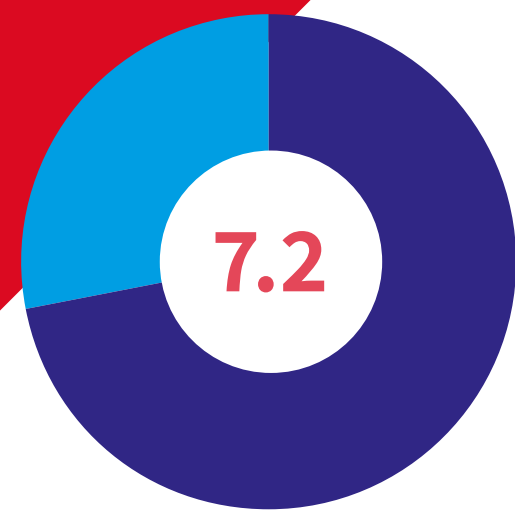


# Étude: impact du coronavirus sur

## le comportement des consommateurs

La pandémie du coronavirus a bouleversé nos vies. Elle suscite l'angoisse et menace notre santé, elle a instauré le télétravail pour presque tous les travailleurs et elle a obligé les magasins et restaurants à fermer (temporairement) leurs portes. Afin de dresser un portrait des conséquences de cette crise sanitaire sur le comportement des consommateurs, nous avons demandé à l'institut d'études de marché Ipsos de réaliser une étude. Aujourd'hui, nous vous partageons leurs résultats.

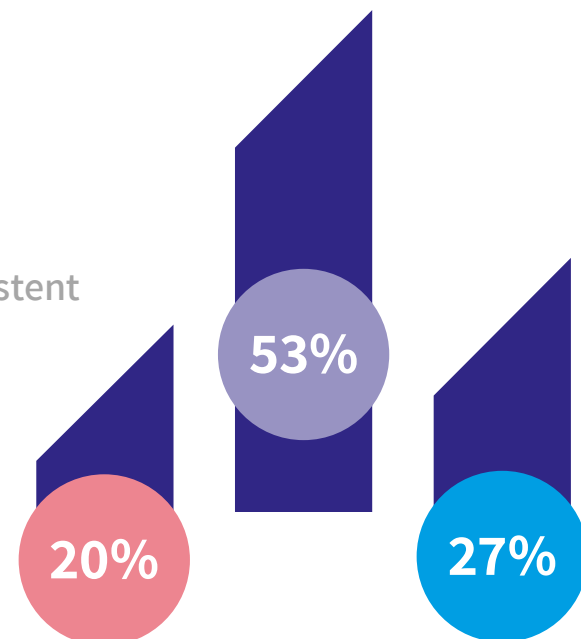


### Un changement radical

Les personnes interrogées indiquent que leur vie a changé radicalement depuis le début de la propagation du virus. Sur une échelle de 1 à 10, le niveau de changement se situe en moyenne à 7,2.

### Le regard sur l'avenir

20% ont un regard négatif sur l'avenir. 27% restent positifs. 53% sont neutres.



### Pensez à vos clients

Pour baisser le seuil d'achat de votre produit en cette période difficile, pourquoi ne pas faire un geste pour à vos clients? Par exemple, une action cash-back, un cadeau gratuit ou un bon de réduction. L'étude a montré qu'une grande partie des consommateurs sont favorables à l'idée.

