



SATISFACTION CLIENTS 2022

**DECK &
DONOHUE**

— *Bières de sens* —

Contexte

- Questionnaire 2018 adressé aux clients B to B: 42 répondants
- Questionnaire 2022 adressé aux clients B to B: 28 complétés entièrement, en 3 cibles distinctes:
 - Client « magasin » : 9 questionnaires complétés
 - Client CHR vendant de la bouteille exclusivement : 8 questionnaires complétés
 - Client CHR vendant de la bouteille et ayant acheté au moins un fût durant N-1: 11 questionnaires complétés
- Délai de réponses pour le questionnaire 2022 : du 21 au 2 mai (clôture au matin)
- Relance faite le 27/04

- 325 emails envoyés - > 243 emails ouverts soit 74% de taux d'ouverture - > clics sur le formulaire soit 22% de taux de clic
- 28 formulaires complétés soit 11% des gens ayant ouvert l'email

La base de réponse est faible et ne permet pas de tirer des conclusions statistiques (encore plus quand on regarde cible par cible) mais donne des éléments indicatifs.

Le calcul du NPS Score se fait en soustrayant au % de personne ayant voté 9 et 10, le % de personnes ayant voté entre 0 et 6 (les détracteurs). le Net Promoter Score varie entre -100 et 100

VUE D'ENSEMBLE

Questionnaire 2022

Pour évaluer votre expérience avec Deck & Donohue, comment jugeriez vous

Notre gamme de bières par rapport à vos attentes

Les modalités de commande

Les modalités de livraison

Les interactions avec notre équipe

Le service de notre bière en pression (le cas échéant)

Les éléments d'aide à la vente (supports, formations, informations)

En pensant à votre expérience globale avec Deck & Donohue, diriez vous qu'on:

Dépasse vos attentes

Répond à vos attentes

N'atteint pas vos attentes

Dans quelle mesure recommanderiez-vous les bières Deck & Donohue à un ami ou à un collègue? NPS Score

9+10

Objectifs 2022	Magasin	Bouteille	Pression
bien + incroyable	somme	somme	somme
95%	100%	100%	100%
85%	100%	100%	100%
99%	100%	100%	88%
97%	100%	100%	100%
90%	N/A	N/A	100%
85%	89%	86%	75%
	0,0%	25,0%	37,5%
	100,0%	75,0%	62,5%
0%	0,0%	0,0%	0,0%
82	44,4	75	75

Les colonnes « somme » représente l'addition des personnes ayant répondu « bien » ou « incroyable » aux questions concernées

Le calcul du NPS Score se fait en soustrayant au % de personne ayant voté 9 et 10, le % de personnes ayant voté entre 0 et 6 (les détracteurs).

Il est également généralement admis qu'un Net Promoter Score supérieur à 50 est « bon » voire « très bon » et un Net Promoter Score supérieur à 70, « excellent ».

Magasin

Questionnaire 2022

		résultats 2018			Objectifs 2022		résultats 2022		
		bien	incroyable	somme	bien + incroyable	bien	incroyable	somme	
<ul style="list-style-type: none"> Emails reçus contenant le lien donnant accès au questionnaire : 151 contacts Ouverts : 60 contacts (taux d'ouverture 40%) Vues : 23 (taux de clic 38%) Débutés : 17 Complétés : 9 (taux de remplissage : 52,9% - débutés vs complétés) Temps : 4 mn 	Pour évaluer votre expérience avec Deck & Donohue, comment jugeriez vous Notre gamme de bières par rapport à vos attentes Les modalités de commande Les modalités de livraison Les interactions avec notre équipe	63%	30%	93%	95%	88,9%	11,0%	100%	
		42%	56%	98%	85%	77,8%	22,2%	100%	
		37%	63%	100%	99%	66,7%	33,3%	100%	
				97%	97%	55,6%	44,4%	100%	
		globalement							
	Le service de notre bière en pression (le cas échéant)	76,9%	23,1%	100%	90%	N/A	N/A	N/A	
	Les éléments d'aide à la vente (supports, formations, informations)	N/A			85%	88,9%	0,0%	89%	
	En pensant à votre expérience globale avec Deck & Donohue, diriez vous qu'on: Dépasse vos attentes Répond à vos attentes N'atteint pas vos attentes		30,2%					0,0%	
			65,1%					100,0%	
			4,7%		0%			0,0%	
	Dans quelle mesure recommanderiez-vous les bières Deck & Donohue à un ami ou à un collègue? NPS Score 9+10								
				72,1		82		44,4	

- Dégradation de 61% entre le nombre de vues et le nombre de questionnaire complétés.
- 15% des personnes ayant ouvert l'email du questionnaire l'ont complété
- La perte la plus importante intervient pendant que les personnes complètent le questionnaire (pour voir à quel moment on perd les personnes il faut upgrader le plan. Mais qq possibilités :
 - Proposer des questions moins rédigées (plus courtes)
 - Question à choix multiples simplifiée

