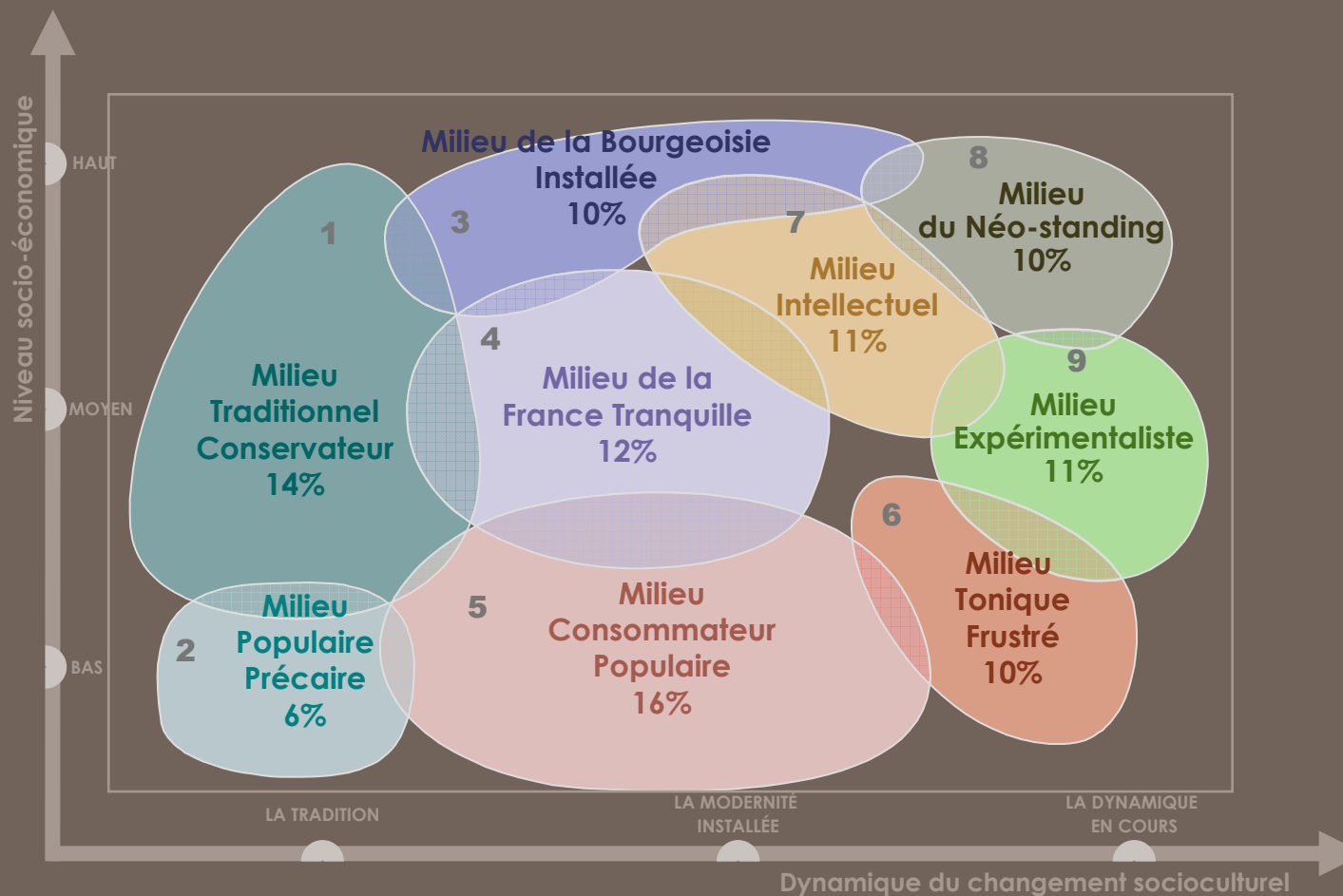


Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord)

7 Points clés pour 2010

- 1) C'est la reprise, presque ...
- 2) mais la société française va mal .
- 3) Pour autant elle ne se crispe pas
- 4) mais tempère ses aspirations de fond .
- 5) Côté consommation, si le contrôle est toujours là
- 6) Les modernes renouent avec le plaisir

Des Français clairement différents



7 Points clés pour 2010

- 1) C'est la reprise, presque ...
- 2) mais la société française va mal .
- 3) Pour autant elle ne se crispe pas
- 4) mais tempère ses aspirations de fond
- 5) Côté consommation, si le contrôle est toujours là
- 6) Les modernes renouent avec le plaisir
- 7) avec une volonté d'influence croissante**

7 Points clés (+1) pour 2010

« 3 français sur 4 ont le sentiment de ne pas être pris au sérieux en tant que consommateur »



Le client perçu comme complexe et contradictoire par les entreprises...

Voici des phrases qu'on peut entendre concernant le client. Pour chacune, êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord ?