32% cash-backs

21% cadeau gratuit

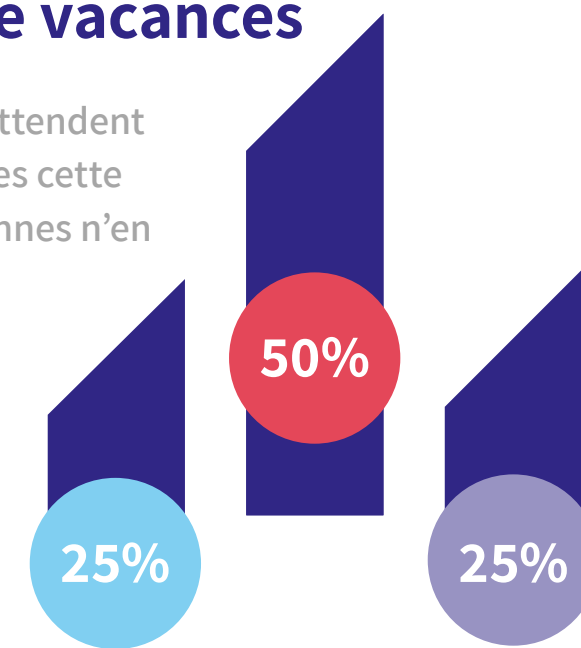
11% bon de réduction sur le prochain achat

37% pas intéressé



### Les projets de vacances

50% des sondés ne s'attendent pas à partir en vacances cette année. 25% des personnes n'en ont aucune idée.



### Les dépenses prévues

Dans les mois à venir, on compte dépenser plus d'argent dans .....

