L'entonnoir de fréquentation de Bio&Co Market

Bio&Co Market, supermarché bio de 600 m² à Aix-en-Provence, a installé en septembre 2026 un compteur qui mesure les passants devant sa vitrine et les entrées dans le magasin. Sa gérante, Claire Bonfils, veut savoir à quelle étape le magasin perd des clients : devant la façade, entre l'entrée et la caisse, ou dans le montant des paniers (documents 1 et 2). Elle dispose aussi d'une enquête de recommandation menée en septembre auprès de 300 clients (document 3) ; celle du printemps donnait un NPS de + 34.

Calculez les indicateurs de la semaine, chiffrez l'enjeu du point faible et interprétez l'enquête.

Document 1 : compteur et caisses, semaine du 7 au 13 septembre 2026 (7 jours d'ouverture)

Donnée	Semaine relevée
Passants devant le magasin	14 400
Entrées dans le magasin	2 880
Tickets de caisse	2 448
Chiffre d'affaires	59 976 € HT

Document 2 : objectifs du magasin

Indicateur	Objectif
Taux d'attraction (entrées ÷ passants × 100)	25 %
Taux de transformation (tickets ÷ entrées × 100)	85 %
Panier moyen	26,00 € HT

Document 3 : enquête de septembre 2026 – « Recommanderiez-vous Bio&Co Market à un proche ? » (note de 0 à 10)

Notes données	Nombre de clients
9 ou 10 (promoteurs)	126
7 ou 8 (passifs)	105
De 0 à 6 (détracteurs)	69
Total	**300**

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale, les montants à deux décimales)

Question	Réponse
Taux d'attraction du magasin (%)	
Taux de transformation (%)	
Panier moyen (€ HT)	
Entrées supplémentaires par semaine si le taux d'attraction atteignait son objectif, à passants égaux (entrées)	
Chiffre d'affaires hebdomadaire supplémentaire correspondant, à taux de transformation et panier moyen inchangés (€ HT)	
NPS de septembre 2026 (points)	

Questions d'analyse

D'après l'entonnoir, quel levier Claire doit-elle traiter en priorité ?

☐ La façade et la vitrine, car le taux d'attraction est l'indicateur le plus éloigné de son objectif
☐ L'accueil et les caisses, car le taux de transformation (85 %) laisse encore partir 15 % des clients entrés
☐ Les prix et les offres associées, car le panier moyen (24,50 €) est l'indicateur le plus éloigné de son objectif

Justification :

Comment lire le NPS de septembre ?

☐ Le NPS a perdu 15 points depuis le printemps : il faut lire les commentaires des 69 détracteurs pour trouver les causes et suivre le score dans le temps
☐ Le NPS est de 19 % : seuls 19 % des 300 clients interrogés recommanderaient le magasin, il faut convaincre les 81 % restants
☐ Le NPS reste positif à + 19 points : le magasin compte plus de promoteurs que de détracteurs, il suffit donc de maintenir la qualité actuelle et de refaire l'enquête au printemps

Justification :

Pour attirer les passants, un vendeur propose de laisser la porte d'entrée grande ouverte pendant que la climatisation fonctionne. Que lui répondre ?

☐ C'est une bonne idée : une porte grande ouverte supprime l'obstacle du seuil et relève le taux d'attraction, aujourd'hui de 20 % pour un objectif de 25 %
☐ C'est permis si la climatisation reste réglée à 26 °C : la règle de sobriété porte sur la température, pas sur l'ouverture de la porte
☐ C'est interdit : la porte d'un commerce climatisé ou chauffé reste fermée quand l'appareil fonctionne ; on attire par une entrée vitrée, éclairée et dégagée

Justification :