Magasins – chiffres clés

- NPS Score : 44 -> Pourcentage de clients ayant note entre 10 et 9 : 44,4% - Pourcentage de clients ayant note entre 6 et 8 : 56,5% (clients passifs). Pas de détracteurs
- 78% souhaitent « clairement » découvrir les nouvelles bières
- 100% des répondants souhaitent goûter la blanche en 33cl
- 2/3 des répondants sont intéressés par le programme de réemploi
- Mots-clés réponses ouvertes (n°9) : format 75cl, dégustation, PLV

CHR bouteilles

Questionnaire 2022

- Emails reçus contenant le lien donnant accès au questionnaire : 161 contacts
- Ouvert : 107 contacts (taux d'ouverture 67%)
- Vues : 16 (taux de clic 14%)
- Débutés : 13
- Complétés : 8 (taux de remplissage: 61,5% - débutés vs complétés)
- Temps : 11 mn

Pour évaluer votre expérience avec Deck & Donohue, comment jugeriez vous

- Notre gamme de bières par rapport à vos attentes
- Les modalités de commande
- Les modalités de livraison
- Les interactions avec notre équipe

- Le service de notre bière en pression (le cas échéant)
- Les éléments d'aide à la vente (supports, formations, informations)

En pensant à votre expérience globale avec Deck & Donohue, diriez vous qu'on:

- Dépasse vos attentes
- Répond à vos attentes
- N'atteint pas vos attentes

Dans quelle mesure recommanderiez-vous les bières Deck & Donohue à un ami ou à un collègue?

9+10

	résultats 2018			Objectifs 2022	résultats 2022			
	bien	incroyable	somme	bien + incroyable	bien	incroyable	somme	
Notre gamme de bières par rapport à vos attentes	63%	30%	93%	95%	87,5%	12,5%	100%	
Les modalités de commande	42%	56%	98%	85%	62,5%	37,5%	100%	
Les modalités de livraison	37%	63%	100%	99%	37,5%	62,5%	100%	
Les interactions avec notre équipe			97%	97%	50,0%	50,0%	100%	
	globalement identique	meilleur	somme					
Le service de notre bière en pression (le cas échéant)	76,9%	23,1%	100%	90%	N/A	N/A	N/A	
Les éléments d'aide à la vente (supports, formations, informations)	N/A			85%		71,4%	14,3%	86%
Dépasse vos attentes	30,2%						25,0%	
Répond à vos attentes	65,1%						75,0%	
N'atteint pas vos attentes	4,7%			0%			0,0%	
Dans quelle mesure recommanderiez-vous les bières Deck & Donohue à un ami ou à un collègue?								
9+10			72,1	82			75	

- Dégradation de 50% entre le nombre de vues et le nombre de questionnaire complétés.
- Moins de 1% des personnes ayant ouvert l'email du questionnaire l'ont complété
- La perte la plus importante intervient pendant que les personnes complètent le questionnaire (pour voir à quel moment on perd les personnes il faut upgrader le plan. Mais qq possibilités :
 - Proposer des questions moins rédigées (plus courtes)
 - Question à choix multiples simplifiée

CHR bouteilles – chiffres clés

- NPS Score : 75 -> Pourcentage de clients ayant note entre 10 et 9 : 75% - Pourcentage de clients ayant note entre 6 et 8 : 25% (clients passifs). Pas de détracteurs
- 62,5% souhaitent « clairement » découvrir les nouvelles bières
- 12,5% ne préfèrent pas et souhaitent conserver uniquement des références fixes
- 50% des répondants ne souhaitent pas goûter la blanche en 33cl
- 88% des répondants sont intéressés par le programme de réemploi
- 1 référent à aller voir : La régalaide
- Mots-clés réponses ouvertes (n°9) : visite, bière barrique

CHR pression

Questionnaire 2022

		résultats 2018			Objectifs 2022		résultats 2022		
		bien	incroyable	somme	bien + incroyable	bien	incroyable	somme	
<ul style="list-style-type: none"> Emails reçus contenant le lien donnant accès au questionnaire : 113 contacts Ouvert : 76 contacts (taux d'ouverture 63%) Vues : 35 (taux de clic 46%) Débutés : 25 Complétés : 11 (taux de remplissage: 44% - débutés vs complétés) Temps : 3 mn 	<p>Pour évaluer votre expérience avec Deck & Donohue, comment jugeriez vous</p> <p>Notre gamme de bières par rapport à vos attentes</p> <p>Les modalités de commande</p> <p>Les modalités de livraison</p> <p>Les interactions avec notre équipe</p>	63%	30%	93%	95%	75,0%	25,0%	100%	
		42%	56%	98%	85%	62,5%	37,5%	100%	
		37%	63%	100%	99%	50,0%	37,5%	88%	
				97%	97%	37,5%	62,5%	100%	
		globalement							
		identique	meilleur	somme					
	Le service de notre bière en pression (le cas échéant)	76,9%	23,1%	100%	90%	25,0%	75,0%	100%	
	Les éléments d'aide à la vente (supports, formations, informations)	N/A			85%	37,5%	37,5%	75%	
	<p>En pensant à votre expérience globale avec Deck & Donohue, diriez vous qu'on:</p> <p>Dépasse vos attentes</p> <p>Répond à vos attentes</p> <p>N'atteint pas vos attentes</p>	30,2%						37,5%	
		65,1%						62,5%	
		4,7%			0%			0,0%	
	<p>Dans quelle mesure recommanderiez-vous les bières Deck & Donohue à un ami ou à un collègue?</p> <p>9+10</p>			72,1		82		75	

