

Une étude de satisfaction montre que l'image des dépôts-vente évolue positivement !

Fin 2008, La Trocante a missionné une société d'études pour mener une enquête de satisfaction auprès de ses clients.

L'enseigne a souhaité avoir une vision plus précise de l'image perçue par sa clientèle.



Points d'évaluation et conclusions

L'étude de satisfaction commandée par La Trocante porte sur les points suivants :

- *le professionnalisme des vendeurs*
- *le rapport qualité/prix*
- *la qualité du service apporté*
- *l'image de l'enseigne*
- *le respect du concept*

Il ressort de cette étude que :

- 92 % des clients/déposants sont satisfaits de La Trocante et lui font confiance,
- les experts de l'enseigne sont de bons professionnels et qu'ils connaissent bien leurs produits.
- 75% des clients se déclarent tout à fait prêts à recommander cette enseigne.

Ces chiffres concrétisent l'évolution de l'image de La Trocante et de ses équipes et souligne le dynamisme, l'efficacité ainsi que le professionnalisme de l'enseigne.



La Trocante axe ses efforts sur la modernisation de ses services en 2009

Selon l'étude réalisée, il apparaît que 75 % des clients considèrent déjà La Trocante comme une enseigne moderne.

Pascal Lescouzeres, Président directeur général de La Trocante, nous confie :
« Nous avons à cœur, pour 2009, de démontrer que nous avons su répondre aux attentes du marché. Nous continuons à travailler à cette veille et ces évolutions. Actuellement, par exemple, nous venons de mettre en place des boutiques High Tech dans nos points de vente.
Dans cette même volonté de modernité, nous proposons à nos équipes des formations adaptées aux nouvelles habitudes de consommation. Résultat, 92% de nos clients nous considèrent comme une enseigne dynamique ! En proposant également de l'achat cash nous élargissons notre concept et répondons au mieux aux attentes de nos clients. »



Une offre large et des conseils de professionnels

Les magasins proposent 2 formules de vente à leurs clients : le dépôt et l'achat cash. La Trocante est la seule enseigne de dépôt-vente qui propose, de façon professionnelle, une offre aussi complète incluant des produits high-tech, des biens culturels ainsi que de l'ameublement.
Chaque vendeur à la Trocante connaît aussi bien ses produits qu'un responsable de rayon en magasin spécialisé ; il est capable de répondre à toutes les demandes sur l'essence de tel ou tel meuble ou sur les caractéristiques d'un ordinateur.



Des résultants positifs et une image valorisée

Les résultats de cette étude honorent le Groupe mais surtout l'encourage à poursuivre ses efforts pour répondre aux besoins de ses clients et leur apporter la meilleure prestation possible.
Ces résultats témoignent aussi de l'évolution de la perception d'une enseigne comme La Trocante.

Autrefois considérés comme des « bric-à-brac » pas toujours très recommandables, les dépôts-vente sont devenus des lieux de vente très fréquentés et s'avèrent une solution aux difficultés de la crise, un bon plan à partager...

A propos de La Trocante

Créé en 1977, le réseau La Trocante est spécialisé dans le dépôt-vente de bien d'occasions. Le réseau possède 52 magasins en France, en Belgique et en Espagne.

Visuels, interview, plus d'infos ?
Contacter 40 degrés sur la banquise !



Contact Presse

Audrey Rossi
40 degrés sur la banquise
Tél. : 01 40 92 71 43
Fax : 01 40 92 95 33
Email : audrey@banquise.com
www.banquise.com

Contact La Trocante

Stéphanie Temporal
Directrice de la communication
Tél. : 02 99 30 23 42
Fax : 02 99 67 65 63
Email : stephanie.temporal@trocante.fr
www.trocante.fr