14% les jeux de société

8% les consoles de jeux

29% les vêtements

21% la décoration intérieure

14% les appareils électroménagers

9% les appareils de soins personnels

5% les tablettes

6% les smartphones

10% les outils

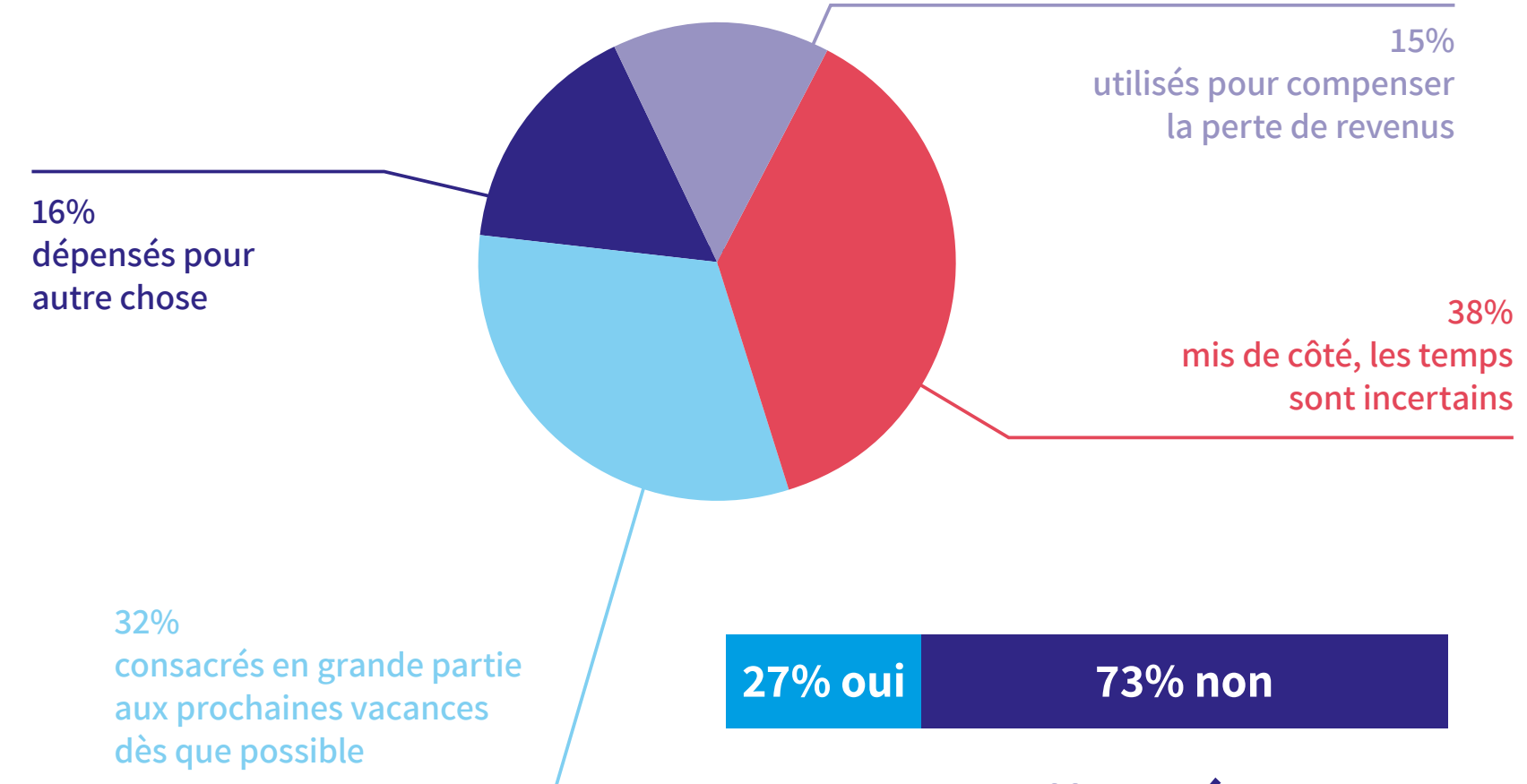
13% l'outillage de jardin

6% les vélos (électriques)

16% les articles de sport

### Les congés payés

Cette année, l'indemnité de vacances sera dépensée différemment.



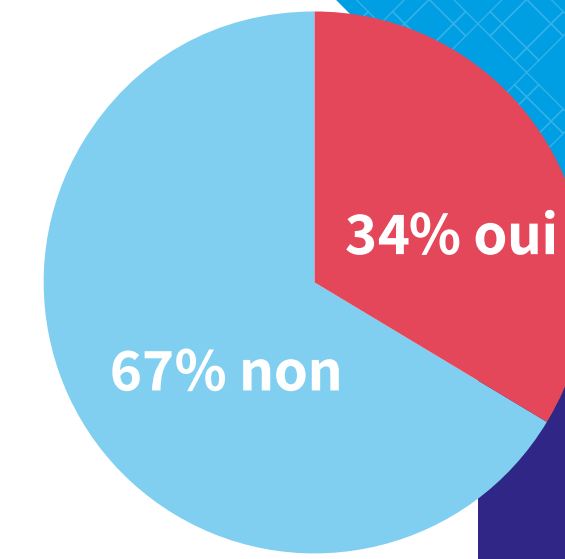
### Les achats reportés

34% ont reporté des achats en raison de la crise sanitaire. Le motif principal? L'incertitude.

60% l'incertitude

26% la fermeture du magasin

20% autre



Nous sommes votre partenaire en marketing pour attirer, activer et fidéliser vos clients.

Desk Services est le partenaire stratégique et innovant de premier choix pour les entreprises B2C. Notre mission est d'attirer et de fidéliser des clients précieux pour nos partenaires. Nous vous conseillons, vous guidons et vous déchargeons d'une lourde tâche. Tout est pris en charge, de la définition de vos objectifs à la réalisation et l'évaluation des résultats. Que votre objectif soit d'attirer plus de clients, de lancer un nouveau produit ou de fidéliser votre clientèle : nous avons la solution !

Curieux d'en savoir plus sur cette étude ? Vous vous demandez comment nos services peuvent vous aider à répondre aux changements de comportement des consommateurs ? Alors, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

**PROMOTIONS** Michel Kempener  
michel.kempener@desk-services.nl | +31 6 30 59 43 14

**FIDÉLISATION** Gert Wildvank  
gert.wildvank@desk-services.nl | +31 6 20 42 38 68

**VENTE & ÉTUDES** Ruud Kreuwels  
ruud.kreuwels@desk-services.nl | +31 6 53 11 33 11

Withuisveld 15 +31 43 458 2454  
6226 NV Maastricht info@desk-services.nl  
Pays-Bas www.desk-services.nl