- Dégradation de 69% entre le nombre de vues et le nombre de questionnaire complétés.
- 14% des personnes ayant ouvert l'email du questionnaire l'ont complété
- La perte la plus importante intervient pendant que les personnes complètent le questionnaire (pour voir à quel moment on perd les personnes il faut upgrader le plan. Mais qq possibilités :
 - Proposer des questions moins rédigées (plus courtes)
 - Question à choix multiples simplifiée

CHR pression – chiffres clés

- NPS Score : 75 -> Pourcentage de clients ayant note entre 10 et 9 : 75% - Pourcentage de clients ayant note entre 6 et 8 : 25% (clients passifs). Pas de détracteurs
- Fort intérêt pour les nouveautés car 75% souhaitent « clairement » découvrir les nouvelles bières
- 87,5% des répondants souhaitent goûter la blanche en 33cl !
- 37,5% veulent en savoir plus sur le programme de réemploi
- 25% souhaitent découvrir ricochet
- Mots-clés réponses ouvertes (n°9) : caisse consigne

Annexe: liste des questions posées

1/ Pour évaluer votre expérience avec Deck & Donohue, comment jugeriez vous les éléments suivants :

	Incroyable	Bien	Mauvais	Catastrophique
Notre gamme de bières par rapport à vos attentes				
Les modalités de commande				
Les modalités de livraison				
Les interactions avec notre équipe				
Le service de notre bière en pression (le cas échéant)				
Les éléments d'aide à la vente (supports, formations, informations)				

2/ En pensant à votre expérience globale avec Deck & Donohue, diriez vous qu'on :

dépasse vos attentes
Réponds à vos attentes
N'atteint pas vos attentes

3/ Après deux années imprévisibles et compliquées, nous voulons brasser pas mal de nouveautés en 2022...nous prévoyons 8 nouvelles bières cette année : ca vous tente?

Clairement
Pourquoi pas
Non merci je préfère proposer des références fixes

Annexe: liste des questions posées

4/ On sort notamment L'Aube, une bière blanche dans la tradition bavaroise, 100% bio et en partie brassée avec du blé ancien en provenance d'une ferme à moins de 50km de la brasserie. Elle est disponible en bouteille et en fût, comme toutes nos bières !

Je veux goûter !
Good for you mais la blanche c'est pas mon truc
Ok attendons un peu pour voir

5/ Depuis 2021, nous avons mis en place un programme de réemploi de bouteilles : nous vous fournissons des caisses pour récupérer les bouteilles vides et les lavons pour réemploi à quelques kms de Paris. Est-ce que cela pourrait vous intéresser de participer ?

Oui ! Je participe déjà
Oui dites m'en plus
Euh non merci

6/ Connaissez vous ricochet, nos boissons sans alcool, brassées dans le même esprit que nos bières : quête du goût et de l'équilibre aromatique avec les ingrédients bios les plus locaux possibles ?

Oui j'en propose déjà
Non ça m'intéresse !
Oui je n'ai pas trop accroché
Je n'en ai pas besoin

Annexe: liste des questions posées

7/ Dans quelle mesure recommanderiez-vous les bières Deck & Donohue à un confrère?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Pas du tout probable

Très probable

Si réponse entre 9 et 10

(8)/Merci ! ça nous touche beaucoup. Si vous voulez qu'on aille voir un de vos confrères ou consœurs de votre part n'hésitez pas. Il n'y a aucune obligation.

Réponse ouverte

9/ On finit en vous laissant la parole ! Partagez ce que vous voulez...les bonnes idées pour améliorer votre expérience globale avec nous sont les bienvenues.

Réponse ouverte

10/ Si vous voulez être informé des résultats de cette enquête ou de nos nouveautés, n'hésitez pas à nous transmettre vos coordonnées.
(c'est promis on ne vous embêtera pas avec des emails inutiles)

Réponse ouverte



Dites nous tout!

La satisfaction de nos clients est notre priorité, n'hésitez pas à partager vos questions, impressions et observations!

bieresfines@deck-donohue.com

1 avenue des Marronniers 94380 BONNEUIL