Au final, le "vrai" client correspond rarement au client "cible" qu'on avait imaginé

TOTAL
D'ACCORD

Le client veut
tout et son
contraire

59%

Le client lui-même
ne sait pas vraiment
ce qu'il veut

55%

53%

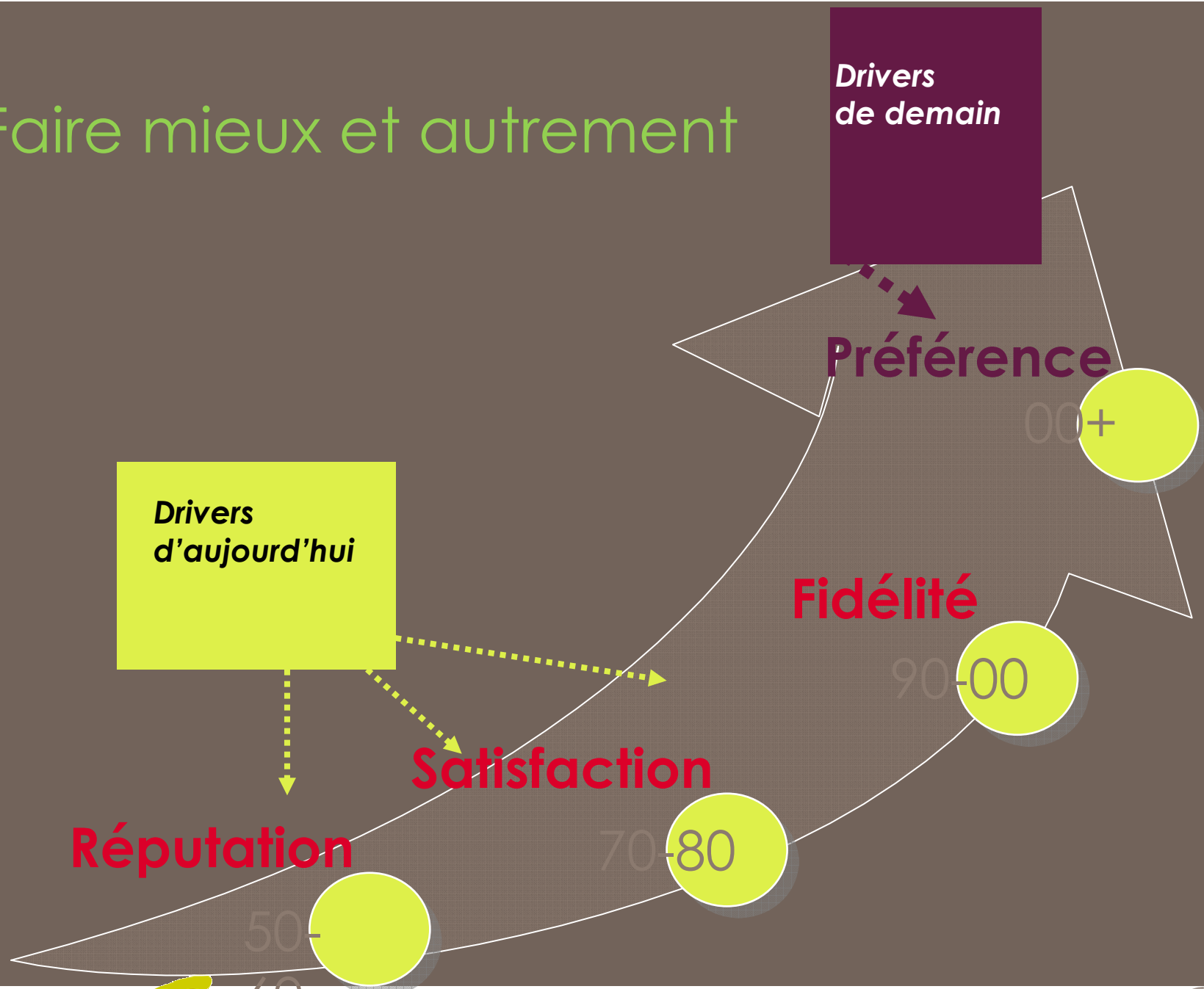
1 enjeu majeur pour les Entreprises

« Quel score d'empathie client » ?

Quid Confiance ? / Quid Modernité ?



Faire mieux et autrement



L'empathie est rentable !

Je suis **prêt à payer** plus pour un produit/service qui correspond exactement à mon besoin

52%

Total	MILIEUX									
	Populaires Précaires	Traditionnels Conservateurs	Consommateurs Populaires	France Tranquille	Bourgeoisie Installée	Intellectuels	Néo- standing	Expérimentalistes	Toniques Frustrés	
Je suis prêt à payer plus pour un produit/service qui correspond exactement à mon besoin	52	39	51	52	39	61	56	65	55	47

IFLS

Merci de votre attention

Tristan Benhaim
Le 21 Septembre
PARIS 2010