Stimuler les achats à l'essai Promouvoir le trafic client

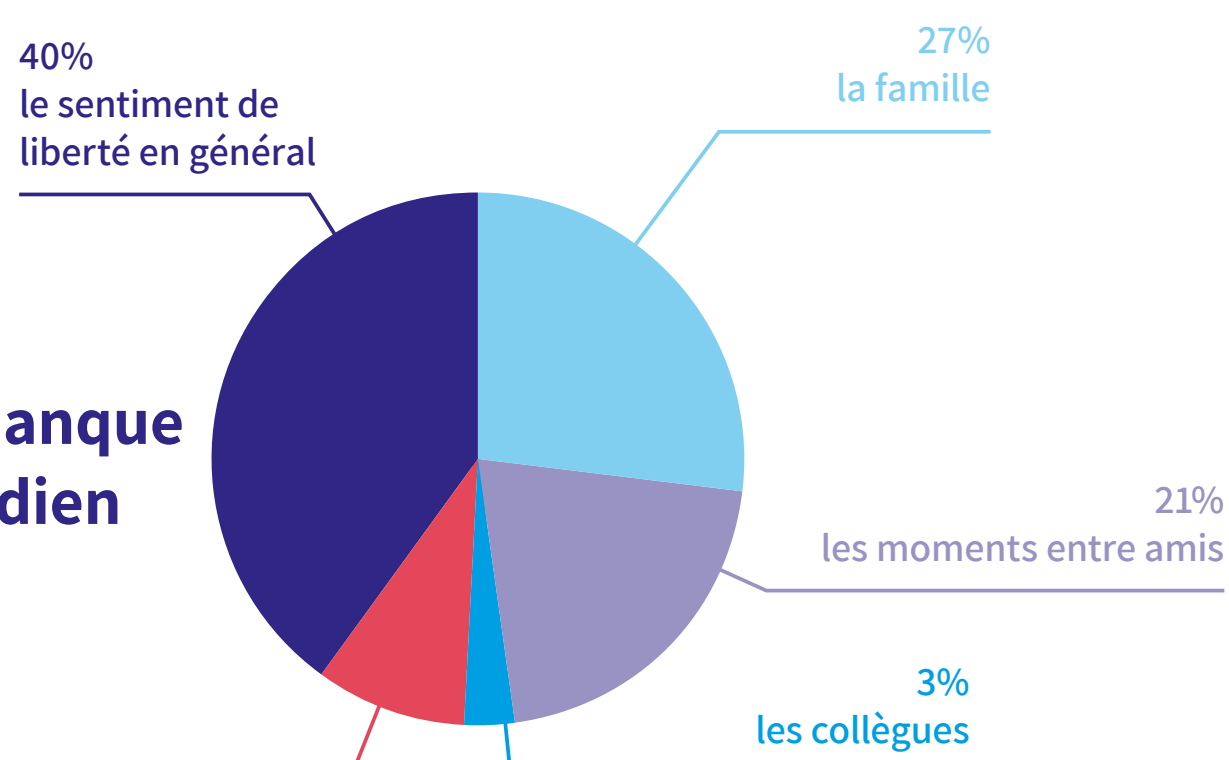
Augmenter les ventes Attirer de nouveaux clients

Tirer le meilleur profit des clients existants

Fidéliser les clients Promouvoir le changement de marque

### Ce qui manque au quotidien

9% la possibilité de voyager n'importe où



### Les achats effectués

Près de 30% des personnes interrogées ont récemment acheté des produits qu'elles n'auraient pas achetés en temps normal. Ces produits appartiennent aux catégories suivantes:

16% petits électroménagers

7% gros électroménagers

24% électronique

15% articles pour le travail

19% jeux et jouets

15% jeux vidéos

37% alimentation

PROMOTIONS

FIDÉLISATION

VENTE