

2EME EDITION DE L'ETUDE FNAC : « L'OBSERVATOIRE QUALITE FNAC 2011 SUR LES COFFRETS CADEAUX »

Le coffret cadeau, qui est devenu l'un des cadeaux phares des fêtes de fin d'année, fait parfois l'objet d'inquiétudes de la part des consommateurs quant à la perception qualitative et l'utilisation même du coffret.

Dans ce contexte, la Fnac, en tant que 1^{er} distributeur de coffrets cadeaux, a lancé, dès l'été 2010, l'Observatoire Qualité Fnac (OQF) : la première étude qualité sur toute l'offre de coffrets cadeaux vendue à la Fnac.

Afin de guider les clients dans leur choix, une sélection de coffrets, issus des plus grands succès de chaque marque, a été testée. Cette étude vient d'être réactualisée pour la sortie du guide Coffret Cadeaux de fin d'année.

Cette nouvelle étude permet de constater une nette amélioration des conditions de réservation avec un meilleur taux de réussite aux dates et lieux souhaités par les consommateurs (91% de réussite).

Il est également à noter que les conditions d'échanges ou prolongations des coffrets se sont nettement assouplies et ce quelque soit l'éditeur (extension d'un minimum de 6 mois de la date limite d'utilisation pour l'ensemble des éditeurs).

La couverture géographique concerne désormais l'ensemble des départements français, et non plus les pôles urbains comme c'était le cas auparavant (5 prestataires en moyenne par département). Le nombre de prestataires, en hausse, présents dans chaque coffret est un des axes de progrès avec une moyenne de 290 par coffrets.

Le fonctionnement de l'étude :

Cette année, la Fnac a étudié près de 120 coffrets segmentés en 6 catégories : Gastronomie / Bien-être / Aventure / Séjour / Séjour gourmand / Multithématiques.

Chaque coffret a été testé individuellement sur 5 critères :

- L'information et les illustrations dans les livrets pour faire son choix,
- La répartition géographique et le nombre total de prestataires,
- L'accueil téléphonique ou l'ergonomie du site internet,
- La disponibilité à court, moyen et plus long terme lors de la réservation,
- Les modalités d'échanges et de prolongation avant et après la date de fin de validité des coffrets.

Le guide des résultats de l'Observatoire Qualité Fnac est disponible sur demande au service de presse de la Fnac et sur fnac.com.

CONTACT PRESSE

Marie-Antoinette Gallimard
marie-antoinette.gallimard@fnac.com / 01 55 21 54 45

